

# Relatório Anual de Gestão – RAG

Serviço Social do Comércio

Administração Regional no Estado do Espírito Santo

# 2019

## Sesc Espírito Santo

**Educação**

**Saúde**

**Cultura**

**Lazer**

**Assistência**



# Relatório Anual de Gestão – RAG

## Exercício 2019

# Sesc-ES

Serviço Social do Comércio

Administração Regional no Estado do Espírito Santo

Vitória-ES  
Fevereiro de 2020

## LISTA DE SIGLAS

AN	ADMINISTRAÇÃO NACIONAL
AIDS	ACQUIRED IMMUNO DEFICIENCY SYNDROME
AR	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
BRF	BRASIL FOODS
BSC	BALANCED SCORECARD
CAA	CENTRO DE ATIVIDADES DE ARACRUZ
CABG	CENTRO DE ATIVIDADES DE BAIXO GUANDU
CAC	CENTRO DE ATIVIDADES DE COLATINA
CACI	CENTRO DE ATIVIDADES DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM
CAL	CENTRO DE ATIVIDADES DE LINHARES
CAP	CENTRO DE ATIVIDADES DA PRAIA
CAPM	CENTRO DE ATIVIDADES DO PARQUE MOSCOSO
CASM	CENTRO DE ATIVIDADES DE SÃO MATEUS
CAV	CENTRO DE ATIVIDADES DE VITÓRIA
CAVV	CENTRO DE ATIVIDADES DE VILA VELHA
CCIP	COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO E PLANEJAMENTO
CCSG	CENTRO CULTURAL SESC GLÓRIA
CELC	CENTRO DE ESPORTE E LAZER DE CARIACICA
CEP	CÓDIGO DE ENDEREÇAMENTO POSTAL
CEVV	CENTRO ESPORTIVO DE VILA VELHA
CF	CONSELHO FISCAL
CFTV	CIRCUITO FECHADO DE TELEVISÃO
CGU	CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO
CN	CONSELHO NACIONAL
CNAE	CÓDIGO NACIONAL DE ATIVIDADES ECONÔMICAS
CNC	CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO
CNPJ	CADASTRO NACIONAL DE PESSOA JURÍDICA
CODECO	CÓDIGO DE CONTABILIDADE E ORÇAMENTO
CPF	CADASTRO DE PESSOA FÍSICA
CR	CONSELHO REGIONAL
CRC	CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
CTSLDM	CENTRO DE TURISMO SOCIAL E LAZER DE DOMINGOS MARTINS
CTSLG	CENTRO DE TURISMO SOCIAL E LAZER DE GUARAPARI
CTSLPF	CENTRO DE TURISMO SOCIAL E LAZER DE PRAIA FORMOSA
CTSLST	CENTRO DE TURISMO SOCIAL E LAZER DE SANTA TERESA
DN	DEPARTAMENTO NACIONAL
DR	DEPARTAMENTO REGIONAL
DRT	DELEGACIA REGIONAL DO TRABALHO
ES	ESPÍRITO SANTO
ETE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO
FGTS	FUNDO DE GARANTIA DO TEMPO DE SERVIÇO
FUNPRI	FUNDO DE SUSTENTAÇÃO DE PROGRAMAS PRIORITÁRIOS
GCOA	GERÊNCIA DE CONTABILIDADE, ORÇAMENTO E ARRECADAÇÃO
GGCF	GERÊNCIA GERAL CONTÁBIL E FINANCEIRA
GO	GOIÁS
IBGE	INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA
IBM	INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES
IDH	ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO HUMANO
INSS	INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDADE SOCIAL
IPTV	INTERNET PROTOCOL TELEVISION
IST	INFECÇÃO SEXUALMENTE TRANSMITIDA
LDB	LEI DE DIRETRIZES E BASES DA EDUCAÇÃO
MBS	MESA BRASIL SESC

MDS	MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E AGRÁRIO
MS	MATO GROSSO DO SUL
NBC	NORMAS BRASILEIRAS DE CONTABILIDADE
NCST	NOVA CENTRAL SINDICAL DOS TRABALHADORES
ONGS	ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS
OSes	ORQUESTRA SINFÔNICA DO ESPÍRITO SANTO
PAI	PLANILHA DE APROPRIAÇÃO DE INVESTIMENTO IMOBILIÁRIO
PB	PARAÍBA
PBI	PRODUTO INTERNO BRUTO
PCG	PROGRAMA DE COMPROMETIMENTO E GRATUIDADE
PCS	PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS
PDTI	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
PE	PERNAMBUCO
PECOE	PROJETO ESPAÇO CIDADÃO E ORIENTAÇÃO ESPORTIVA
PES	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SESC
PETI	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PIS	PROGRAMA INTEGRAÇÃO SOCIAL
PNVP	POLÍTICA NACIONAL DE VALORIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
PR	PARANÁ
PREVIC	SECRETARIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR
RAG	RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
RDC	RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA
RH	RECURSOS HUMANOS
RJ	RIO DE JANEIRO
RS	RIO GRANDE DO SUL
SAC	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
SAN	SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL
SC	SANTA CATARINA
SCA	SISTEMA CENTRAL DE ATENDIMENTO
SECEX	SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO
SEDU	SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
SESC	SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO
SGBD	SISTEMA GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS
SGC	SISTEMA DE GESTÃO DE CONTRATOS
SGE	SISTEMA DE GESTÃO DE EVENTOS
SGM	SISTEMA DE GESTÃO DE MATERIAIS
SGP	SISTEMA DE GESTÃO DE PLANEJAMENTO
SINAPI	SISTEMA NACIONAL DE PESQUISA DE CUSTOS E ÍNDICE DA CONSTRUÇÃO CIVIL
SINAV	SEMINÁRIO DE ILUSTRAÇÃO E NARRATIVAS VISUAIS
SISO	SISTEMA INTEGRADO SESC DE ODONTOLOGIA
TAI	TABELA DE APROPRIAÇÃO DE INVESTIMENTO
TCU	TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO
TI	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
TIC	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
TSI	TRABALHO SOCIAL COM IDOSOS
UJ	UNIDADE JURISDICIONADA

## Lista de Quadros

Quadro 1 – Processos Gerenciais .....	20
Quadro 2 – Processos Finalísticos .....	21
Quadro 3 – Processos de Apoio .....	21
Quadro 4 – Matriz SWOT .....	26
Quadro 5 – Aplicação da Receita Compulsória Líquida.....	53
Quadro 6 – Influência da Governança.....	84
Quadro 7 – Registro Fale Conosco por Assunto.....	99
Quadro 8 – Índice de Satisfação da Clientela.....	101
Quadro 9 – Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação Apurada em 31/12/2019 .....	103
Quadro 10 – Demonstrativo da Força de Trabalho por Programas – Situação apurada em 31/12/2019 ....	103
Quadro 11 – Distribuição da Lotação Efetiva .....	104
Quadro 12 – Situações que Reduzem a Força de Trabalho do DN – Situação em 31/12/2019.....	104
Quadro 13 – Composição do Quadro de Estagiários .....	105
Quadro 14 – Composição do Quadro de Jovens Aprendizizes .....	105
Quadro 15 – Custos do Pessoal .....	106
Quadro 16 – Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros.....	107
Quadro 17 – Contratos de Prestação de Serviços de Limpeza e Higiene e Vigilância Ostensiva.....	108
Quadro 18 – Contratos de Prestação de Serviços com Locação de Mão de Obra .....	109
Quadro 19 – Quantidade de Empregados por Faixa Etária em 31/12/2018.....	111
Quadro 20 – Demonstrativo de Funcionário por Escolaridade.....	111
Quadro 21 – Demonstrativo de Empregados por Gênero .....	112
Quadro 22 – Informações sobre as Unidades Físicas do Sesc-ES.....	113
Quadro 23 – Principais Recursos.....	118
Quadro 24 – Principais Despesas .....	119

## **Lista de Gráficos**

Gráfico 1 – Registro Fale Conosco por Assunto .....	98
Gráfico 2 – Fontes dos Principais Recursos Utilizados em 2019 .....	118
Gráfico 3 – Despesas Correntes Realizadas em 2019.....	120
Gráfico 4 – Despesas Totais Realizadas em 2019.....	120

## **Lista de Figuras**

Figura 1 – Cadeia de Valor do Sesc-ES.....	20
Figura 2 – Perspectivas.....	78
Figura 3 – Estrutura de Governança.....	84

## Sumário

1. Mensagem do Dirigente Máximo.....	11
2. Nosso Papel na Sociedade.....	14
2.1. Visão Geral Organizacional.....	14
2.1.1. Identificação, Finalidade e Competências Institucionais.....	14
2.1.2. Alcance e Abrangência da Administração Regional.....	16
2.1.3. Organograma Funcional.....	17
2.1.4. Identificação dos Administradores.....	18
2.1.5. Cadeia de Valor.....	20
2.2. Valores que Norteiam Nossa Atuação.....	22
2.2.1. Sustentabilidade.....	22
2.3. Ambiente Externo de Atuação.....	24
3. Resultados Alcançados.....	31
3.1. Resultados nos Programas do Sesc.....	31
3.1.1. Programa Educação.....	31
3.1.2. Programa Saúde.....	36
3.1.3. Programa Cultura.....	40
3.1.4. Programa Lazer.....	44
3.1.5. Programa Assistência.....	48
3.2. Resultados do Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG.....	53
3.3. Resultados da Estratégia de Atuação.....	59
3.3.1. Fortalecer o Reconhecimento do Sesc como Instituição Social de Relevância e de Caráter Privado.....	59
3.3.2. Ampliar as Ações de Comunicação Institucional.....	61
3.3.3. Priorizar a Participação Efetiva dos Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus Dependentes.....	64
3.3.4. Melhorar a Prestação e a Qualidade dos Serviços.....	66
3.3.5. Proporcionar um Ambiente de Valorização e Desenvolvimento das Pessoas.....	68
3.3.6. Proporcionar Ambientes Físicos Adequados para o Desenvolvimento das Ações.....	71
3.3.7. Potencializar Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.....	73
3.3.8. Assegurar Equilíbrio Econômico-Financeiro para o Desenvolvimento da Instituição em Longo Prazo.....	75
3.4. Estágio de Implementação do Planejamento Estratégico.....	77
3.4.1. Panorama Geral.....	77
3.4.2. Metodologia de Formulação, Implantação, Avaliação e Revisão do Planejamento Estratégico.....	77



3.4.3. Indicadores de Desempenho Relacionados à Gestão Estratégica.....	79
3.4.4. Revisões Ocorridas no Planejamento Estratégico, sua Descrição e Periodicidade .....	79
3.4.5. Envolvimento da Alta Direção (Diretores).....	79
3.4.6. Principais Dificuldades e Mudanças Previstas .....	79
3.5. Programas, Estratégia e Orçamento .....	79
4. Governança.....	82
4.1. Descrição das Estruturas de Governança .....	82
4.1.1 Influência da Governança nos macroprocessos.....	84
4.2. Gestão de Riscos e Controles Internos .....	85
4.2.1. Avaliação da Qualidade e da Suficiência dos Controles Internos .....	85
4.2.2. Avaliação dos Controles Internos pelo Chefe da Auditoria Interna.....	87
4.3. Conformidade da Gestão e Demandas de Órgãos de Controle .....	87
4.3.1. Tratamento de Deliberações do TCU .....	87
4.3.2. Tratamento de Recomendações do Órgão de Controle Interno.....	89
4.3.3. Tratamento de Recomendações da Auditoria Interna (Conselho Fiscal) .....	92
4.4. Relacionamento com a Sociedade.....	98
4.4.1. Canais de acesso do cidadão.....	98
4.4.2. Mecanismos de Transparência Sobre a Atuação da Unidade.....	99
4.4.3. Avaliação dos Produtos e Serviços pelos Clientes .....	100
5. Gerenciamento de Recursos Institucionais.....	103
5.1. Recursos Humanos .....	103
5.1.1. Demonstrativos da Força de Trabalho.....	103
5.1.2. Demonstrativo da Força de Trabalho por Prestação de Serviços .....	108
5.1.3. Indicadores Gerenciais de Recursos Humanos.....	109
5.2. Patrimônio Imobiliário .....	112
5.3. Tecnologia da Informação.....	114
5.3.1. Principais Sistemas de Informação.....	116
5.3.2. Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI.....	118
5.4. Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis.....	118
5.4.1. Principais Contratos Firmados .....	121
5.4.2. Transferências, Convênios e Congêneres.....	123
5.4.3. Tratamento Contábil da Depreciação, da Amortização e da Exaustão de Itens do Patrimônio e Avaliação e Mensuração de Ativos e Passivos.....	123
5.4.4. Sistemática de Apuração de Custos no Âmbito da Unidade e Cálculos Referentes à Gratuidade	

dos Cursos .....	124
5.4.5. Demonstrações Contábeis Exigidas pela NBC T 16.6 e Notas Explicativas .....	125
5.4.6. Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas Feitas de Acordo com Legislação Específica...	125
6. Considerações Finais e Desafios .....	126
7. Apêndice.....	127
7.1. Demonstrações Contábeis Consolidadas das Entidades do Sistema (Somente DN).....	127
7.2. Outras Análises Referentes às Entidades do Sistema.....	127
7.3. Quadros, Tabelas, Figuras e Outros complementares .....	127

## **1. Mensagem do Dirigente Máximo**

Em atendimento às determinações legais da Instituição, o Sesc-ES apresenta o Relatório Anual de Gestão – RAG referente ao exercício 2019. As atividades desenvolvidas, bem como a gestão dos processos administrativos, financeiros e operacionais, além da gestão de pessoas, são alinhadas as normas e recomendações do Departamento Nacional – DN e seguem as diretrizes para o quinquênio 2016-2020, observados desde a elaboração do Planejamento por meio do Programa de Trabalho, que é feito em sintonia com o crescimento equilibrado, foco na clientela preferencial, protagonismo do Sesc na ação finalística; ênfase nos processos de gestão e planejamento, valorização das pessoas e compromisso com o desenvolvimento profissional, qualificação e fortalecimento das ações de afirmação institucional e de comunicação, desenvolvimento de valores e elevação da qualidade de vida, responsabilidade socioambiental, aperfeiçoamento das ações de turismo social e ampliação dos serviços por meio de tecnologia.

Neste sentido, o Sesc-ES preserva e fortalece sua missão de contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus dependentes e da sociedade em geral, almejando evolução social por meio da sua contribuição com a prestação de serviços de qualidade a preços subsidiados nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, trabalhando paralelo ao Governo, apoiando-o no cumprimento do fornecimento dos serviços essenciais previstos na Constituição Federal.

Entrando de fato nos números, o Sesc-ES é uma Instituição no campo de serviço social de grande porte, com presença nos 10 principais municípios do Estado, representado por 16 Unidades Operacionais fixas e ativas e uma Sede Administrativa localizada no centro da capital capixaba. Em 2019 aprovou um orçamento de R\$ 104.730.541,00 e contemplou em seu quadro 1.168 empregados efetivos.

Composto por 6 escolas, onde promove Educação Infantil e Ensino Fundamental, atendemos 3.297 alunos em 2019, alcançando um crescimento de 5,97% quando comparado com o ano anterior. As escolas estão sediadas nos municípios de Vila Velha, Cariacica, Aracruz, Colatina, Linhares e São Mateus.

Outro serviço que o Sesc-ES considera importante e acreditamos por meio dele contribuir bastante com a sociedade em geral, principalmente com a clientela preferencial, é a odontologia, que em 2019 realizamos 85.871 consultas, impactando positivamente com saúde bucal 16.605 pessoas presentes em todo o Estado, pois nossos consultórios estão sediados nos municípios de Vitória, Vila Velha, Cachoeiro de Itapemirim, Aracruz, Colatina, Linhares e São Mateus.

Entendemos que o lazer tem função educativa e se compõe de atividades tais como distração, recreação, entretenimento, relaxamento, saúde mental e convivência social, dentre outros, que resultam no bem-estar dos nossos clientes. Pensando nisso e estrategicamente na possibilidade de sermos autossuficientes, caso seja necessário, o Sesc-ES construiu uma robusta estrutura de turismo social e lazer, fornecendo 1.349 apartamentos por meio dos seus Centros de Turismo, instalados nos municípios de Aracruz (Praia Formosa - 556), Guarapari (547) e Domingos Martins (246 | mais 65 apartamentos serão liberados em breve). Temos orgulho em dizer que somos uma das maiores redes hoteleiras do Brasil e que registramos 182.488 hospedagens em 2019, alcançando um crescimento de 5,89% quando comparado com o ano anterior.

Aplicamos R\$ 26.456.791,52 no Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG dentro das atividades de Educação Infantil, Ensino Fundamental e Biblioteca, em cumprimento ao decreto governamental nº 6.632 de 05/11/2008. Deste valor, R\$ 10.238.336,65 foram destinados à gratuidade,

favorecendo 1.100 alunos com renda familiar de até três salários mínimos nacionais, de acordo com a regra do programa.

O Sesc-ES integrou a rede nacional de bancos de alimentos contra a fome e o desperdício por meio do programa Mesa Brasil Sesc, onde foram distribuídos 1.836.773 quilos de alimentos, favorecendo 37.329 pessoas.

Dentro dos processos administrativos, por meio da Coordenação de Controle Interno e Planejamento – CCIP, finalizamos a implantação da atividade Análise de Gastos e Acompanhamento Orçamentário, numa metodologia que analisa as despesas, receitas e investimentos, envolvendo todas as 22 Unidades Orçamentárias e conscientizando os gestores e empregados, a fim de alcançarmos melhor resultado na utilização dos recursos financeiros e materiais. Ainda nesta linha de trabalho, implantamos uma nova atividade que denominamos Análise da Produção, pois entendemos que o sucesso do Sesc está diretamente ligado à produtividade e qualidade dos serviços que prestamos nas áreas de saúde, educação, lazer, cultura e assistência.

Fortalecemos a atividade de planejamento e treinamos 386 empregados em diversos temas, com baixo custo, pois em sua maioria os treinamentos são preparados e aplicados por profissionais do próprio quadro e outros promovidos pelo Departamento Nacional – DN através do *Internet Protocol Television – IPTV*.

Em relação aos investimentos, O Sesc-ES iniciou em 2019 a construção do Centro de Atividades de Baixo Guandu – CABG, uma nova Unidade Operacional que irá promover Educação, Odontologia e Lazer para um grande número de pessoas, ultrapassando o território do Estado, pois a localização é fronteira com o Estado de Minas Gerais, sendo estratégico por ter uma excelente área de comércio, requisitando muita atuação da Instituição.

Concluímos a construção e iniciamos a operação do Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim – CACI, oferecendo à sociedade 5 consultórios odontológicos com capacidade de 7.700 atendimentos anuais e 14 salas de aula, além de outras dependências, com capacidade para atender 650 alunos.

Ainda em 2019, o Sesc-ES decidiu contratar uma empresa de Engenharia para elaboração de projeto executivo para construção de uma unidade geradora de energia solar fotovoltaica de 1 MWP, que será construída no Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa – CTSLPF. Em nossa análise, o cenário do setor elétrico do Brasil sinaliza para os próximos anos um aumento significativo das tarifas de energia elétrica, que são altamente dependentes do nível hidrológico dos reservatórios, que com sua redução torna-se necessário operar as termelétricas com a utilização de gás natural, uma energia extremamente cara. Além disso, em caso de racionamento do fornecimento por parte da concessionária, nossa operação poderia ser prejudicada, como ocorreu no ano de 2001. Após funcionamento da unidade geradora, estimamos uma redução significativa na despesa com energia elétrica, além de reduzirmos a emissão de CO<sub>2</sub> na atmosfera.

A fim de melhor atender as necessidades de espaço físico da Sede Administrativa, assim como estrategicamente sediar o Sesc-ES em frente ao Parque Moscoso, em um ambiente reformado e modernizado, e disponibilizar o prédio e localização atual para futuramente se transformar numa escola de Ensino Infantil e Fundamental, em 2019 houve prosseguimento da obra de reforma do antigo Clube Vitória, onde será instalada a nova Sede Administrativa do Sesc-ES.

Entendemos que os resultados administrativos, financeiros e operacionais do Sesc-ES foram satisfatórios, os quais serão detalhados no decorrer do Relatório Anual de Gestão – RAG.

Sem mais, exprimo meus sinceros agradecimentos pelo reconhecimento e apoio que encontramos no corpo técnico do Sesc-ES, na Presidência e no Conselho Regional para a continuidade do nosso trabalho.

Gutman Uchôa de Mendonça  
Diretor Regional

## 2. Nosso Papel na Sociedade

### 2.1. Visão Geral Organizacional

#### 2.1.1. Identificação, Finalidade e Competências Institucionais

Administração Regional do Sesc Espírito Santo	
Poder e órgão de vinculação	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério da Cidadania	
Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)	
Natureza jurídica: Entidades que gerenciam recursos parafiscais e Serviços Sociais Autônomos	CNPJ: 05.305.785/0001-24
Principal atividade: Serviços de Assistência Social sem Alojamento	Código CNAE: 88.00-6-00
Contatos	
Telefones/fax: 27 3232-3100 / 27 3222-0078	
Endereço postal: Praça Misael Pena, 54 – Parque Moscoso – Cx. Postal 851, CEP 29.018-300, Vitória – ES	
Endereço eletrônico: protocolo@es.sesc.com.br	
Página na internet: <a href="http://www.sesc-es.com.br">www.sesc-es.com.br</a>	

#### Finalidade

De acordo com o Decreto nº 61.836, de 5 de dezembro de 1967, Art. 1º, o Serviço Social do Comércio, o Sesc, tem por finalidade estudar, planejar e executar medidas que contribuam para o bem-estar social e para a melhoria da qualidade de vida dos comerciários e de seus dependentes através de ações educativas que, partindo da realidade social do País, exercite os indivíduos e os grupos para adequada e solidária integração numa sociedade democrática considerando as áreas de atuação institucional.

No estado do Espírito Santo, o Sesc foi criado em 1947 na condição de Delegacia Regional, subordinada à Confederação de Turismo e Hospitalidade do Rio de Janeiro e ao Sesc-RJ. Com a instalação da Federação do Comércio do Estado do Espírito Santo em 1954, foi elevado à categoria de Administração Regional.

Em 1957, o Sesc-ES deu início à construção de sua Sede Administrativa, que só foi inaugurada em 30 de julho de 1960, sediando no mesmo prédio, o Sesc e o Senac (até novembro de 1970). Atualmente, neste espaço, funciona a Sede Administrativa do Regional e o Centro de Atividades de Vitória – CAV.

Durante seus 72 anos de existência, o Sesc-ES configura-se como uma entidade de prestação de serviços, de caráter socioeducativo, cuja atuação se dá no âmbito do bem-estar social dentro das áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

## Competências

Compete ao Sesc-ES, de acordo com o Art. 25º do Regimento do Sesc:

- a) Executar as medidas necessárias à observância das diretrizes gerais da ação do Sesc na Administração Regional – AR, atendido o disposto na letra "b" do art. 24;
- b) Elaborar e propor ao CR o seu programa de trabalho, ouvindo previamente, quanto aos aspectos técnicos, o Departamento Nacional – DN;
- c) Ministrar assistência ao Conselho Regional – CR;
- d) Realizar inquéritos, estudos e pesquisas, diretamente ou através de outras organizações, visando a facilitar a execução do seu programa de trabalho;
- e) Preparar e submeter ao CR a proposta orçamentária, as propostas de retificação do orçamento, a prestação de contas e o relatório da AR.
- f) Executar o orçamento da AR;
- g) Programar e executar os demais serviços de administração geral da AR e sugerir medidas tendentes à racionalização de seu sistema administrativo;
- h) Apresentar, mensalmente, ao CR a posição financeira da AR, discriminando os saldos de caixa e de cada banco, separadamente.

## Normas Relacionadas

A Lei de Criação, Legislação do Sesc (regulamento e regimento), Carta da Paz Social, Diretrizes Gerais de Ação do Sesc e Diretrizes para o Quinquênio podem ser visualizadas no link <http://transparencia.sesc.com.br/portal/sesc>.

## Referenciais Estratégicos

Missão	Visão	Valores
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 a diversidade; Protagonismo; Inovação.

## 2.1.2. Alcance e Abrangência da Administração Regional

Unidades				
Nome	Atividades desenvolvidas	Responsável	Telefone e e-mail	Endereço
Centro de Atividades de Vitória	Recreação	Marcelo Torres Bethônico	(27) 3194-0348 turismomarcelo@es.sesc.com.br	Praça Misael Pena, 54, Parque Moscoso – Vitória
Centro de Atividades da Praia	Saúde Bucal e Relacionamento com Clientes	João Vicente de Paula	(27) 3134-6506 sescap@es.sesc.com.br	Rua Misael Pedreira da Silva, 138, Santa Lúcia, Vitória
Centro de Atividades de Vila Velha	Saúde Bucal e Relacionamento com Clientes	Hermes Frasson	(27) 3149-0153 sescavv@es.sesc.com.br	Rua 7 de Setembro, 275, Centro, Vila Velha
Centro Esportivo de Vila Velha	Educação Infantil, Ensino Fundamental, Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação, Trabalho Social com Grupos de Idosos e Relacionamento com Clientes	Lauro Farias Santos Alves da Silva	(27) 3311-2861 sesccevv@es.sesc.com.br	Rua José Eugênio, 30, Nossa Srª da Penha, Vila Velha
Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari	Cuidado Terapêutico (enfermagem), Recreação, Turismo Social (receptivo) e Relacionamento com Clientes.	Paulo Roberto Lago Barbosa	(27) 3221-1400 paulo.lago@es.sesc.com.br	Av. Contômo, 1760, Lagoa Funda, Guarapari
Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa	Cuidado Terapêutico (enfermagem), Artes Visuais, Recreação e Turismo Social (receptivo).	Carlos Eduardo da Silva	(27) 3250-6999	Rodovia ES-010, Km 35 Norte, s/n, Santa Cruz, Aracruz
Centro de Atividades de Linhares	Educação Infantil, Ensino Fundamental, Saúde Bucal, Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação e Relacionamento com Clientes	Ednéia Reis	(27) 3264-5841 sescal@es.sesc.com.br	Rua Augusto Calmom, 1907, Colina, Linhares
Centro de Atividades de Colatina	Educação Infantil, Ensino Fundamental, Saúde Bucal, Biblioteca, Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação e Relacionamento com Clientes	Ana Cláudia Tonon Barcelos Rodrigues	(27) 3770-3301 claudia.tonon@es.sesc.com.br	Rua Clothildes Guimarães Tozzi, 100, Centro, Colatina
Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim	Educação Infantil, Saúde Bucal, Desenvolvimento Físico-Esportivo e Relacionamento com Clientes	Robson Carlos Schiavo Zanini	(28) 3526-3002 robson.zanini@es.sesc.com.br	Rua Joanna Payer, 01/101, Aeroporto, Cachoeiro de Itapemirim-ES
Centro de Atividades de São Mateus	Educação Infantil, Ensino Fundamental, Saúde Bucal, Biblioteca, Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação e Relacionamento com Clientes	Heitor Brandão Domeles	(27) 3763-8652 sescasm@es.sesc.com.br	Rua Coronel Constantino Cunha, 1738, Bairro Ideal (Chácara do Morro), São Mateus
Centro de Atividades de Aracruz	Educação Infantil, Ensino Fundamental, Saúde Bucal e Relacionamento com Clientes	Ângela Maria Comachini	(27) 3296-4763 sescmaa@es.sesc.com.br	Rua Professor Lobo, 650, Centro, Aracruz
Centro Cultural Sesc Glória	Artes Cênicas, Artes Visuais, Música, Literatura, Audiovisual e Biblioteca	Carlos Antônio Pereira Bermudes	(27) 3232-4760 gerenciaccsg@es.sesc.com.br	Av. Jerônimo Monteiro, 428, Centro, Vitória
Centro de Esporte e Lazer de Cariacica	Educação Infantil, Ensino Fundamental, Desenvolvimento Físico-Esportivo e Relacionamento com Clientes	Adenilson Inácio Astoures	(27) 3246-1314 sesccele@es.sesc.com.br	Rua Manoel Freire Correia, 355, Santa Bárbara, Cariacica
Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins	Turismo Social (receptivo)	Renato Adam da Silveira	(27) 3268-5411 renato.silveira@es.sesc.com.br	R. Ayrton Senna, s/nº – Distrito de Soído, Domingos Martins
Mesa Brasil Sesc ES	Segurança Alimentar e Apoio Social (desenvolvimento de capacidades e redes)	Vanessa Batista Massini	(27) 3246-3431 vbmassini@es.sesc.com.br	Rua São Jorge, 100, Vila Capixaba, Cariacica
Centro de Atividades do Parque Moscoso	Saúde Bucal, Cuidado Terapêutico (atenção médica e enfermagem), Turismo Social e Relacionamento com Clientes	Marcelo Torres Bethônico	(27) 3194-0348 turismomarcelo@es.sesc.com.br	Rua José Padre Anchieta, 110, Parque Moscoso, Vitória



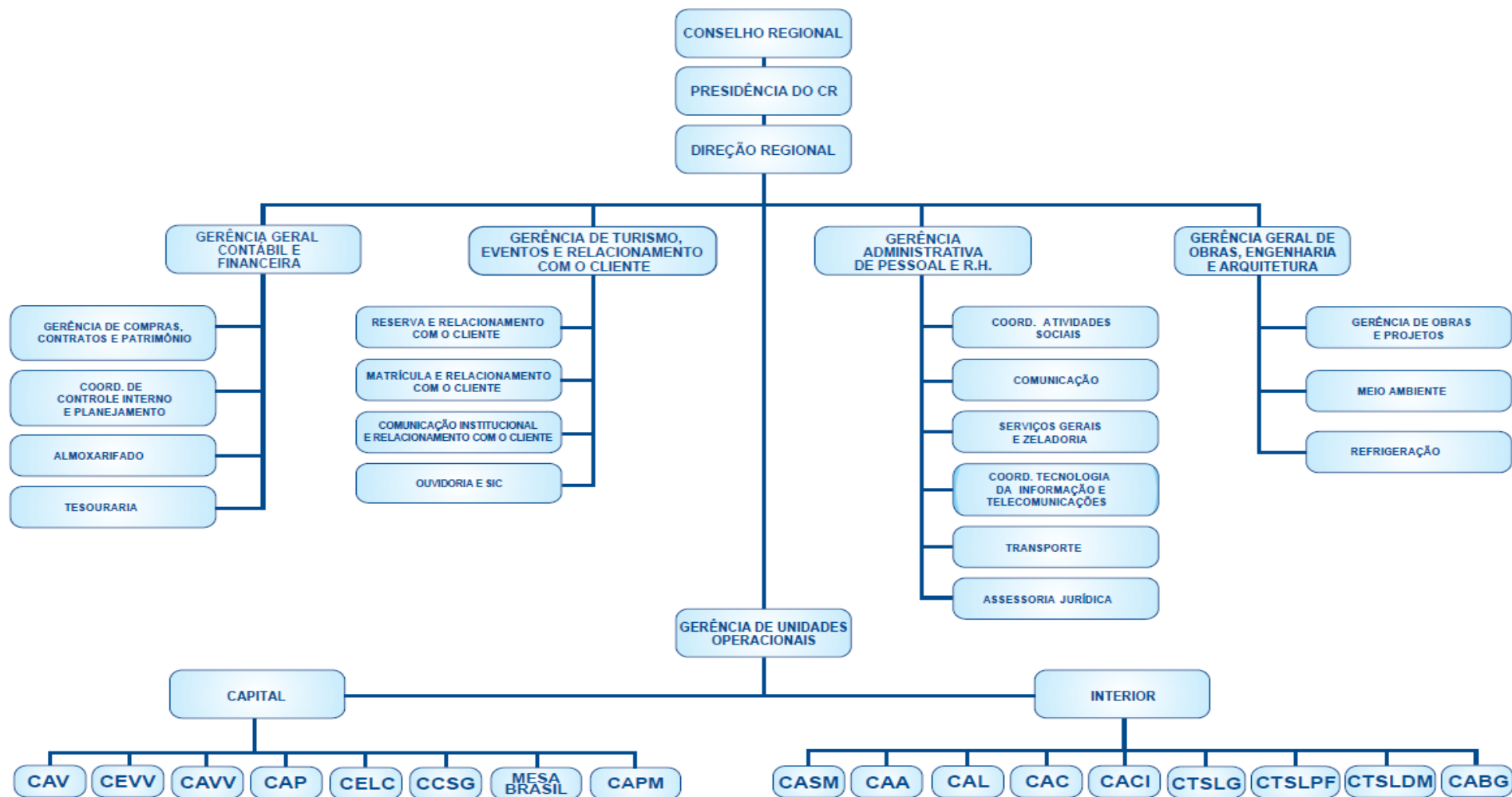
## 2.1.3. Organograma Funcional



# ESPÍRITO SANTO

ORGANOGRAMA

12/2019



## 2.1.4. Identificação dos Administradores

Identificação dos administradores			
Cargo	Nome	CPF	Período de Gestão
<b>Administradores da Entidade</b>			
<b>Membros do Conselho Regional</b>			
Presidente	José lino Sepulcri	036.072.597-04	01/01/2019 a 31/12/2019
1º Vice-Presidente	João Elvécio Faé	159.366.607-10	01/01/2019 a 31/12/2019
2º Vice-Presidente	Idalberto Luiz Moro	416.456.777-53	01/01/2019 a 31/12/2019
3º Vice-Presidente	Aurélio Cardoso da Fonseca	394.749.257-04	01/01/2019 a 31/12/2019
Sind. Com. Varej. de Gêneros Alimentícios de Vitória			
Conselheiro efetivo	João Elvécio Faé	159.366.607-10	01/01/2019 a 31/12/2019
Conselheiro suplente	João Alfonso da Silva	290.190.521-87	01/01/2019 a 31/12/2019
Sind. Com. varej. Veículos, Peças e Aces. p/ Veículos do Estado do E. Santo			
Conselheiro efetivo	Aurélio Cardoso da Fonseca	394.749.257-04	01/01/2019 a 31/12/2019
Conselheiro suplente	Idalberto Luiz Moro	416.456.777-53	01/01/2019 a 31/12/2019
Sind. Loj. Com. Varej. Gên. Aliment. de São Gabriel da Palha, Vila Valério, Águia Branca e São Domingos do Norte			
Conselheiro efetivo	Audenir Gomieri	948.430.827-91	01/01/2019 a 31/12/2019
Conselheiro suplente	Júlio César Campgnaro	818.261.927-00	01/01/2019 a 31/12/2019
Sind. Com. Varej. de Gêneros Alimentícios de Cariacica			
Conselheiro efetivo	Eliomar César Avancini	748.466.637-87	01/01/2019 a 31/12/2019
Conselheiro suplente	João Francisco Lucio	049.119.387-49	01/01/2019 a 31/12/2019
Sind. Com. Varej. Prod. Farmacêutico do Estado do E. Santo			
Conselheiro efetivo	Henrique Ângelo Denicoli	113.967.417-04	01/01/2019 a 31/12/2019
Conselheiro suplente	Lésio Rômulo Contarini Jr.	009.780.997-70	01/01/2019 a 31/12/2019
Sind. Com. Atac. de Gên. Alimentícios do Estado do E. Santo			
Conselheiro efetivo	Waldês Calvi	015.316.857-90	01/01/2019 a 31/12/2019
Conselheiro suplente	Carlo Fomazier	731.683.197-91	01/01/2019 a 31/12/2019
Sind. Corret. Seguros e Emp. Cor. Seguros do Estado do E. Santo			
Conselheiro efetivo	José Rômulo da Silva	086.459.147-00	01/01/2019 a 31/12/2019
Conselheiro suplente	Eval Galazi	117.719.257-87	01/01/2019 a 31/12/2019
Minist. do Trabalho e Emprego - DRT - ES			
Conselheiro efetivo	Alcimar das Candeias da Silva	930.352.687-20	01/01/2019 a 31/12/2019
Conselheiro suplente	Carlos Eduardo Santos do Rosário	052.321.947-47	01/01/2019 a 31/12/2019
Sind. Empr. no Com. do Estado do E. Santo			
Conselheiro efetivo	Jackson Andrade Silva	867.532.407-30	01/01/2019 a 31/12/2019
Conselheiro suplente	Vandercy Soares Neto	016.959.637-09	01/01/2019 a 31/12/2019
Nova Central Sindical dos Trabalhadores - NCST			
Conselheiro efetivo	Lauro Queiroz Rabelo	398.671.618-15	01/01/2019 a 31/12/2019
Conselheiro suplente	Wellington Bezerra de Almeida Holanda	273.107.358-62	01/01/2019 a 31/12/2019
Ministério da Previdência Social - INSS			
Conselheiro efetivo	Aguardando designação	-	-
Conselheiro suplente	Aguardando designação	-	-
Diretor Regional do Sesc-ES	Gutman Uchôa de Mendonça	014.722.327-04	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente Geral Contábil e Financeiro	Márcio Dalene de Freitas	001.830.907-05	01/04/2019 a 20/04/2019

Identificação dos administradores			
Cargo	Nome	CPF	Período de Gestão
<b>Administradores da Entidade</b>			
<b>Quadros da Gestão</b>			
Diretor Regional	Gutman Uchôa de Mendonça	014.722.327-07	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerência Geral Contábil e Financeira	Márcio Dalene de Freitas	001.830.907-05	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerência Geral de Obras Engenharia e Arquitetura	Brunella Scardua Muniz Baptista	106.662.237-00	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerência Administrativa de Pessoal e RH	Maria Aparecida B. de Mendonça	915.640.507-34	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerência de Turismo e Eventos	Marcelo Torres Bethônico	556.774.606-72	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerência de Compras, Contratos e Patrimônio	Gilmar Gilberto Francisco de Assis Pschera	576.917.037-91	01/01/2019 a 31/12/2019
Coordenador de Controle Interno e Planejamento	Breno Giuberti	017.389.807-66	01/10/2019 a 31/12/2019
Chefe do Setor de Reservas	Roseli dos Santos Ribeiro Carvalho	080.649.827-74	01/01/2019 a 31/12/2019
Chefe do Setor de Transporte	Josinei Araujo	901.317.547-34	01/01/2019 a 31/12/2019
Coordenadora TIT	Renata da Silva Vieira Polastrelli	897.382.927-00	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente de Obras e Projetos	Airton Lucas de Freitas	577.334.577-34	01/01/2019 a 31/12/2019
Coordenadora de Atividades Sociais	Maria Lúcia Gonçalves de Aguiar	985.632.037-20	01/01/2019 a 31/12/2019
Chefe do Setor de Comunicação	Renilda Marchesi Siqueira	418.115.347-91	01/01/2019 a 31/12/2019
Coordenadora do Programa Mesa Brasil	Vanessa Batista Massini	088.714.787-97	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente de Centro de Atividades	Hermes Frasson	656.560.327-87	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente de Centro de Atividades	Lauro Farias Santos Alves da Silva	379.583.567-49	01/01/2019 a 31/12/2019
Encarregado de Centro de Atividades	João Vicente de Paula	623.218.387-87	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente de Centro de Atividades	Robson Carlos Schiavo Zanini	057.086.017-28	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente de Centro de Atividades	Ana Cláudia Tonon B. Rodrigues	015.414.237-98	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente de Centro de Atividades	Ednéia Reis	784.985.977-49	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente de Centro de Atividades	Angela Maria Cornachini	526.746.227-68	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente de Centro de Atividades	Heitor Brandão Domeles	214.788.481-20	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente de Centro de Atividades	Adenilson Inácio Astoures	002.371.107-84	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente Geral do CTSLG.	Paulo Roberto Lago Barbosa	146.225.644-91	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente Geral do CTSLPF	Nilton Custódio Pimentel	493.578.597-72	01/01/2019 a 31/12/2019
Gerente do CTSLDM	Gustavo Silva Coser	057.572.287-87	01/01/2019 a 26/03/2019
Gerente do CTSLDM (interino)	Renato Adam da Silveira	963.238.410-53	26/03/2019 a 09/07/2019
Gerente do CTSLDM	Carlos Eduardo da Silva	022.706.867-05	09/07/2019 a 31/12/2019
Centro Cultural Sesc Glória	Carlos Antônio Pereira Bermudes	701.525.357-72	01/01/2019 a 31/12/2019

## 2.1.5. Cadeia de Valor

Figura 1 – Cadeia de Valor do Sesc-ES



Os processos de gerenciamento do Regional Espírito Santo consistem em uma estruturação de ações focadas na coordenação das atividades da estrutura organizacional e definições estratégicas através de processos de gerenciamento de planejamento e de gerenciamento de controle interno.

Quadro 1 – Processos Gerenciais

Processos	Descrição	Produtos e Serviços	Principais Clientes
Planejamento	Conjunto de ações destinadas a coordenação, acompanhamento, monitoramento e avaliação do processo de planejamento global e estratégico da Administração Regional do Estado do Espírito Santo.	Planejamento Estratégico Programa de Trabalho Anual	Todas as áreas do Sesc Espírito Santo.
Controle Interno	Conjunto de ações destinadas a o controle interno da administração programática, contábil, financeira e patrimonial da entidade, coordenação e controle do fluxo de processamento das operações nas áreas administrativas, verificando o cumprimento das normas que regem a Administração Regional e atender as demandas dos órgãos de controle.	Auditorias internas Relatórios e documentos de auditoria Relatório Anual de Gestão	Administração Regional do Sesc Espírito Santo e Órgãos de Controle (Conselho Fiscal, TCU e CGU).

Os processos finalísticos do Regional do Espírito Santo consistem em uma estruturação de programas e atividades desenvolvidos pelo Sesc, definidos no Referencial Programático aprovado pela Resolução Sesc n.º 1.303/2015. Esta classificação ordena e detalha os campos de ação da Instituição.

**Quadro 2 – Processos Finalísticos**

Processo Finalístico			
Processos	Descrição	Produtos e Serviços	Principais Clientes
Programa Educação	Educação formal de crianças, adolescentes e adultos, visando ao exercício da cidadania.	Educação Infantil Ensino Fundamental	Comerciários, dependentes e comunidade em geral
Programa Saúde	Conjunto de ações destinadas a contribuir para a promoção, proteção e recuperação da saúde da clientela.	Saúde Bucal Educação em Saúde Cuidado Terapêutico	Comerciários, dependentes e comunidade em geral
Programa Cultura	Conjunto de ações que visam ao desenvolvimento, à difusão e à preservação do conhecimento, através do incentivo à cultura e da difusão das artes em geral.	Artes Cênicas Artes Visuais Música Literatura Audiovisual Biblioteca	Comerciários, dependentes e comunidade em geral
Programa Lazer	Conjunto de ações lúdicas, recreativas e de entretenimento, voltadas para o aproveitamento do tempo livre.	Desenvolvimento Físico-Esportivo Recreação Turismo Social	Comerciários, dependentes e comunidade em geral
Programa Assistência	Consiste em ações desenvolvidas no sentido de contribuir para a valorização do trabalhador e sua família, além de sua integração na comunidade, através de medidas de auxílio indireto, com caráter educativo e social.	Segurança Alimentar e Apoio Social  Trabalho Social com Grupos	Comerciários, dependentes e comunidade em geral

Os processos de apoio têm o objetivo de garantir o desenvolvimento das áreas fins do Sesc-ES, implementando processos estratégicos que aprimorem a qualidade técnica dos produtos e serviços, buscando a eficiência operacional e o reconhecimento da classe comerciária. Embora se caracterizem como processos de apoio, a partir de determinada perspectiva de execução e análise, podem ser tratados como processos finalísticos.

**Quadro 3 – Processos de Apoio**

Processos de Apoio			
Processos	Descrição	Produtos e Serviços	Principais Clientes
Programa Administração	Conjunto de ações que visam à organização adequada e mobilização dos recursos humanos, materiais, técnicos, financeiros e institucionais, com o propósito de assegurar a eficiência do processo decisório e garantir os meios necessários ao desenvolvimento das ações da área-fim.	Deliberação; Administração de Pessoal; Logística e Patrimônio; Gestão de Tecnologia da Informação e Telecomunicação; Programação e Avaliação; Serviços Financeiros; Relacionamento com Clientes; Serviços Jurídicos.	Presidente; Diretor Regional; Gerentes; Coordenadores; Empregados; Fornecedores; Comerciários e dependentes e comunidade em geral; Órgãos públicos; Instituições Financeiras.
Comuns a todos os Programas, exceto Previdência	Conjunto de ações que visam à organização adequada e mobilização dos recursos humanos, materiais, técnicos, financeiros e institucionais, com o propósito de assegurar a eficiência do processo decisório e garantir os meios necessários ao desenvolvimento das ações da área-fim.	Comunicação Institucional; Infraestrutura, Operações e Serviços; Pesquisa 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.	Coordenadores; Supervisores; Empregados; Comerciários e dependentes e comunidade em geral.

## 2.2. Valores que Norteiam Nossa Atuação

Conjunto de reflexões e ações que ressaltam os princípios aplicados ao relacionamento interpessoal e interinstitucional, norteando a convivência em sociedade, indicando os sentidos do pensar e do agir. Nessa perspectiva, deve-se considerar a ética como um valor basilar. Atuar eticamente consiste em iluminar condutas referenciadas por um consenso previamente estabelecido em cada contexto, assumindo a responsabilidade pelas escolhas feitas. Portanto, os princípios éticos colocados pelo Sesc dizem respeito à adoção de valores como: Transparência, Excelência, Atuação em rede, Ação educativa transformadora, Sustentabilidade, Acolhimento, Respeito à diversidade, Protagonismo e Inovação.

- **Transparência:** Atuação íntegra com respeito às pessoas, à diversidade e à legislação, nas atitudes, na utilização dos recursos e na comunicação institucional;
- **Excelência:** Desenvolvimento e aperfeiçoamento de processos e métodos de trabalho, nas atividades e serviços, tendo como referência os princípios e práticas que fortaleçam a identidade institucional;
- **Atuação em rede:** Fortalecimento do pensamento sistêmico e da identidade institucional, respeitando a diversidade regional;
- **Ação educativa transformadora:** Contribuição para o desenvolvimento do ser humano, visando a melhor compreensão de si mesmo, das suas potencialidades, do contexto em que vive, de sua capacidade de realizar escolhas e de colaborar para a coletividade;
- **Sustentabilidade:** Incorporação de práticas sustentáveis, transversais e integradas, às ações institucionais;
- **Acolhimento:** Adoção de atitudes e condições para materializar o adequado acesso e permanência dos diversos públicos, considerando aspectos socioeconômicos, estruturais e culturais;
- **Respeito à diversidade:** Tratamento digno para todos, na promoção da acessibilidade, da inclusão sociocultural e recusa a qualquer forma discriminatória;
- **Protagonismo:** Referência na idealização e execução de ações socioeducativas para o cumprimento de suas finalidades;
- **Inovação:** Promoção de um ambiente favorável à criação e experimentação de novas ideias e iniciativas que propiciem o aperfeiçoamento e/ou mudanças estruturais, contribuindo para o reconhecimento da instituição.

### 2.2.1. Sustentabilidade

Em 2019, as ações administrativas de adequação e manutenção ambiental das Unidades Operacionais do Regional foram mantidas e realizadas adequadamente, obtendo a regularização junto ao órgão competente em todas as Unidades. Foi necessária a realização de procedimentos técnicos e

administrativos, com levantamento de documentos comprobatórios e elaboração de relatórios de cumprimento de condicionantes ambientais para a obtenção das seguintes licenças:

- Renovação da Licença de Operação do Centro de Atividades de São Mateus – CASM;
- Obtenção da Licença de Operação para início das atividades do Galpão Mesa Brasil;
- Renovação da Licença de Operação do Centro Esportivo de Vila Velha – CEVV;
- Renovação da Licença de Instalação para reforma da edificação onde funcionará a nova Sede Administrativa do Sesc-ES;
- Licenciamento ambiental para construção do Centro de Atividades de Baixo Guandu – CABG;
- Renovação da Licença de Operação do Centro de Atividades da Praia – CAP;
- Renovação da Licença de Operação do Centro Cultural Sesc Glória – CCSG.

Outras ações com a finalidade de regularização e licenciamento de atividades específicas também foram realizadas. São elas:

- Licenciamento para construção de barragens do Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins – CTSLDM;
- Licenciamento para perfuração de poço artesiano no Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim – CACI;

Mesmo com o foco na regularidade ambiental das Unidades, o Regional manteve outras ações de sustentabilidade, tais como:

- Gerenciamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos recicláveis (papéis, papelões, plásticos);
- Substituição das lâmpadas fluorescentes queimadas por lâmpadas de LED;
- Gerenciamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos perigosos (lâmpadas, pilhas, baterias, cartuchos e *tonners* e EPI's);
- Economia de consumo de copos descartáveis, com a manutenção da distribuição das canecas reutilizáveis para novos funcionários; e
- Redução no consumo de envelopes de papel, com a manutenção do uso dos envelopes sustentáveis (20 protocolos).

Com relação à disposição adequada de resíduos, durante o exercício de 2019, foram destinadas 700 unidades de lâmpadas fluorescentes, 600 kg de resíduos contaminados Classe I, e 500 kg de resíduo Classe IIA (não reciclável). Além disso, os resíduos recicláveis (papel, papelão e plástico) foram devidamente segregados e destinados para empresa especializada em reciclagem.

No decorrer do ano também foram realizadas ações de sustentabilidade no CTSLPF, como a adequação da Estação de Tratamento de Esgoto – ETE, conforme estudos prévios realizados e projeto elaborado por empresa especializada, com obras que se estenderam por todo o ano e serão finalizadas em 2020 e a elaboração de Plano de Recuperação de Área Degradada – PRAD, para reparação da supressão de vegetação em uma área de 1,16 hectares. Após aprovação do PRAD no Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis – IBAMA, foram realizados os trâmites para contratação de empresa especializada para execução da recuperação, que tem previsão de duração de três anos.

Outra importante ação realizada foi a licitação para elaboração de projeto para construção de uma Usina Fotovoltaica, também no CTSLPF. Assim, o Sesc-ES poderá gerar energia limpa para

utilização, não só na própria unidade, como em outras do Regional, uma vez que o excedente de energia será injetado na rede.

Em 2019 também foram iniciados os procedimentos para o cadastro dos poços de captação de água subterrânea. Entretanto, como a Agência Estadual de Recursos Hídricos – AGERH estabeleceu novos procedimentos e adiou o prazo para a regularização dos poços para o ano de 2020, o foco se voltou para outras frentes, mas a regularização está nos planos e objetivos para 2020.

Ainda, como parte das ações de sustentabilidade, o Sesc-ES participa dos Conselhos Estaduais de Meio Ambiente – CONSEMA e de Recursos Hídricos – CERH, além dos Conselhos Regionais de Meio Ambiente – CONREMAS I, II, III, IV e V, por representante indicado pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Espírito Santo – Fecomércio-ES. Em 2019 foi realizado um total de 17 reuniões, entre ordinárias e extraordinárias, de todos os Conselhos.

### **2.3. Ambiente Externo de Atuação**

Após anos de profunda crise, a economia brasileira vem passando por uma recuperação, porém segue marcada por incertezas devido ao desequilíbrio das contas públicas do país e ao cenário externo, o que tem a tornado mais lenta. Reflexo desse cenário, no terceiro trimestre de 2019 (último dado disponível), o PIB do Brasil cresceu 0,6% ante o trimestre anterior e apesar da alta, o percentual ficou abaixo do esperado. Neste mesmo período, o Estado do Espírito Santo apresentou desempenho negativo em -1,8% nessa comparação, primeira retração após três altas consecutivas. No entanto, na comparação dos últimos quatro trimestres contra os quatro trimestres imediatamente anteriores, cresceu 0,5%, o que gera uma perspectiva de fechamento positivo no ano de 2019. Com esse movimento o acumulado do Produto Interno Bruto – PIB nominal capixaba em quatro trimestres totalizou R\$ 123,6 bilhões.

Representando 73% do PIB do Espírito Santo, cerca de R\$ 70 bilhões, os setores de Comércio e Serviços mostram sua força dentro da economia capixaba. Essa importância se desdobra na quantidade de estabelecimentos formais de comércio e serviços que representam 81% (aproximadamente 128 mil) do total do Estado e na quantidade de empregos gerados, sendo responsáveis por 77% (cerca de 683 mil) dos empregos com carteira assinada no Espírito Santo.

Para se ter uma ideia da movimentação da economia capixaba em 2019, alguns resultados setoriais já foram disponibilizados pelos órgãos oficiais. Um deles é o do Comércio varejista que fechou o ano acumulando um crescimento de 5,2% no Estado em relação a 2018. O setor de Serviços, por sua vez, fechou o ano com crescimento de 1,0% em 2019 quando comparado a 2018. Juntos, os setores devem ser responsáveis pelo resultado positivo do PIB no ano dado o baixo desempenho do setor industrial, que fechou 2019 com uma queda de 15,7% em relação ao ano passado.

No ano de 2019, o Espírito Santo apresentou saldo positivo entre admissões e demissões, criando 19.537 postos de trabalho formais de janeiro a dezembro, sendo 12% maior que o resultado atingido em 2018. Com um saldo de 15.679 postos de trabalho criados em 2019, os setores de Comércio e Serviços contribuíram com 80% dos empregos com carteira assinada gerados.

Com uma área de pouco mais de 46 mil km<sup>2</sup>, o Estado do Espírito Santo está situado na região do Sudeste brasileiro e possui 78 municípios, com população estimada em 4 milhões de pessoas no ano de 2019, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

O Estado do Espírito Santo possui uma economia diversificada e movimentada em negócios nas seguintes cadeias produtivas: 1) petróleo e gás – segundo maior produtor brasileiro; 2) siderurgia e mineração



– maior exportador do mundo de pelotas de minério de ferro e grande produtor de aço; 3) celulose – sede da maior produtora mundial de celulose branqueada de eucalipto; 4) rochas ornamentais – possui uma das maiores reservas de mármore e granito do País, com uma enorme variedade de cores; 5) moveleiro – sexta maior indústria de móveis do país; 6) agronegócio, com ênfase em Café (segundo maior produtor e exportador nacional) e Fruticultura (primeiro lugar na produção e exportação de mamão e sede de uma das maiores fábricas de sucos do mundo); 7) além dos setores metal mecânico, confecções, construção civil, alimentos, automotivo, entre outros.

No Espírito Santo, o Índice de Desenvolvimento Humano – IDH calculado em 2010 (último divulgado) ficou em 0,740 e, considerando que o índice varia entre 0 (nenhum desenvolvimento humano) e 1 (desenvolvimento humano total), o índice capixaba é considerado de nível alto. A dimensão que mais contribuiu para o IDH do Estado foi Longevidade, com índice de 0,835, seguida de Renda, com índice de 0,743, e de Educação, com índice de 0,653. O objetivo desse índice é o de oferecer um contraponto ao indicador do PIB per capita, que considera apenas a dimensão econômica do desenvolvimento. Calculado também pelo IBGE e composto por três dimensões, Saúde, Educação e Renda, o IDH propõe-se a fomentar e ampliar o debate sobre o desenvolvimento humano no mundo.

Dentro do contexto dos resultados apresentados do Estado do Espírito Santo, está inserida a participação do Sesc-ES, com todas as realizações apresentadas de forma sucinta na Mensagem do Dirigente Máximo, que serão detalhadas no decorrer do relatório. Essa participação ocorre por meio das 16 Unidades Operacionais fixas e ativas, relacionadas abaixo:

1. Centro de Atividades de Vitória – CAV (município de Vitória);
2. Centro de Atividades da Praia – CAP (município de Vitória);
3. Centro de Atividades do Parque Moscoso – CAPM (município de Vitória);
4. Centro de Atividades de Vila Velha – CAVV (município de Vila Velha);
5. Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim – CACI (município de Cachoeiro do Itapemirim);
6. Centro de Atividades de Aracruz – CAA (município de Aracruz);
7. Centro de Atividades de São Mateus – CASM (município de São Mateus);
8. Centro de Atividades de Linhares – CAL (município de Linhares);
9. Centro de Atividades de Colatina – CAC (município de Colatina);
10. Centro Esportivo de Vila Velha – CEVV (município de Vila Velha);
11. Centro de Esporte e Lazer de Cariacica – CELC (município de Cariacica);
12. Centro Cultural Sesc Glória – CCSG (município de Vitória);
13. Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari – CTSLG (município de Guarapari);
14. Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa – CTSLPF (município de Aracruz);
15. Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins – CTSLDM (município de Domingos Martins);
16. Programa Mesa Brasil Sesc – MBS (município de Cariacica).

Representado por essas Unidades, o Sesc-ES tem como ambiente de atuação os programas Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, oferecendo prioritariamente à clientela preferencial os serviços de educação infantil e fundamental, assistência odontológica e médica, educação em saúde, esportes, recreações, turismo social, biblioteca, apresentações e desenvolvimento artísticos e culturais, além de trabalho com grupos e ações nos espaços da comunidade como ruas, praças, prédios públicos e privados, cujas ações possuem objetivos mais abrangentes.

A Matriz SWOT, que mede as forças e fraquezas do ambiente interno e as oportunidades e ameaças do ambiente externo, ferramenta utilizada na elaboração do Planejamento Estratégico, consiste numa

análise detalhada da situação do negócio e do cenário econômico, que nos auxilia no entendimento do ambiente de atuação do Sesc-ES, conforme demonstrado na figura abaixo:

**Quadro 4 – Matriz SWOT**

	Oportunidades	Ameaças
Ambiente externo	<p><b>1. Potencialidades turísticas do Estado do Espírito Santo</b>, permitindo fortalecer as ações de turismo social dentro do estado;</p> <p><b>2. Parcerias estratégicas</b>, fortalecendo a conjugação de esforços e o compartilhamento de responsabilidades, impactando, de modo mais efetivo, a realidade sobre a qual se objetiva intervir, sem transferência de responsabilidade para terceiros idealizarem e realizarem ações que devem ser próprias da Instituição, cabendo ao Sesc cumprir seu papel de protagonista para a realização da missão institucional;</p> <p><b>3. Insuficiência dos serviços públicos prestados</b>, possibilitando ao Sesc-ES potencializar suas ações, não esquecendo seu papel de complementaridade ao do Estado;</p> <p><b>4. Recursos tecnológicos modernos avançados disponíveis no mercado</b>, que possibilitam ao Sesc-ES a apropriação desses recursos para melhorar seus processos internos e oferecer melhores serviços e mais comodidade à clientela;</p> <p><b>5. Credibilidade da Marca Sesc.</b></p>	<p><b>1. Redução da arrecadação compulsória</b>, devido a:</p> <p><b>1.1.</b> Mudanças na legislação para criação de novos “S”, aumento na adesão ao Simples Nacional, reforma tributária e, conseqüentemente, possível redução nos serviços prestados à clientela;</p> <p><b>1.2.</b> Ameaça do Governo Federal em cortar parte do orçamento do Sistema “S”, ocasionando em redução da receita compulsória;</p> <p><b>2. Desconhecimento dos Serviços Prestados pelo Sesc.</b> Apesar da imagem institucional positiva, a clientela desconhece todas as áreas de atuação do Sesc. Tal item também se relaciona ao item Insuficiência da Comunicação Interna e Externa do quadrante Ponto Fraco, que demonstra a necessidade da instituição melhorar sua comunicação e assim atingir seus objetivos;</p> <p><b>3. Crise política e socioeconômica, ainda impactando na arrecadação.</b></p>
Ambiente interno	Pontos Fortes	Pontos Fracos
	<p><b>1. Diversidade dos serviços oferecidos;</b></p> <p><b>2. Preços subsidiados;</b></p> <p><b>3. Infraestrutura, equipamentos e localização geográfica estratégica de atuação;</b></p> <p><b>4. Espaço para aperfeiçoar e automatizar processos administrativos, financeiros e operacionais.</b></p>	<p><b>1. Insuficiência da comunicação interna e externa</b>, necessitando melhorar os trabalhos e processos internos, a oferta de serviços, bem como a relação com a clientela e sociedade. A pouca divulgação de serviços se insere na insuficiência de comunicação. Infere-se a necessidade de um Plano de Comunicação e fortalecimento das áreas correlatas;</p> <p><b>2. Tecnologias limitadas ou desatualizadas</b>, gerando insatisfação dos clientes que buscam qualidade, comodidade e rapidez. Meios de recebimentos ineficientes;</p> <p><b>3. Necessidade de manutenção predial preventiva e corretiva.</b> Opção na utilização de mão de obra exclusivamente interna nos serviços de manutenção e obras, o que dificulta a execução do cronograma de melhorias dos espaços físicos e Unidades Operacionais;</p> <p><b>4. Necessidade de ampliar a capacitação e treinamento de empregados</b>, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados, desenvolvimento do aprendizado e alinhamento entre áreas.</p>

A seguir, apresentamos o ambiente externo de atuação específico de cada programa dentro do escopo de atuação do Sesc-ES:

## Educação

O Brasil tem 11,3 milhões de analfabetos, o que corresponde a uma taxa de 6,8% de pessoas acima dos 15 anos que não sabem ler ou escrever. O país reduziu a analfabetização, mas não na velocidade esperada e ainda não alcançou a meta estabelecida no Plano Nacional de Educação – PNE, instituído por lei em 2014, que era de baixar o índice para 6,5% até 2015, a fim de erradicar o analfabetismo no Brasil até 2024. No nível estadual, o Espírito Santo está contribuindo para o alcance desse objetivo, posto que está entre os 13 estados brasileiros que atingiram a meta de redução do Plano alcançando uma taxa de analfabetismo de 5,5% em 2018.

A educação brasileira tem avançado nas últimas décadas, mas ainda é preciso progredir no esforço de garantir uma educação de qualidade. Esse é um desafio em todos os níveis de ensino, mas especialmente na educação básica e, para isso, planejar e assegurar uma educação de qualidade

envolve o esforço contínuo de todos os agentes da sociedade: poder público federal, estadual e municipal e também de todos que puderem contribuir nesse contexto, cujo o Sesc-ES está incluído.

Para isso, o Ministério da Educação criou o Plano Nacional de Educação – PNE aprovado em 2014 e sancionado pela Lei 13.005/2014 com o objetivo de estabelecer metas e estratégias para a política educacional no período de 2014 a 2024. Especificamente, pretende-se com o plano: 1) erradicação do analfabetismo; 2) universalização do atendimento escolar; 3) superação das desigualdades educacionais; 4) melhoria da qualidade da educação; 5) formação para o trabalho e para a cidadania; 6) promoção do princípio da gestão democrática da educação pública; 7) promoção humanística, científica, cultural e tecnológica do País; 8) estabelecimento de meta de aplicação de recursos públicos em educação como proporção do Produto Interno Bruto – PIB, que assegure atendimento às necessidades de expansão, com padrão de qualidade e equidade; 9) valorização dos profissionais da educação; 10) promoção dos princípios do respeito aos direitos humanos, à diversidade e à sustentabilidade socioambiental.

De acordo com o PNE, resultados de estudos e pesquisas desenvolvidos nos mais distintos países, dentre eles o Brasil, há muito vêm atestando a importância da educação das crianças, tanto para os processos de escolarização que se sucedem como para a formação dos indivíduos em uma perspectiva mais global. Conforme define a legislação, cabe aos municípios a responsabilidade pela oferta da Educação Infantil e muitos são os desafios a serem superados para garantir o acesso e o usufruto da Educação Infantil de qualidade. Outro desafio é o Ensino Fundamental, que é de responsabilidade predominantemente dos Estados, e mudou a faixa etária dessa etapa para 6 a 14 anos, determinando um ensino fundamental de 9 anos.

O que se espera é que seja possível ampliar as possibilidades de mobilização de toda a sociedade em favor da educação e possibilitar estratégias a fim de orientar ações em todas as instâncias para que o país possa seguir avançando nesse quesito.

## **Saúde**

O Brasil estabeleceu, através do Ministério da Saúde, a Política Nacional de Promoção da Saúde – PNPS que foi instituído em 2006 e redefinida 2017 em um documento que consolida as normas sobre as políticas nacionais de saúde do SUS. Em seu processo de implementação nas várias esferas de gestão do SUS e na interação entre o setor Sanitário e os demais setores das políticas públicas e da sociedade, a política pretende provocar mudanças nos modos de organizar, planejar, realizar, analisar e avaliar o trabalho em saúde.

No seu processo de construção foi considerado que é mais fácil alcançar os objetivos do governo quando todos os setores incorporam a saúde e o bem-estar como componentes centrais no desenvolvimento de políticas. Diante disso vem a necessidade de que se estabeleça um novo contrato social entre todos os setores para ampliar o desenvolvimento humano, a sustentabilidade e a equidade, assim como para melhorar as condições de saúde. Nesse contexto, busca-se promover a articulação com os Estados e Municípios para o apoio à implantação da PNPS.

Passando para o âmbito estadual, o Relatório Anual de Gestão 2015-2018, último divulgado pela Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo – SESA, teve o objetivo de prestar contas à sociedade capixaba do que foi realizado, o que está em execução e o planejado para os próximos anos. Ressaltou-se que nesse período o país passou por uma profunda crise econômica, que derrubou as receitas públicas e, apesar do risco de descontinuidade da prestação dos serviços de saúde, o Espírito Santo conseguiu manter e ainda ampliar os serviços.

O Espírito Santo aplica mais que os 12% da Receita Corrente Líquida – RCL do Estado determinada pela legislação para a saúde, atingindo 17,17% em 2019. No entanto, em 2018 esse percentual foi maior, atingindo 18,53% da RCL. Através do planejamento estratégico, foram identificadas as principais demandas da população, o que resultou na formulação de dois projetos estruturantes: a Rede Cuidar, para reorganizar o modelo de atenção à saúde, e a Qualificação da Gestão para reorganizar o modelo de gestão.

Através do Diagnóstico da Prestação de Serviços, foi possível identificar que a Atenção Primária tem baixa resolutividade e é preciso ampliar sua cobertura. Um dos problemas que essa situação causa é que se estima que 70% dos usuários que procuram as emergências da rede hospitalar deveriam ter seus problemas de saúde resolvidos na Atenção Primária.

No tocante à saúde bucal, o Brasil possui desde 2003 a Política Nacional de Saúde Bucal, na qual o Ministério da Saúde formulou diretrizes para organização da atenção à saúde bucal no âmbito do SUS. Dentro desse projeto, houve a inserção da Equipe de Saúde Bucal – ESB na Estratégia de Saúde da Família – ESF que, com sua capilaridade, proporcionou a aproximação dos serviços de saúde bucal junto à população. Além dessa medida, tem-se a ampliação e qualificação da atenção especializada principalmente através da implantação de Centros de Especialidades Odontológicas – CEO, entre outros.

E o Estado do Espírito Santo colocou em prática essa diretriz. Consta no Relatório do Plano Estadual de Saúde 2016-2019 que dentre as regiões de Saúde apenas a Metropolitana registrou aumento da cobertura, mas na grande maioria dos municípios do Estado houve decréscimo da capacidade de cobertura, constituindo-se um problema. Assim a ampliação do número de CEOs se tornou uma prioridade no Estado. Atualmente, os CEOs existentes estão distribuídos: 01 na Região Norte (Nova Venécia); 02 na Região Central (Linhares e Colatina); 04 na Região Metropolitana (Vitória, Serra, Vila Velha e Cariacica); 06 na Região Sul (Anchieta, Cachoeiro do Itapemirim, São José do Calçado, Castelo e Guaçuí). Assim, a ideia é de fomentar a implantação desses Centros para melhorar o atendimento à população.

## **Cultura**

A cultura e as políticas culturais estão inseridas nas agendas das políticas públicas, pois se tem reconhecido cada vez mais a sua importância na pauta do desenvolvimento socioeconômico das sociedades. A discussão é ampla e envolve aspectos tangíveis e intangíveis da vida humana. Na maior parte das vezes, esse termo se presta a caracterizar formas de comportamento humano, manifestando-se nas mais diversas formas e meios de expressão. A verdade é que a diversidade cultural deve ser valorizada pelo Estado e as políticas culturais devem estar focadas no sentido de proporcionar qualidade de vida à coletividade.

O Estado do Espírito Santo possui uma Secretaria de Cultura – Secult, a qual compete a formulação, o planejamento e a implementação das políticas públicas estaduais para a área da cultura e vem atuando através de inúmeros projetos, programas e ações buscando atender a população nas diversas esferas da cultura. Sua missão é garantir aos cidadãos capixabas o pleno exercício dos direitos à cultura, liberdade de criação, expressão e produção artística.

No entanto, o setor cultural, não só no âmbito brasileiro, mas nos Estados, necessita de maior engajamento em políticas culturais. Diante disso entra na discussão a questão do financiamento, direcionamento de recursos, qualificação da mão de obra, questões estruturais, retorno do

investimento que muitas vezes é intangível, entre outros. Nesse contexto, tem-se discutido a necessidade de diversificar fontes de receitas, realização de parcerias e mostrar que a produção cultural exerce papel importante no desenvolvimento econômico do país. Essas e outras medidas agiriam como forma de avançar na sustentabilidade das organizações e produções culturais.

## **Lazer**

A área de turismo e lazer foi uma das mais atingidas com a crise econômica vivida pelo país, pois as famílias acabam restringindo o orçamento, focando em gastos mais essenciais. Uma pesquisa divulgada pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas – CNDL no início de 2019 mostrou que 79% dos brasileiros mudaram hábitos de consumo durante a crise e cerca de 60% dos consumidores reduziram gastos com Lazer.

Mas o panorama para essas atividades vem mudando desse último ano para cá, com a recuperação, mesmo que lenta, do mercado de trabalho e um ambiente mais favorável para compras e investimentos. É fato que a economia ainda não deslanchou, mas gradativamente vem-se notando a recuperação da confiança de consumidores e empresários, o que traz uma melhoria nas perspectivas. As famílias e também empresas tiveram que passar por ajustes e redesenhar o orçamento para que esse tipo de despesa voltasse a fazer parte dele.

Para contribuir em um cenário complexo como esse, o Espírito Santo possui como destaques suas belezas naturais, aliadas às tradições de diversos povos que participaram da construção da história capixaba. O Estado possui uma variada gama de opções turísticas seja de lazer ou negócios. Junto a isso, nos últimos anos, o que se tem visto é uma maior procura por destinos nacionais devido, principalmente, à alta do dólar que impacta diretamente o preço das passagens e hospedagens internacionais.

O turismo de lazer no Estado pode ser praticado no litoral, na montanha ou na cidade. As praias são o grande destaque do Espírito Santo. O clima tropical convida a todos a observar as belezas naturais e a saborear as típicas moqueca e torta capixaba. É no litoral que se concentra o maior número de visitantes, desde aqueles que pretendem descansar e curtir a tranquilidade local até os que procuram muita badalação. O turismo de negócios e eventos tem se destacado no cenário nacional e no competitivo mercado desse segmento.

Isso tudo mostra o potencial de lazer e turismo rico do Estado, mas que muitas vezes seu aproveitamento é limitado por questões estruturais, de investimentos, mão de obra, entre outros fatores. Mesmo estando mais desenvolvido nos últimos anos, é preciso avançar mais. E para tanto, a participação de todos os agentes da sociedade é importante para essa evolução.

## **Assistência**

O Estado do Espírito Santo conta, desde 1999, com a Secretaria de Trabalho, Assistência e Desenvolvimento Social – SETADES, que possui a competência de formular, coordenar, planejar, articular e executar as políticas públicas voltadas para assistência social, segurança alimentar e nutricional, trabalho, emprego e geração de renda; além de operacionalizar os recursos do Fundo de Assistência Social – FEAS e do Fundo de Combate e Erradicação da Pobreza – FUNCOP.

Em 2012 foi sancionada a Lei 9.966 que dispôs sobre o Sistema Único de Assistência Social no Estado do Espírito Santo – SUAS-ES, revisada pela Lei 10.812/2018. A Política Estadual de Assistência Social, visando ao enfrentamento das desigualdades socioterritoriais, à garantia dos mínimos direitos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais, tem por objetivos: 1) a proteção social, que visa à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos (especialmente a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice, o amparo às crianças, aos adolescentes, aos jovens e aos idosos, a promoção da integração ao mercado de trabalho e a habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária); 2) a promoção da vigilância socioassistencial, por meio de diagnósticos de base territorial acerca da capacidade protetiva das famílias e da exposição a riscos pessoais e sociais; 3) a defesa de direitos, que visa a garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais; 4) a garantia de que as ações de assistência social tenham centralidade na família e garantam a convivência familiar e comunitária; 5) a contribuição para a inclusão e a equidade de cidadãos e de grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços assistenciais.

É nesse contexto que a Secretaria vem atuando através de inúmeros projetos, programas e ações, buscando atender a população nas diversas esferas da assistência social. Dentre eles, benefícios e transferência de renda, proteção social, segurança alimentar e nutricional, proteção à criança, entre outros. No entanto, sabe-se que o enfrentamento das questões que pertencem ao tema é complexo e o poder público muitas vezes se depara com dificuldades em diversas frentes, como financeiras, de pessoal, entre outras. E é nessa condição que as demais instituições públicas e privadas desempenham um papel importante no desenvolvimento de projetos e parcerias a fim de ampliar cada vez mais a capacidade de atuação.

### 3. Resultados Alcançados

#### 3.1. Resultados nos Programas do Sesc

##### 3.1.1. Programa Educação

###### *i. Descrição*

Trata-se do conjunto de Atividades que abrange processos formativos voltados à educação básica e complementar, ao progresso no trabalho e à educação permanente.

*Responsável: Maria Lúcia Gonçalves de Aguiar*

###### *ii. Análise*

###### *ii.a. Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no Exercício 2019 em relação ao Exercício 2018*

De acordo com as atividades definidas na Resolução do Sesc Nº 1.303/2015, o Sesc-ES desenvolveu no Programa Educação as atividades de Educação Infantil, Ensino Fundamental e Educação em Ciências e Humanidades.

O programa educação tem anualmente ampliado a oferta da Educação Básica para crianças da Educação Infantil e do Ensino Fundamental, séries iniciais 1º ao 5º ano, em todas as suas 6 escolas, contribuindo na formação acadêmica e na preparação de 3.297 alunos para o exercício da cidadania por meio das várias linguagens do currículo escolar, abrangendo todas as dimensões afetivas, cognitivas e sociais que venham favorecer o desenvolvimento da criança, o preparo para o convívio social e na transformação da vida do cidadão. As escolas do Sesc-ES são ambientes que disseminam expectativas, valores, conhecimentos e trocas de experiências, por meio de projetos e atividades desenvolvidas de acordo com o Projeto Político Pedagógico da escola, norteado pela proposta pedagógica da Educação Infantil e do Ensino Fundamental elaborada pelo DN, em que o aprender e o ensinar são ações que se completam em busca do conhecimento como condição para o exercício da cidadania. Esse tem sido um dos compromissos do Sesc-ES nesses 72 anos de existência.

Para oferecer e garantir uma educação de qualidade, é preciso investimento na infraestrutura da escola, na aquisição de materiais pedagógicos e capacitações para equipe escolar, ferramentas que a AR tem proporcionado todos os anos, por meio da formação continuada oferecida na semana pedagógica, na aquisição de materiais e equipamentos, e manutenções de pintura e limpeza das escolas, oferecendo um ambiente acolhedor que assegure aprendizagens importantes para formação de cada aluno. Vale ressaltar que o Sesc-ES não possui nenhum acordo assinado, por exemplo o Compromisso Todos pela Educação, porém, ao longo desses anos vem oferecendo a Educação Básica em 6 escolas, cumprindo rigorosamente com várias diretrizes do Governo como:

- Acompanhar cada aluno da rede através do controle de presença e do desempenho escolar;
- Combater a repetência através de aulas de reforço e a recuperação paralela;
- Alfabetizar as crianças no máximo até 8 anos de idade;
- Oferecer ao corpo docente e alunos, apoio pedagógico por meio do acompanhamento do supervisor de ensino;

- Integrar o currículo com todas as áreas do conhecimento, envolvendo saúde, esporte, cultura e assistência social, visando o fortalecimento da identidade do aluno com a escola e a sociedade.

Esse desafio se inicia na educação Infantil com crianças de 4 e 5 anos de idade e se estende até a educação fundamental, séries iniciais do 1º ao 5º ano.

Nesse sentido, as escolas durante o ano letivo realizaram projetos com temas de grande relevância e aprendizado para toda clientela de cada município onde estão localizadas. Os projetos de caráter educativo, como a Feira Literária, O Sesc e as Tradições Culturais, Festa da Família, Sesc Ciências, com datas estabelecidas no calendário letivo, têm se tornado tradição em cada município e com a participação da comunidade local vem trazendo maior visibilidade para o Sesc-ES, conseqüentemente, contribuindo para o bem-estar da clientela preferencial e do público em geral. Além dos momentos de cultura, entretenimento e lazer ofertados nas escolas em 2019, foram realizadas ações educativas e preventivas na área da saúde, através de palestras como: saúde bucal, alimentação saudável, câncer de mama e câncer de próstata nos meses das campanhas, além de palestras sobre Meio Ambiente e Sustentabilidade, com objetivo de aproximar ainda mais escola e comunidade, no propósito de educar e transformar.

Ainda na perspectiva de formar um cidadão consciente de seus direitos e cumpridor de seus deveres, é fundamental que a escola se envolva e se pergunte: qual “cidadão” estamos formando? Qual a concepção da relação “cidadão-sociedade-natureza” está sendo construída? Os grandes desafios da humanidade, como diminuir os desperdícios, reduzir os resíduos, controlar a poluição de rios e mares, reciclar materiais, entre tantos outros tão necessários para o avanço de uma sociedade sustentável, são os desafios que o Sesc-ES tem preocupação de apoiar por meio de projetos e atividades realizadas nas escolas, ações que possibilitam a participação efetiva de alunos e comunidade local, nos caminhos que deverão ser seguidos na construção e desenvolvimento de uma prática educacional voltada para o meio ambiente, através de debates, palestras, atividades, e exposições, para que os alunos possam construir uma visão global sobre as questões ambientais, envolvendo família e comunidade, com a participação num espaço social mais amplo, além dos muros da escola, buscando realizar ações vinculadas à realidade local, de forma que a comunidade possa participar, intervir e transformar o território público, de modo a garantir um meio ambiente saudável nas relações homem e natureza.

Essa preocupação ambiental está inserida nas várias áreas do conhecimento em toda educação básica oferecida pelo Sesc, através do Projeto Pequenas Ações Grandes Transformações, de acordo com a LA-4 (Linha de Ação – 4) prevista para 2016 a 2020, de: conscientizar alunos através dos conteúdos ministrados em todas as disciplinas curriculares, sobre meio ambiente; conscientizar e envolver alunos, pais e comunidade na responsabilidade ambiental e apresentar resultados do aprendizado em relação às questões ambientais no final de cada trimestre, bem como em feiras e eventos escolares.

Podemos constatar que em relação a 2018, as escolas do Sesc-ES apresentaram destaque no atendimento a crianças na faixa etária de 4 e 5. Esse destaque será potencializado com a inauguração da Escola Para Vida Professora Maria Stella de Novaes, localizada no município de Cachoeiro de Itapemirim, que iniciará suas atividades em 2020 com previsão para atender 120 crianças da Educação Infantil, primeira fase da educação básica, onde todas são acolhidas e acompanhadas através de relatórios descritivos que apresentam o desempenho de cada um, bem como a garantia e o acesso desses alunos ao Ensino Fundamental.

Em relação ao Ensino Fundamental, o Sesc-ES vem contribuindo com a meta 5 do Plano Nacional de Educação do Governo Federal, de “alfabetizar todas as crianças no máximo até o 3º ano do Ensino Fundamental”, concretizando com sucesso essa ação, pois todos os alunos são alfabetizados a partir






do 1º ano do Ensino Fundamental em todas as 6 escolas. Isso se dá pelo compromisso da Instituição em oferecer e garantir educação de qualidade para toda a sua clientela.










Em 2019 o Programa Educação planejou 3.381 inscrições de alunos, sendo 732 no Ensino Infantil e 2.649 no Ensino Fundamental. O número de inscritos apurado no decorrer do ano letivo foi de 3.297 alunos, sendo 713 na Educação Infantil e 2.584 no Ensino Fundamental. Esses números foram alterados no decorrer do ano letivo por motivo de evasões e transferência de escola, encerrando o exercício com 690 alunos na Educação Infantil e 2.503 no Ensino Fundamental, totalizando 3.193 alunos distribuídos nas 6 unidades escolares do Sesc-ES.

As Escolas do Sesc-ES estão instaladas nas Unidades Operacionais do CAA, CAC, CAL, CASM, CELC e CEVV.

As escolas do Sesc-ES aderiram ao Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG, ampliando o acesso da população de menor renda à educação formal, e 1.100 alunos foram beneficiados no ano letivo de 2019. São alunos integrantes de família com renda familiar de até três salários mínimos.

**ii.b. Análise dos principais indicadores e macroprocessos, bem como contribuição das Unidades Nacionais e Unidades Regionais para os resultados obtidos.**

Indicador	Fórmula de Cálculo	Valor calculado	Parâmetro de Avaliação	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	89%	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção	
	(14.564.024,16 / 16.308.044,00) x 100		Menor que 119% e menor que 70% - Inadequado	
Nível de Subsídio no Programa	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	72%	Menor que 75% - Adequado Entre 74% e 46% - Atenção	
	((19.380.016,58 - 5.479.038,41) / 19.380,16,58) x 100		Menor que 45% - Inadequado	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações <sup>1</sup> do Programa	[Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações / Total de inscritos nas ações] x 100	64%	Menor que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção	
	(2.999 / 4.680) x 100		Menor que 40% - Inadequado	

Análise dos indicadores 2019 e 2018	2018		2019		2020
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	100%	85% 	100%	89% 	100%
Nível de Subsídio no Programa	50%	66% 	75%	72% 	75%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	69%	64% 	69%	64% 	69%
 Conforme planejado  Merece atenção  Desconforme					

### **iii. Conclusão**

#### **iii.a. Avaliação do resultado**

O percentual do indicador Execução Orçamentária no Programa de 89%, abaixo do planejado, mas satisfatório, é justificado pelo fato da ação ajuizada na 22ª Vara Federal Cível da seção Judiciária do Distrito Federal-SJDF, motivado pelo entendimento do Sesc-ES em ter o direito à imunidade tributária dos impostos federais (contribuição patronal do INSS, SAT/RAT, INCRA e PIS). Por isso, a partir de setembro de 2019, esses valores não foram mais registrados na despesa, sendo depositados judicialmente e aguarda sentença judicial. Além disso, a construção da nova escola do CEVV, que estava planejada para iniciar em 2019, foi prorrogada para 2020 devido ao atraso na aprovação dos projetos junto a Prefeitura Municipal de Vila Velha.

A respeito do indicador Nível de Subsídio no Programa, antes de apresentarmos o resultado é importante esclarecer que, considerando a relevância da conectividade de informações entre os referenciais utilizados pela Instituição, o Plano Estratégico do Sesc 2017-2020 estabelece a meta de até 25% para o indicador % de Participação da Receita de Serviços. Por isso, ajustamos, a fim de haver harmonia e coerência entre esses dois indicadores, para 75% a classificação de Adequado para o indicador Nível de Subsídio no Programa, a partir de 2019, que até 2018 era classificado como Adequado resultado maior que 59%.

Ainda, esclarecemos que em consonância com o direcionamento constante no Plano Estratégico do Sesc 2017-2020, rateamos as despesas correntes do Programa Administração entre os Programas finalísticos, passando as despesas do programa em análise de R\$ 14.532.840,66 para R\$ 19.380.016,58.

Em 2019, o resultado do indicador de Nível de Subsídio no Programa foi de 72%, abaixo do planejado, mas satisfatório. Este indicador também foi impactado pela ação judicial mencionada anteriormente.

O percentual do indicador de Inscrição dos Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços, Turismo e seus Dependentes nas Ações do Programa de 64%, dentro do planejado, é justificado pelo sucesso na realização das ações planejadas que priorizaram o atendimento da clientela preferencial, oferecendo preços subsidiados e priorizando a categoria de comerciários e seus dependentes na metodologia de classificação no Programa de Comprometimento e Gratuidade. Dentre essas ações, destacamos a atividade de educação fundamental que apresentou o maior número de comerciários inscritos.

#### **iii.b. Ações para melhoria de desempenho**

O programa educação no Sesc-ES registra um crescimento anual cadenciado, ampliando a oferta da Educação Básica para crianças da Educação Infantil e do Ensino Fundamental, séries iniciais, 1º ao 5º ano. Vale ressaltar que para o ano de 2020 mais um município do Estado será contemplado com uma escola do Sesc, que irá iniciar suas atividades na área da educação com previsão inicial de 120 crianças a serem atendidas em Cachoeiro de Itapemirim.

No município de Cariacica, a escola inaugurada em 2016 chegará a sua capacidade máxima de atendimento, com as turmas do 5º ano do Ensino Fundamental, totalizando 470 alunos na Educação Básica.

A obra de início da construção da nova escola do município de Vila Velha foi prorrogada de 2019 para 2020, que substituirá a atual instalação, aumentando a oferta de vagas e proporcionando maior conforto aos alunos e professores.

### 3.1.2. Programa Saúde

#### *i. Descrição geral*

Trata-se do conjunto de Atividades que busca contribuir para a melhoria da qualidade de vida, por meio da promoção, prevenção e recuperação da saúde do indivíduo e da coletividade, considerando o princípio da integralidade e os fatores determinantes do processo saúde-doença-cuidado.

*Responsável: José Luiz Bezerra Sarmiento e Rubens Rodrigues da Silva Costa*

#### *ii. Análise*

##### *ii.a. Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no Exercício 2019 em relação ao Exercício 2018*

Conforme definido na Resolução do Sesc nº 1.303/2015, que aprova o Referencial Programático do Sesc, o Regional desenvolveu no Programa Saúde as atividades de Saúde Bucal, Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico.

Para cuidar da saúde da população capixaba, o Sesc-ES disponibilizou em oito Unidades Operacionais, clínicas odontológicas com 33 consultórios, 51 profissionais capacitados e especializados, oferecendo serviços nas áreas de dentística, cirurgia, endodontia, periodontia, preventiva, prótese, ortodontia e pediatria, bem como ações de prevenção e recuperação da saúde bucal de sua clientela, com valores subsidiados e serviços de qualidade. Para dar maior comodidade e conforto aos clientes, a Administração Regional transferiu a clínica odontológica do Centro de Atividades de Vitória – CAV, para nova Unidade Operacional, o Centro de Atividades do Parque Moscoso – CAPM, que hoje abriga além da clínica odontológica uma clínica médica, oferecendo as especialidades de clínico geral, dermatologia, pediatria e medicina do trabalho.

Vale destacar que os serviços odontológicos oferecidos nas unidades do Sesc-ES, de modo geral, apresentam atendimento satisfatoriamente aos clientes. De acordo com as pesquisas realizadas 85% dos pacientes retornaram para novos procedimentos, além de indicarem os serviços para outras pessoas.

As clínicas odontológicas do Regional estão situadas nos Centros de Atividades de Aracruz, Colatina, Linhares, Vitória, Vila Velha, São Mateus e com destaque para a nova clínica recém-inaugurada no município de Cachoeiro de Itapemirim, delineada para atender o público com três especialidades: dentística, endodontia e prótese, com profissionais qualificados para o atendimento. Em 2019, o foco da clínica em Cachoeiro de Itapemirim foi divulgar e atrair a clientela para conhecer os serviços odontológicos oferecidos, com resultados positivos para este primeiro ano de funcionamento.




Na atividade Cuidado Terapêutico, além das ações realizadas na nova instalação da Clínica Médica do Centro de Atividades do Parque Moscoso – CAPM, com as especialidades de Clínico Geral, Dermatologia, Pediatria e Medicina do Trabalho, para os comerciários e público em geral, o Sesc-ES










ofereceu também uma enfermeira nos Centros de Turismo de Praia Formosa e Guarapari, para atendimento aos hóspedes e frequentadores dos parques aquáticos.

Na atividade de Educação em Saúde, ainda que o Sesc-ES tenha encerrado a atuação da atividade de forma sistemática, as ações educativas e preventivas na área foram desenvolvidas em escolas, por meio de palestras com especialistas e profissionais da saúde, envolvendo alunos, pais e comunidade nos temas mais abrangentes como saúde bucal, alimentação saudável, câncer de mama, câncer de próstata, cuidados e prevenção ao mosquito *Aedes Aegypt*, vacinação e amamentação e sua importância na vida infantil. Esclarecemos, ainda, que o Sesc-ES não registrou as produções nesta atividade realizadas em suas escolas. Em 2019, manteve a parceria com a empresa Companhia Nacional de Abastecimento – CONAB, em que o Sesc-ES realizou um rol de palestras. As ações foram realizadas por uma nova equipe de profissionais do Sesc-ES, sendo um médico clínico geral, uma enfermeira da clínica médica, duas psicólogas do RH e uma nutricionista do Programa Mesa Brasil. Essa equipe de profissionais ao longo do ano realizaram as palestras solicitadas pela empresa CONAB, com os seguintes temas: Drogas Lícitas e Ilícitas; Ergonomia, Hipertensão; Prevenção IST/AIDS; Prevenindo Diabetes; Saúde da Mulher; Saúde do Homem, Saúde do Trabalhador, Doenças Cardiovasculares, Obesidade, Saúde Mental, Ler/Dormir. Com essas e outras iniciativas, buscou-se promover ações que contribuam para o bem-estar físico, psíquico e social, melhoria da qualidade de vida e a adoção de estilo de vida saudável para a clientela preferencial e o público em geral.

Além das ações realizadas acima, as Unidades Operacionais de Aracruz, Linhares, São Mateus e Cachoeiro de Itapemirim promoveram campanhas com orientações e palestras sobre Agosto Dourado, Outubro Rosa, Novembro Azul para os seus frequentadores.

**ii.b. Análise dos principais indicadores e macroprocessos, bem como contribuição das Unidades Nacionais e Unidades Regionais para os resultados obtidos.**

Indicador	Fórmula de Cálculo	Valor calculado	Parâmetro de Avaliação	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	$(\text{Total das Despesas realizadas no Programa} / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}) \times 100$	89%	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção	
	$(9.469.758,58 / 10.609.363,00) \times 100$		Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	
Nível de Subsídio no Programa	$[(\text{Despesas Correntes do Programa} - \text{Receitas de Serviços do Programa}) / \text{Despesas Correntes do Programa}] \times 100$	71%	Maior que 75% - Adequado Entre 74% e 46% - Atenção	
	$((12.530.717,20 - 3.585.685,68) / 12.530.717,20) \times 100$		Menor que 45% - Inadequado	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações <sup>1</sup> do Programa	$[\text{N}^\circ \text{ de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações} / \text{Total de inscritos nas ações}] \times 100$	59%	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção	
	$(11.232/18.945) \times 100$		Menor que 40% - Inadequado	

Análise dos indicadores 2019 e 2018	2018		2019		2020
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	100%	93% 	100%	89% 	100%
Nível de Subsídio no Programa	59%	34% 	75%	71% 	75%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	69%	59% 	69%	59% 	69%
 Conforme planejado  Merece atenção  Desconforme					

### ***iii. Conclusão***

#### ***iii.a. Avaliação do resultado***

O percentual do indicador Execução Orçamentária no Programa de 89%, abaixo do planejado, mas satisfatório, é justificado pelo fato da ação ajuizada na 22ª Vara Federal Cível da seção Judiciária do Distrito Federal-SJDF, motivado pelo entendimento do Sesc-ES em ter o direito à imunidade tributária dos impostos federais (contribuição patronal do INSS, SAT/RAT, INCRA e PIS). Por isso, a partir de setembro de 2019, esses valores não foram mais registrados na despesa, sendo depositados judicialmente e aguarda sentença judicial.

A respeito do indicador Nível de Subsídio no Programa, antes de apresentarmos o resultado é importante esclarecer que, considerando a relevância da conectividade de informações entre os referenciais utilizados pela Instituição, o Plano Estratégico do Sesc 2017-2020 estabelece a meta de até 25% para o indicador % de Participação da Receita de Serviços. Por isso, ajustamos, a fim de haver harmonia e coerência entre esses dois indicadores, para 75% a classificação de Adequado para o indicador Nível de Subsídio no Programa, a partir de 2019, que até 2018 era classificado como Adequado resultado maior que 59%.

Ainda, esclarecemos que em consonância com o direcionamento constante no Plano Estratégico do Sesc 2017-2020, rateamos as despesas correntes do Programa Administração entre os Programas finalísticos, passando as despesas do programa em análise de R\$ 9.391.634,00 para R\$ 12.530.717,20.

Em 2019, o resultado do indicador de Nível de Subsídio no Programa foi de 71%, abaixo do planejado, mas satisfatório. Este indicador também foi impactado pela ação judicial mencionada anteriormente.

O percentual do indicador de Inscrição dos Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços, Turismo e seus Dependentes nas Ações do Programa de 59%, dentro do planejado, é justificado pelo sucesso na realização das ações planejadas que priorizaram o atendimento da clientela preferencial. O Sesc-ES acredita que esse percentual pode melhorar e trabalha na elaboração de estratégias para isso, mesmo que, de acordo com o Planejamento Estratégico Nacional, o resultado é adequado com o proposto para avaliação do Departamento Nacional – DN.

#### ***iii.b. Ações para melhoria de desempenho***

Os indicadores acima apresentaram bons resultados, sendo um desafio para o Sesc-ES fazer a manutenção desses números. O Regional avaliará a oportunidade apresentada nas pesquisas de satisfação realizadas, nas quais observamos demanda de sugestões de ampliar a oferta de especialidades nas clínicas odontológicas e na clínica médica, buscando atender os anseios da clientela.

### 3.1.3. Programa Cultura

#### *i. Descrição geral*

Trata-se do conjunto de atividades voltado para a transformação social por meio do desenvolvimento e difusão das artes, do conhecimento e da formação dos agentes culturais, respeitando a dinâmica dos processos simbólicos e fomentando a tradição, preservação, inovação e criação.

*Responsável: Rita de Cássia Sarmento Costa*

#### *ii. Análise*

##### *ii.a. Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no Exercício 2019 em relação ao Exercício 2018*

De acordo com as atividades definidas na Resolução do Sesc nº 1.303/2015, que aprova o Referencial Programático do Sesc, o Regional desenvolveu no Programa Cultura as atividades de Artes Cênicas, Artes Visuais, Música, Literatura, Audiovisual e Biblioteca.

O Sesc-ES desenvolveu ações culturais em suas Unidades Operacionais com destaque para o Centro Cultural Sesc Glória – CCSG que completou em 2019 cinco anos de funcionamento, e por meio do Programa Cultura promoveu espetáculos de teatro, dança, circo, concertos, shows musicais, exposições de artes visuais, cursos, debates, exibições de filmes, além de programas de incentivo à leitura e à criatividade, contribuindo para o crescimento e aprimoramento de diversas áreas do conhecimento, ativando a reflexão e o debate, levando cultura, entretenimento e lazer para os trabalhadores do comércio, serviços e turismo, e seus familiares, além de turistas de outros estados e comunidade capixaba em geral, oferecendo uma programação diversificada e de qualidade.

As ações realizadas em 2019 foram:

- Artes Cênicas (teatro, dança e circo): projetos Palco Giratório, Aldeia Sesc Ilha do Mel, Cena Local, Ciclo de Formação em Artes Cênicas e Parcerias em Artes cênicas.
- Artes Visuais: por meio dos projetos de Exposições e Ciclo de Formação em Artes Visuais, desenvolveu diversas oficinas; grupo de estudos em ilustração com encontros semanais no ateliê de artes visuais; grupo de estudos em memória, patrimônio e cultura com palestras e visitas guiadas; seminário de ilustração e narrativas visuais e diálogos em arte educação.
- Música: projetos Cena Musical; Festival Sérgio Sampaio; Ciclo de Formação de Música, com cursos livres; Mostras de Músicas; Instrumento e Coral; Parcerias em Músicas, com instituições como a faculdade de música do Espírito Santo – FAMES, Orquestra Sinfônica do Espírito Santo – OSES e Natal Encantado.
- Literatura: projetos Múltiplos Olhares, Biblioteca em Cena, Café Literário, Contação de Histórias, Encontro com Escritor, Feira Literária, Entre a Escrita e Leitura e Sarau.
- Audiovisual: projetos Cinesesc 2019, Cinesesc Glória, a Escola Vai ao Cinema, Mostras Sesc de Cinema e Ciclo de formação em Audiovisual.






- Biblioteca: o Sesc-ES possui três bibliotecas fixas instaladas em suas Unidades Operacionais, sendo uma no CAC, denominada Caetano Bravin, uma no CASM, denominada biblioteca Ruy Baromeu, e uma no CCSG, denominada Professor Guilherme Santos, sendo está considerada como referência em biblioteca Cultural no Estado do Espírito Santo, que além do material bibliográfico, oferece aos seus usuários projetos culturais literários, consultas locais de todo o acervo, consulta aos periódicos como livros e revistas, empréstimo domiciliar de livros, acesso a computadores com internet, internet *wi-fi* e recursos de acessibilidade e leitura.




No Município de São Mateus, a biblioteca Ruy Baromeu também é um diferencial para o município, tendo espaço de fácil acesso e oferecendo conforto e um acervo de qualidade, funcionando de segunda a sexta-feira e, nesses 10 anos de existência vem contribuindo para formação e educação de alunos de escolas públicas municipais e estaduais, bem como pais e alunos da escola Para Vida Professor Mesquita Neto – Sesc, que procuram os serviços por ela oferecidos.

Em Colatina a biblioteca Caetano Bravin é localizada no centro do município e realizou além de consulta local e empréstimos de livros, acesso a jornais e revistas, rodas de leitura, sarau literário, contação de histórias e, em parceria com a biblioteca do CCSG desenvolveu o projeto Encontro com o Escritor, contribuindo com a divulgação de autores capixabas, de modo a promover o intercâmbio de artistas e a formação de novos leitores.

Dessa forma, o Sesc-ES vem por meio das apresentações artísticas e culturais contribuindo para o desenvolvimento humano, ofertando cultura, lazer, e entretenimento ao público capixaba.

**ii.b. Análise dos principais indicadores e macroprocessos, bem como contribuição das Unidades Nacionais e Unidades Regionais para os resultados obtidos.**

Indicador	Fórmula de Cálculo	Valor calculado	Parâmetro de Avaliação	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	$(\text{Total das Despesas realizadas no Programa} / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}) \times 100$	83%	Entre 110% e 90% - Adequado	
	$(4.560.227,59 / 5.535.650) \times 100$		Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção	
Nível de Subsídio no Programa	$[(\text{Despesas Correntes do Programa} - \text{Receitas de Serviços do Programa}) / \text{Despesas Correntes do Programa}] \times 100$	97%	Maior que 75% - Adequado	
	$((6.079.351,60 - 207.585,54) / 6.079.351,60) \times 100$		Entre 74% e 46% - Atenção	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	$[\text{N}^\circ \text{ de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações} / \text{Total de inscritos nas ações}] \times 100$	46%	Menor que 45% - Inadequado	
	$(2.112 / 4.600) \times 100$		Maior que 50% - Adequado	
			Entre 40% e 49% - Atenção	
			Menor que 40% - Inadequado	

Análise dos indicadores 2019 e 2018	2018		2019		2020
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	100%	83%	100%	83%	100%
Nível de Subsídio no Programa	50%	73%	75%	97%	75%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa.	69%	29%	69%	46%	69%
 Conforme planejado  Merece atenção  Desconforme					

### **iii. Conclusão**

#### **iii.a. Avaliação do resultado**

O percentual do indicador Execução Orçamentária no Programa de 83%, abaixo do planejado, mas satisfatório, é justificado pelo fato da ação ajuizada na 22ª Vara Federal Cível da seção Judiciária do Distrito Federal-SJDF, motivado pelo entendimento do Sesc-ES em ter o direito à imunidade tributária dos impostos federais (contribuição patronal do INSS, SAT/RAT, INCRA e PIS). Por isso, a partir de setembro de 2019, esses valores não foram mais registrados na despesa, sendo depositados judicialmente e aguarda sentença judicial. Além disso, o CCSG se beneficiava de apoio financeiro vindo do DN para ser utilizado nas despesas operacionais, que findou no início de 2019. Por isso, por cautela, foi necessário pausar provisoriamente alguns projetos planejados.

A respeito do indicador Nível de Subsídio no Programa, antes de apresentarmos o resultado é importante esclarecer que, considerando a relevância da conectividade de informações entre os referenciais utilizados pela Instituição, o Plano Estratégico do Sesc 2017-2020 estabelece a meta de até 25% para o indicador % de Participação da Receita de Serviços. Por isso, ajustamos, a fim de haver harmonia e coerência entre esses dois indicadores, para 75% a classificação de Adequado para o indicador Nível de Subsídio no Programa, a partir de 2019, que até 2018 era classificado como Adequado resultado maior que 59%.

Ainda, esclarecemos que em consonância com o direcionamento constante no Plano Estratégico do Sesc 2017-2020, rateamos as despesas correntes do Programa Administração entre os Programas finalísticos, passando as despesas do programa em análise de R\$ 4.558.832,59 para R\$ 6.079.351,60.

Em 2019, o resultado do indicador de Nível de Subsídio no Programa foi de 97%, demonstrando a política de preços subsidiados pelo Sesc-ES, permitindo o acesso da clientela de menor renda às atividades culturais oferecidas.

O percentual do indicador de Inscrição dos Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços, Turismo e seus Dependentes nas Ações do Programa foi de 46%, registrando resultado de atenção. Embora o Regional busque priorizar a clientela beneficiária com preços diferenciados e com conteúdo e programação que alcance o interesse de todos os perfis da clientela preferencial, as realizações de cursos, oficinas e palestras tem atraído profissionais atuantes na área da cultura, normalmente autônomos, o que eleva a categoria de usuários na ação. De forma geral, todas as atividades culturais são ofertadas à clientela beneficiária e à comunidade em geral, assim como nos demais programas. Comparando-se o resultado com o ano anterior, o indicador foi superior em 58%.

#### **iii.b- Ações para melhoria de desempenho**

O Sesc-ES busca implementar sistema de vendas on-line para venda de ingressos e pagamento dos cursos, melhorando o acesso do público nos eventos e disponibilizar no *site* acesso a credenciamento de artistas e profissionais, com o objetivo de mapear os profissionais das modalidades e compor um banco de dados, facilitando na contratação de profissionais e dando transparência e agilidade aos processos. Além disso, tem trabalhado na divulgação da oferta dos serviços nas redes sociais, o que tem apresentado um resultado positivo, demandando manutenção da ação.

### 3.1.4. Programa Lazer

#### *i. Descrição geral*

Trata-se do conjunto de atividades que objetiva contribuir para o direito ao lazer; a melhoria da qualidade de vida, no âmbito individual e coletivo; a ampliação de experiências e conhecimentos e o desenvolvimento de valores, por meio da oferta de conteúdos físico-esportivos, socioculturais, turísticos e da natureza.

*Responsável: Marcelo Torres Bethônico*

#### *ii. Análise*

##### *ii.a- Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no Exercício 2019 em relação ao Exercício 2018*

De acordo com as atividades definidas na Resolução do Sesc nº 1.303/2015, que aprova o Referencial Programático do Sesc, o Regional desenvolveu no Programa Lazer as atividades de Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação e Turismo Social.

O Lazer é que permite ao homem a construção de um ser social e a vida em comunidade, um dos direitos constitucionais do trabalho garantido na Constituição Federal, cujo objetivo é a valorização e o resgate da dignidade humana, seja na esfera laboral ou pessoal. O Sesc-ES vem promovendo de maneira eficaz saúde, lazer e entretenimento para sua clientela preferencial e o público capixaba em geral, através de atividades Físico-Esportivas, com objetivo de diagnosticar a aptidão física do indivíduo, prevenir lesões, diminuir dores, contribuir para a melhoria da composição corporal (aumentar massa magra e diminuir massa gorda) e fomentar a importância da prática de exercícios físicos regularmente, visando à melhoria da qualidade de vida das pessoas, com profissionais habilitados e qualificados para realização da Atividade.

Na atividade Desenvolvimento Físico-Esportivo, a modalidade de Avaliação Físico-Funcional foi realizada nas Unidades Operacionais de Colatina, Linhares, São Mateus, Vila Velha e Cariacica, visando à prescrição adequada e segura da prática físico-esportiva.

Na Unidade de Cariacica, as modalidades de exercício Físico Sistemático (coletivo) e Formação Esportiva (individual) foram realizadas com sucesso e de forma bem abrangente, pois associado às atividades físicas desenvolvidas, os profissionais realizaram palestras, momentos de lazer e descontração, momentos de confraternizações, visando à interação social e à melhoria da autoestima de cada aluno. Isso fez com que as atividades realizadas atingissem uma meta superior ao previsto, conforme o grau de satisfação da clientela.

Nas Unidades de Colatina e Vila Velha, também são oferecidas as modalidades exercícios Físicos Sistemáticos (Coletivo e Individual) e Formação Esportiva (Individual), nas realizações de hidroginástica, ritmos, pilates, circuito, ginástica localizada, aeróbica, musculação e natação. Nessas Unidades a infraestrutura permite que os profissionais explorem de maneira diferente as atividades a serem desenvolvidas em campos de futebol, quadras poliesportivas, piscinas olímpicas e infantil, sala de academia bem equipadas e dentro dos padrões exigidos, oportunizando a toda clientela de se beneficiarem desses espaços, orientados por profissionais que acompanham no dia a dia o desempenho de cada um, evitando o sedentarismo, motivando na busca pela melhoria do bem-estar e por uma vida mais saudável.

A recreação vem sendo uma das atividades prioritárias do Sesc-ES desde 1951. O Regional do Espírito Santo vem ao longo desses anos modernizando e promovendo lazer e entretenimento em 9 Unidades Operacionais, por meio de práticas lúdicas, socioculturais e educativas. Isso acontece por meio de festividades; frequência a parque aquático; jogos, brinquedos e brincadeiras; jogos de salão; passeio recreativo - trilha ecológica em áreas de preservação ambiental; recreação esportiva; reuniões dançantes e saraus recreativos. A cada ano esses espaços vêm sendo mais procurados pela população, que diante da vida atribulada do dia a dia procura no tempo livre atividades que lhe proporcionem diversão, alegria e bem-estar.

O Sesc-ES desenvolveu em 2019 a atividade Turismo Social nas modalidades Emissivo e Receptivo. Na modalidade Turismo Receptivo na realização de hospedagem, atendeu 63.020 pessoas com hospedagens no CTSLG, CTSLPF e CTSLDM.

No CTSLG e CTSLPF, além das hospedagens, foram promovidos passeios para os hóspedes nas praias e nos pontos turísticos de cada município. Essas unidades possuem infraestrutura de lazer e hospedagem, instalações de parque aquático, piscinas, trilhas ecológicas, centros de convenções e espaços para ações de turismo de negócio. Esses dois Centros de Turismo ficam localizados no litoral, com acesso a belas praias.




No CTSLDM, localizado na região de montanhas com clima frio, a piscina é aquecida; e para realização de atividades físicas possui área para caminhadas e trilha ecológica. Há 5 minutos do centro da cidade, oferece aos hóspedes transporte de ida e retorno.










O Turismo Emissivo que atende no Centro de Atividades do Parque Moscoso – CAPM realiza excursões de grande porte para outros Estados do país, proporcionando a ampliação social pela utilização e conhecimento de espaços culturais, históricos, sociais e ambientais. Assim, promove a clientela conhecer novas atrações, novas culturas, bem-estar físico e social, contribuindo para a qualidade de vida.

No ano de 2019 realizamos 17 excursões no turismo emissivo para as cidades de Gramado – RS; Grussaí, Rio de Janeiro e Petrópolis – RJ; Foz do Iguaçu – PR; Pantanal – MT; Blumenau – SC; Caldas Novas – GO; Belo Horizonte e Ouro Preto – MG; Recife e Porto de Galinha – PE; Fortaleza – CE; Salvador – BA e Domingos Martins – ES.

Atendeu também no Turismo Receptivo 27 grupos de excursões de outros Estados, realizando 57 passeios locais e 6 traslados.

*ii.b. Análise dos principais indicadores e macroprocessos, bem como contribuição das Unidades Nacionais e Unidades Regionais para os resultados obtidos.*

Indicador	Fórmula de Cálculo	Valor calculado	Parâmetro de Avaliação	Avaliação
<b>Percentual da Execução Orçamentária no Programa</b>	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	85%	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	
	(28.831.699,80 / 33.776.878,00) x 100			
<b>Nível de Subsídio no Programa</b>	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	52%	Maior que 75% - Adequado Entre 74% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	
	((36.387.785,95 - 17.640.688,76) / 36.387.785,95) x 100			
<b>Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa</b>	[Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações / Total de inscritos nas ações] x 100	89%	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	
	(62.075 / 70.051) x 100			

Análise dos indicadores 2019 e 2018	2018			2019		2020	
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado	Previsto	
Percentual da Execução Orçamentária	100%	80%		100%	85%		100%
Nível de Subsídio no Programa	50%	46%		75%	52%		75%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	69%	81%		69%	89%		69%
 Conforme planejado  Merece atenção  Desconforme							

### ***iii. Conclusão***

#### ***iii.a. Avaliação do resultado***

O percentual do indicador Execução Orçamentária no Programa de 85%, abaixo do planejado, mas satisfatório, é justificado pelo fato da ação ajuizada na 22ª Vara Federal Cível da seção Judiciária do Distrito Federal-SJDF, motivado pelo entendimento do Sesc-ES em ter o direito à imunidade tributária dos impostos federais (contribuição patronal do INSS, SAT/RAT, INCRA e PIS). Por isso, a partir de setembro de 2019, esses valores não foram mais registrados na despesa, sendo depositados judicialmente e aguarda sentença judicial.

A respeito do indicador Nível de Subsídio no Programa, antes de apresentarmos o resultado é importante esclarecer que, considerando a relevância da conectividade de informações entre os referenciais utilizados pela Instituição, o Plano Estratégico do Sesc 2017-2020 estabelece a meta de até 25% para o indicador % de Participação da Receita de Serviços. Por isso, ajustamos, a fim de haver harmonia e coerência entre esses dois indicadores, para 75% a classificação de Adequado para o indicador Nível de Subsídio no Programa, a partir de 2019, que até 2018 era classificado como Adequado resultado maior que 59%.

Ainda, esclarecemos que em consonância com o direcionamento constante no Plano Estratégico do Sesc 2017-2020, rateamos as despesas correntes do Programa Administração entre os Programas finalísticos, passando as despesas do programa em análise de R\$ 27.286.762,69 para R\$ 36.387.785,95.

Em 2019, o resultado do indicador de Nível de Subsídio no Programa foi de 52%, abaixo do planejado, mas satisfatório. Este indicador também foi impactado pela ação judicial mencionada anteriormente.

O percentual do indicador de Inscrição dos Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços, Turismo e seus Dependentes nas Ações do Programa de 89%, dentro do planejado, é justificado pelo sucesso na realização das ações planejadas que priorizaram o atendimento da clientela preferencial. A atividade que obteve a maior adesão dessa clientela foi a de Turismo Social, na realização de hospedagem.

#### ***iii.b. Ações para melhoria de desempenho***

O Sesc-ES analisa viabilidade de realizar convênios ou parcerias com instituições, grupos sociais, academias e *blogs* de incentivos a viagens, promover encontros ou visitas às empresas, com objetivo de divulgar as ações do Sesc-ES e pretende intensificar as divulgações nas redes sociais.

Desde o início das atividades no CTSLDM, em junho de 2018, a unidade está ativando, gradativamente, seus blocos de apartamentos, com previsão de disponibilizar ainda em 2020 os dois últimos blocos dos cinco construídos.

### 3.1.5. Programa Assistência

#### *i. Descrição geral*

Trata-se do conjunto de atividades socioeducativas e assistenciais que estimulem a participação social e a cooperação entre indivíduos, instituições e setores da sociedade, visando a contribuir para a inclusão social e para o acesso aos direitos sociais.

*Responsável:* Vanilza da Penha Muller de Paula e Isabela Mariani Alvarenga

#### *ii. Análise*

##### *ii.a. Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no Exercício 2019 em relação ao Exercício 2018*

De acordo com as atividades definidas na Resolução do Sesc nº 1.303/2015, que aprova o Referencial Programático do Sesc, o Regional desenvolveu no Programa Assistência a atividade de Segurança Alimentar e Apoio Social, nas modalidades de Desenvolvimento de Capacidades e Redes, por meio do Programa Mesa Brasil Sesc e a atividade Trabalho Social com Grupos de Idosos na unidade do Centro Esportivo de Vila Velha – CEVV.

O Programa Mesa Brasil é realizado no Sesc-ES, em parceria com o Departamento Nacional – DN, ao longo desses 15 anos não só distribuindo alimentos necessários para reduzir a fome de pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade social, mas também realizando ações educativas nas áreas de nutrição e serviço social, por meio da difusão de conhecimentos e informações, com objetivo de promover alimentação saudável e redução da fome entre famílias carentes. Promove palestras, orientações e conscientização dos doadores, fortalecendo as parcerias. Sabemos que a fome no Brasil não é pela produção insuficiente, mas pelo desperdício de alimentos. Diante disso, o Sesc, através do Programa Mesa Brasil, vem arrecadando onde sobra e distribuindo onde falta. Neste ano o Mesa Brasil no Espírito Santo superou suas expectativas arrecadando 1.841.238 quilos de alimentos e distribuindo 1.836.773, beneficiando 200 instituições cadastradas para distribuir esses alimentos com as famílias que necessitam dessa complementação alimentar para suprir suas necessidades básicas de sobrevivência. A diferença de 4.465 kg refere-se a alimentos secos que permaneceram em estoque do programa para posterior distribuição no início de 2020.

Em 2019 o MBS-ES se estabeleceu em Sede própria, o que contribuiu muito para a melhor operacionalização das atividades do Programa, mas também trouxe novos desafios. Como toda mudança, houve um receio de que as metas e objetivos não fossem alcançadas, uma vez que o Programa funcionava antes em um espaço estratégico para arrecadação de alimentos, dentro do entreposto da CEASA-ES. No entanto, conseguimos captar novos parceiros que contribuíram para superação da meta. As doações das empresas Mondelēz Brasil Ltda e Leão Alimentos e Bebidas também tiveram papel de destaque para o alcance da meta de distribuição de alimentos, com participação de 6,72% e 20,59% respectivamente no montante arrecadado. As doações advindas destas empresas totalizaram 126.712,444 quilos de alimentos.

Como parcerias consolidadas em 2019, há um destaque para a Mondelēz Brasil Ltda, que em anos anteriores realizava doações ao Programa somente intermediadas pelo do Departamento Nacional – DN. Com a instalação do Centro de Distribuição – CD, no município de Viana, em 2018, a empresa responsável pelas marcas Lacta, Bis, Halls, Club Social, Oreo, Trakinas, Triendt, Tang e Pó Royal, gerou em 2019 a doação de grandes volumes de alimentos provenientes desse CD. Outra parceria consolidada foi com a BRF S.A. e o Instituto BRF que desde 2016 realiza doações das aves Chester



por meio de Campanhas de Natal. No ano de 2019 foram doadas 13.001 aves ao MBS-ES, totalizando 41.573,400 quilos.

No que tange ao desenvolvimento de capacidades, as realizações previstas foram de cadastramentos, orientações e palestras. As visitas institucionais de monitoramento e cadastro, enquadradas como orientação técnica, ocorrem ao longo do ano e alcançaram em 2019 91,43% do previsto, com participação de 309 pessoas. Foram realizadas 38 visitas de parceiros e 24 visitas de captação de novos doadores, desses, 8 novos doadores já foram firmados.

As palestras realizadas têm como foco principal os gestores, manipuladores de alimentos e o público assistido pelas entidades sociais, mas são aplicadas também junto aos doadores do Programa. O planejamento é realizado anualmente e as temáticas são pensadas a partir das necessidades prioritárias observadas nas visitas institucionais de monitoramento e por demandas espontâneas, sempre alinhadas às diretrizes estabelecidas no Guia Nacional do MBS. Na área de nutrição, foram realizadas 27 palestras com as temáticas boas práticas de fabricação e manipulação de alimentos; alimentação saudável nas diversas fases da vida – demandas variadas (alimentação saudável para crianças e adolescentes, mitos e verdades na alimentação saudável, “de onde vêm os alimentos”, obesidade e orientações nutricionais); nutrição na gestação; dia mundial da alimentação; aproveitamento integral e desperdício dos alimentos. Atingiu um quantitativo de 973 participantes nas ações educativas em nutrição.

Em meados de 2018 houve o término de algumas propostas do Programa de Aquisição de Alimentos – PAA, sem perspectiva de renovação delas para 2019. Todavia, no segundo semestre do ano, foram liberados recursos financeiros a nível federal para dar seguimento às propostas de associações de vários municípios, que contemplou o Mesa Brasil em dezembro de 2019 e que garantirá o recebimento de alimentos de 9 propostas em 2020.

Foram renovados 159 e cadastrados 83 doadores no período. A mudança para nova sede teve impactos positivos na captação de novas parcerias, já que com a perda do espaço na Ceasa-ES, a mobilização e intensificação de estratégias de captação foram pensadas a partir da nova realidade, pois ocorreu que nos meses subsequentes à mudança observou-se uma baixa das doações oriundas daquele espaço, e, por isso, as ações foram revistas.

Quanto às instituições sociais, foram 171 renovadas e 27 cadastradas. Isso se justifica porque nos meses em que o Programa recebe muitos alimentos há necessidade de cadastrar ou renovar entidades sociais eventuais para recebimento de doações excedentes, a exemplo da parceria firmada com a Mondelēz Alimentos. Houve ainda uma demanda de cadastro de entidades por parte de empresas doadoras de alimentos localizadas no município de Linhares, que alegaram a importância de o Mesa Brasil abranger também aquele município, haja vista que a captação no território é considerável.

Em 2019 o Programa recebeu de novos doadores um quantitativo considerável de peças de vestuário, o que impactou na superação do resultado. É válido ressaltar alguns exemplos que se destacaram nestas quantidades, a citar: as doações recebidas dos Projetos Espaço Cidadão e Orientação Esportiva – PECOPE dos municípios de Cariacica, Vila Velha, Vitória e Colatina, esses projetos eram realizados pelo Sesc e foram descontinuados em 2019, sendo os uniformes e acessórios repassados ao Programa; e ainda as doações da instituição social Sociedade Eunice Weaver do Espírito Santo – Cariacica que repassou ao Programa o total de 2.273 peças de vestuário.

Houve também doações provenientes do Condomínio do Shopping Vitória, conforme mencionado acima, que além de contribuir para maior doação dos itens de vestuário também interferiu no quantitativo de produtos de higiene, produtos de limpeza e outros itens. A parceria com os doadores




Makro Atacadista S.A. e Atacadão S.A, no decorrer dos anos vem sendo consolidada, favorecendo e intensificando o aumento das doações diárias desses produtos. Por fim, alguns novos doadores além dos citados anteriormente realizaram doações de vestuários, produtos de higiene pessoal e outros itens no ano de 2019, que também contribuíram para o aumento deste percentual.










Na distribuição de produtos diversos, foram entregues 14.799 peças de vestuário, 10.090 unidades de produtos de higiene pessoal, 8.693 unidades de materiais de limpeza e 11.894 unidades de outros itens.

No contexto em geral, avalia-se de forma positiva os resultados obtidos pelo Mesa Brasil em 2019, um ano com um momento socioeconômica desafiador, onde a junção de esforços em nível estadual, nacional e da equipe, foi fundamental para a estabilidade do programa que tem como objetivo saciar necessidades básicas de parte da população carente.

Ainda estudando e executando ações que venham contribuir para o bem-estar das pessoas e o resgate da dignidade humana, o Sesc-ES promove atividades com um grupo de 93 idosos por meio do Trabalho Social com Idosos – TSI, com profissionais qualificados para este fim, proporcionando a essas pessoas o resgate de uma vida digna no exercício da cidadania, e um envelhecimento saudável por meio de palestras, reuniões, oficinas e consultas sociais, além de atividades físicas de alongamento, atividades aquáticas, avaliação física e dança adaptada ao idoso, trabalhando a autoestima, a flexibilidade, a coordenação e o equilíbrio. Tais atividades viabilizaram resultados como melhora na percepção motora, desenvolvimento físico e consciência corporal, evolução da capacidade coordenativa, maior mobilidade articular e aumento da capacidade cardiorrespiratória. Essas ações realizadas pelo Regional têm colaborado para o fortalecimento da Lei Federal nº 8.842/1994, regulamentada pelo Decreto nº 1. 948/1996, que dispõe sobre a Política Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa, garantindo a integração, promovendo a autoestima e sua participação na sociedade.

**ii.b. Análise dos principais indicadores e macroprocessos, bem como contribuição das Unidades Nacionais e Unidades Regionais para os resultados obtidos.**

Indicador	Fórmula de Cálculo	Valor calculado	Parâmetro de Avaliação	Avaliação
<b>Percentual da Execução Orçamentária no Programa</b>	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	89%	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	
	(11.851.078,59 / 13.336.143,00) x 100			
<b>Nível de Subsídio no Programa</b>	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	100%	Maior que 59% - Adequado Entre 59% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	
	((14.381.688,58 - 0,00) / 14.381.688,58) x 100			
<b>Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa</b>	[Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações / Total de inscritos nas ações] x 100	3%	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	
	(167 / 5.943) x 100			

Análise dos indicadores 2019 e 2018	2018		2019		2020
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	100%	88% 	100%	89% 	100%
Nível de Subsídio no Programa	50%	99% 	75%	100% 	75%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	69%	4% 	69%	3% 	69%
 Conforme planejado  Merece atenção  Desconforme					

### ***iii. Conclusão***

#### ***iii.a. Avaliação do resultado***

O percentual do indicador Execução Orçamentária no Programa de 89%, abaixo do planejado, mas satisfatório, é justificado pelo fato da ação ajuizada na 22ª Vara Federal Cível da seção Judiciária do Distrito Federal-SJDF, motivado pelo entendimento do Sesc-ES em ter o direito à imunidade tributária dos impostos federais (contribuição patronal do INSS, SAT/RAT, INCRA e PIS). Por isso, a partir de setembro de 2019, esses valores não foram mais registrados na despesa, sendo depositados judicialmente e aguarda sentença judicial.

A respeito do indicador Nível de Subsídio no Programa, antes de apresentarmos o resultado é importante esclarecer que, considerando a relevância da conectividade de informações entre os referenciais utilizados pela Instituição, o Plano Estratégico do Sesc 2017-2020 estabelece a meta de até 25% para o indicador % de Participação da Receita de Serviços. Por isso, ajustamos, a fim de haver harmonia e coerência entre esses dois indicadores, para 75% a classificação de Adequado para o indicador Nível de Subsídio no Programa, a partir de 2019, que até 2018 era classificado como Adequado resultado maior que 59%.

Ainda, esclarecemos que em consonância com o direcionamento constante no Plano Estratégico do Sesc 2017-2020, rateamos as despesas correntes do Programa Administração entre os Programas finalísticos, passando as despesas do programa em análise de R\$ 14.381.688,58 para R\$ 10.784.655,16.

Em 2019, o resultado do indicador de Nível de Subsídio no Programa foi de 100%, pois todas as atividades realizadas no Programa Assistência são ofertadas gratuitamente à clientela.

O percentual do indicador de Inscrição dos Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços, Turismo e seus Dependentes nas Ações do Programa de 3% é um resultado esperado pelo Sesc-ES, pois o objetivo do programa Mesa Brasil e do projeto Trabalho Social com Idosos, ambos de cunho social, que atendem a comunidade carente em geral e de acordo com as Normas de Habilitação do Sesc, são caracterizados como Usuários, impactando negativamente no resultado do indicador.

Trata-se de um indicador que se restringe em avaliar os resultados obtidos com as realizações em palestra na atividade Segurança Alimentar e Apoio Social e as realizações de cursos, encontros, oficinas e palestras na atividade Trabalho Social com Grupos.

Esclarecemos ainda que o Programa Assistência tem por objetivo desenvolver ações socioeducativas e assistenciais, estimulando a participação social e a cooperação entre indivíduos, instituições e setores da sociedade, propondo contribuir para a inclusão social e para o acesso aos direitos sociais. O contexto apresentado evidencia que as ações do programa são direcionadas à comunidade e de forma gratuita, o que dificulta a realização de ações prioritárias junto à clientela beneficiária do Sesc.

#### ***iii.b- Ações para melhoria de desempenho***

Para 2020 a equipe do MBS-ES buscará por novas parcerias e a consolidação das existentes, além do monitoramento diário dos resultados com objetivo de minimizar as perdas. Para a atividade de Trabalho Social com Idosos a equipe buscará implementar a atividade com o acompanhamento periódico de desempenho dos idosos e capacitar a equipe através de grupo de estudo, com o objetivo de elevar a qualidade do serviço prestado no Sesc-ES.

### 3.2. Resultados do Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG

O Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG foi instituído a partir da necessidade verificada pelo Governo Federal em ampliar os investimentos na instrução de trabalhadores. Desta forma, ficou acordado que o Sesc gerenciaria seus recursos em prol desta iniciativa aplicando 33,33% de sua Receita Compulsória Líquida, sendo metade deste percentual para oferta de Gratuidade, visando oferecer à clientela de menor renda acesso à educação formal e ações educativas, conforme o Protocolo de Compromisso assumido, em julho de 2008, entre Ministérios governamentais, Confederação Nacional do Comércio – CNC, Serviço Social do Comércio – Sesc e Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac.

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

Diante da necessidade de aperfeiçoamento das Normas Gerais do PCG, foi aprovada a Resolução Sesc nº 1.389/2018, que atualizou o documento cuja aplicação iniciou-se em 2019.

Quanto ao público, o PCG destina-se:

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

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

#### Cálculos do cumprimento das obrigações da entidade em relação à gratuidade

Quadro 5 – Aplicação da Receita Compulsória Líquida

Aplicação da Receita Compulsória Líquida		
	Prevista - R\$	Realizada - R\$
Receita Compulsória	R\$ 59.465.343	R\$ 61.535.756,92
(-) Comissão p/ RFB (2%)	-R\$ 1.189.307	-R\$ 1.230.715,15
Subtotal	R\$ 58.276.036	R\$ 60.305.041,77
(-) Contribuição a FECOMÉRCIO (3%)	-R\$ 1.748.281	-R\$ 1.809.151,27
Receita Compulsória Líquida	R\$ 56.527.755	R\$ 58.495.890,50
Valor destinado ao PCG (33,33%)	R\$ 18.840.701	R\$ 19.496.680,30
Valor destinado Gratuidade	R\$ 9.420.350	R\$ 9.748.340,15
Programas (somatório dos quadros A's)	R\$ 18.840.701	R\$ 26.456.791,52
Recursos aplicados na Gratuidade (somatório dos quadros B's)	R\$ 9.420.350	R\$ 10.238.336,65


**Quadro A – Demonstrativo das Metas Previstas e Realizadas Totais do PCG no Exercício 2019**

Programa	Atividade	Modalidade	Realização	Nº de Inscrições (Clientes)	Frequência / Público / Cliente / Participantes			Valores (R\$)	
					Mensurador	Previstos	Realizados	Previstos	Realizados
EDUCAÇÃO	Educação Infantil	Sem Modalidade	Pré-escola	713	Frequência	529.187	503.687	R\$ 3.336.691	R\$ 5.115.103,86
	Ensino Fundamental	Sem Modalidade	Anos Iniciais	2.584	Frequência	2.432.375	2.384.784	R\$ 15.336.894	R\$ 20.674.381,15
<b>Total</b>				<b>3.297</b>				<b>R\$ 18.673.585</b>	<b>R\$ 25.789.485,01</b>
CULTURA	Biblioteca	Sem Modalidade	Consulta	-	Pessoas Presentes	9.093	6.734	R\$ 167.116	R\$ 667.306,51
			Empréstimo	-	Clientes Presentes	15.331	15.144		
			Oficina	108	Frequência	1.440	448		
<b>Total</b>				<b>108</b>				<b>R\$ 167.116</b>	<b>R\$ 667.306,51</b>
<b>Total Geral</b>				<b>3.405</b>				<b>R\$ 18.840.701</b>	<b>R\$ 26.456.791,52</b>

**Quadro B - Demonstrativo das Metas Previstas e Realizadas com Gratuidade no Exercício 2019**

Programa	Atividade	Modalidade	Realização	Nº de Inscrições (Clientes)	Frequência / Público / Cliente / Participantes			Valores (R\$)	
					Mensurador	Previstos	Realizados	Previstos	Realizados
EDUCAÇÃO	Educação Infantil	Sem Modalidade	Pré-escola	151	Frequência	93.600	85.052	R\$ 934.057	R\$ 1.919.461,32
	Ensino Fundamental	Sem Modalidade	Anos Iniciais	949	Frequência	850.395	849.713	R\$ 8.486.293	R\$ 8.318.875,33
<b>Total</b>				<b>1.100</b>				<b>R\$ 9.420.350</b>	<b>R\$ 10.238.336,65</b>

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

i.a Descrição do indicador	i.b Objetivo	i.c Justificativa
Análise da representatividade da participação da clientela preferencial do PCG na Gratuidade.	Mensurar a participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo (TC), seus dependentes e de alunos ou egressos de Escolas Públicas, todos em condição de baixa renda, na Gratuidade.	Necessidade de identificar a representatividade da participação da clientela preferencial do PCG nas Atividades realizadas na Gratuidade, visando atender ao Art.17, alínea “u” do Decreto nº 6.632/2008.
ii. Metas/Resultados		
2019		
Meta	Resultado	Fórmula
Acima de 60%	67%	
Fórmula:	Inscrições de TC + Dependentes de TC + Alunos de Escolas Públicas + Egressos de Escolas Públicas na Gratuidade / Total de inscrições na Gratuidade no ano x 100	
	$(738 / 1.100) \times 100$	
Fonte das informações:	Sistema de Gestão de Planejamento - SGP	


**iii. Análise do resultado do indicador**

O Sesc-ES excedeu a meta em 11%, atingindo o resultado de 67% no indicador. Este resultado se concretizou devido às ações adotadas pela Coordenação de Atividades Sociais – CAS junto às Diretoras das escolas, focando o trabalho de recrutamento e matrículas no público enquadrado dentro dos critérios do programa, que são os trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, e seus Dependentes com renda familiar de até 3 salários mínimos nacionais.

**iv. Avaliação e ações para melhoria**

O Sesc-ES sustentará a revisão periódica do edital que define as regras, condições e meios para concessão de gratuidade nas atividades de Educação Infantil e Ensino Fundamental, priorizando a categoria de trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, e seus Dependentes no índice de classificação para concessão de bolsas escolares.

## Indicador 2: Indicador de Evasão – EVA

i.a Descrição do indicador	i.b Objetivo	i.c Justificativa
Verificação do volume de alunos que não concluem os cursos oferecidos por motivo de afastamento ou desistência sem justificativa.	Mensurar o volume (percentual) de clientes afastados sem justificativa ou desistência justificada	Necessidade de identificar o índice de evasão e analisar as possíveis causas a fim de buscar formas de redução.
<b>ii. Metas/Resultados</b>		
<b>2019</b>		
Meta	Resultado	Farol
Abaixo de 15% de evasão	2%	
Fórmula:	Total de Evasões na Gratuidade / Total de Clientes (inscrições) na Gratuidade x 100	
	(20 / 1.100) x 100	
Fonte das informações:	Sistema de Gestão de Planejamento - SGP	

### iii. Análise do resultado do indicador


O resultado de 2% alcançado pelo Sesc-ES no indicador de evasões, certamente é justificado por um serviço educacional de qualidade aplicado de forma gratuita, podendo proporcionar um aprendizado, comparado a escolas de referência, para pessoas e famílias que antes não tinham esperança de alcançar tamanha evolução educacional. O Sesc-ES trabalha vislumbrando esses alunos se tornarem futuros profissionais que farão uma sociedade melhor.

### iv. Avaliação e ações para melhoria

Analisando o bom resultado apresentado, o Regional cultivará a concessão de bolsas escolares aos beneficiários matriculados nas atividades da educação básica (Educação Infantil e Ensino Fundamental), aos dependentes dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, e aos dependentes de usuários (público em geral) da comunidade em torno das unidades escolares onde são atendidas com a gratuidade.



### Indicador 3: Percentual da Receita Compulsória Líquida aplicado no PCG – PAP

i.a Descrição do indicador	i.b Objetivo	i.c Justificativa
Cumprimento do percentual da Receita Compulsória Líquida estabelecido para o PCG.	Verificar o atingimento da meta financeira estabelecida por meio do Decreto nº 6.632, de 5/11/2008.	Necessidade de analisar se a meta percentual da Receita Compulsória Líquida estabelecida para aplicação no Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) está sendo atingida.
ii. Metas/Resultados		
2019		
Meta	Resultado	Farol
33,33% da Receita Contribuição Compulsória Líquida	45,23%	
Fórmula:	Valor Total Realizado no PCG / Receita de Contribuição Compulsória Líquida Realizada x 100 (26.456.791,52 / 58.495890,50) x 100	
Fonte das informações:	Planilha de prestação de custos do PCGe Sistema de Gestão Financeira - SGF	


#### iii. Análise do resultado do indicador

A meta para 2019 na aplicação de recurso financeiro no Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG do Sesc-ES era de R\$ 19.496.680,30, a serem desembolsados nas atividades de Educação Infantil, Ensino Fundamental e Biblioteca. Porém, concretizou uma realização de R\$ 26.456.791,52, excedendo a obrigatoriedade legal em 35,70%, ou seja, o Sesc-ES alcançou o resultado de 45,23%, ultrapassando a meta de 33,33%.

#### iv. Avaliação e ações para melhoria

Avaliando o bom resultado exposto, a Administração Regional manterá nas atividades da educação básica (Educação Infantil e Ensino Fundamental) e na atividade de Biblioteca o acordo de aplicar 33,33% da Receita Compulsória Líquida Realizada, proporcionando o acesso à educação básica aos dependentes dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, e aos dependentes de usuários, bem como acesso às ações culturais promovidas pela atividade de Biblioteca.

#### Indicador 4: Percentual da Receita Compulsória Líquida aplicado na Gratuidade – PAG

i.a Descrição do indicador	i.b Objetivo	i.c Justificativa
Cumprimento do percentual da Receita Compulsória Líquida estabelecido para a Gratuidade, ou seja, metade dos 33,33% da meta do PCG (16,67%).	Verificar o atingimento da meta financeira estabelecida por meio do Decreto nº 6.632, de 5/11/2008.	Necessidade de analisar se a meta percentual da Receita Compulsória Líquida estabelecida para aplicação na oferta de Gratuidade do PCG está sendo atingida.
ii. Metas/Resultados		
2019		
Meta	Resultado	Farol
16,67% da Receita Contribuição Compulsória Líquida	17,50%	
Fórmula:	Valor Total Realizado na Gratuidade / Receita de Contribuição Compulsória Líquida Realizada x 100 (10.238.336,05 / 58.495.890,50) x 100	
Fonte das informações:	Planilha de prestação de custos do PCG e Sistema de Gestão Financeira - SGF	


#### iii. Análise do resultado do indicador

O Sesc-ES atingiu o resultado de 17,5%, superando a meta em 5% comprovando o empenho da Administração Regional em atender o Decreto nº 6.632/2008. Do total de recursos aplicados no PCG, 17,5% (R\$ 10.238.336,65) foram destinados à gratuidade, favorecendo a clientela com renda familiar de até três salários mínimos nacionais matriculada nas atividades de Educação Infantil e Ensino Fundamental, identificada e comprovada de acordo com os requisitos constituídos para gratuidade.

#### iv. Avaliação e ações para melhoria

O Sesc-ES seguirá com suas ações, aplicando seus recursos financeiros nas atividades da educação básica (Educação Infantil e Ensino Fundamental), proporcionando o acesso à educação básica aos dependentes dos trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo, e aos dependentes de usuários com renda mínima nacional de até 3 salários mínimos.

#### Indicador 5: Percentual de Evolução de Inscrições na Gratuidade – PEG

i.a Descrição do indicador	i.b Objetivo	i.c Justificativa
Análise da evolução do percentual de realização das inscrições previstas na Gratuidade.	Demonstrar o comportamento quanto à oferta e à adesão de beneficiários da Gratuidade em Atividades com inscrições.	Necessidade de identificar alterações na oferta de ações ou na demanda de beneficiários da Gratuidade.
ii. Metas/Resultados		
2019		
Meta	Resultado	Farol
Acima de 80%	106%	
Fórmula:	Inscrições na Gratuidade Realizadas no Ano / Inscrições na Gratuidade Realizadas no Ano Anterior x 100 (1.039 / 1.100) x 100	
Fonte das informações:	Sistema de Gestão de Planejamento - SGP	

### iii. Análise do resultado do indicador


O Sesc-ES alcançou o resultado de 106%, excedendo a meta em 32%. Esse resultado confirma o comprometimento da Administração Regional em sustentar a oferta de gratuidade aos beneficiados matriculados nas atividades consideradas no Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG. Isso significa dizer que em 2019, dos 3.297 alunos matriculados nas seis unidades escolares, 1.100 alunos foram beneficiados com gratuidade, por meio de bolsa escolar, correspondendo a 33,36% das vagas ocupadas.

### iv. Avaliação e ações para melhoria

O Sesc-ES continuará monitorando a realização desta atividade a fim de manter e expandir, caso o orçamento suporte, a quantidade de alunos beneficiados no Programa de Comprometimento e Gratuidade, com acréscimo de bolsas escolares, conservando os alunos nas atividades e proporcionando a admissão de novos beneficiários no programa.

## 3.3. Resultados da Estratégia de Atuação

### 3.3.1. Fortalecer o Reconhecimento do Sesc como Instituição Social de Relevância e de Caráter Privado

i. Descrição geral						
Este objetivo pretende esclarecer a sociedade sobre quem é o público prioritário do Sesc, que não é apenas aquele que trabalha diretamente no comércio de bens, mas os trabalhadores que atuam na prestação de serviços - hospitais, clínicas, escolas, hotéis, restaurantes, no turismo, entre outros. Paralelamente, o Sesc fortalecerá seu trabalho em parcerias já reconhecidas nacional e internacionalmente, reforçando assim sua importância e contribuição para o desenvolvimento social do país.						
i.a Estratégias			i.b Principais ações e produtos realizados em 2019			
1) reestruturação da área de pesquisa e relacionamento com clientes; 2) revisão da aplicação da pesquisa de visibilidade.			início da reestruturação da área de pesquisa e relacionamento com clientes.		Gerência de Turismo, Eventos e Relacionamento com Clientes	
ii. Indicador						
Descrição do indicador: % de reconhecimento pelos públicos de interesse						
Fórmula de cálculo: Resultado da pesquisa						
Fonte do indicador: PES 2017-2020						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
-	86%		Entre 50 e 70%	Adiado para 2020		Entre 50 e 70%

## ***ii. Análise***

***ii.a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.***

Este indicador foi previsto para ser aferido no ano de 2019, a partir de uma pesquisa quantitativa, refletida na estratégia “Realizar pesquisa”. Contudo, ao considerar a necessidade do mapeamento dos públicos de interesse, atividade vinculada à estratégia “Elaborar Política de Comunicação”, prevista para conclusão em 2019, prorrogando a utilização deste indicador para 2020, conforme orientação do Departamento Nacional – DN no Relatório de Acompanhamento do Plano Estratégico do Sesc 2017-2020.

***iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.***

Este indicador será gerido a partir de 2020, conforme orientação do Departamento Nacional – DN registrada no Relatório de Acompanhamento do Plano Estratégico do Sesc 2017-2020.

***iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.***

Este indicador será gerido a partir de 2020, conforme orientação do Departamento Nacional – DN registrada no Relatório de Acompanhamento do Plano Estratégico do Sesc 2017-2020.

## ***iv. Conclusão***





***iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.***

Este indicador será gerido a partir de 2020, conforme orientação do Departamento Nacional – DN registrada no Relatório de Acompanhamento do Plano Estratégico do Sesc 2017-2020.

***iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.***

Este indicador será gerido a partir de 2020, conforme orientação do Departamento Nacional – DN registrada no Relatório de Acompanhamento do Plano Estratégico do Sesc 2017-2020. Porém, a revisão do escopo da pesquisa considerando a separação de indicadores por públicos específicos é um desafio deste item.

### 3.3.2. Ampliar as Ações de Comunicação Institucional

i. Descrição geral						
Proporcionar coesão na comunicação institucional e de suas ações, por meio da elaboração de um Plano Nacional de Comunicação, que irá alinhar e definir a forma com a qual a instituição se comunicará e quais os principais públicos a serem atingidos. Aqui fica clara a necessidade do posicionamento do Sesc como uma instituição de natureza privada com foco no desenvolvimento social.						
i.a Estratégias			i.b Principais ações e produtos realizados em 2019			
1) definir as ações a serem implementadas no plano de ação de comunicação; 2) reestruturação do setor de Divulgação.			Implantação do Plano de Ação e reestruturação do setor de Divulgação.		Gerência de Turismo, Eventos e Relacionamento com Clientes.	
ii. Indicador						
Descrição do indicador: % de investimento em comunicação						
Fórmula de cálculo:	$(\text{despesas na atividade 901} / \text{receitas correntes}) \times 100$					
	$(391.783,01 / 106.453.055,79) \times 100$					
Fonte do indicador: PES 2017-2020						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
0,37%	0,40%	 -	0,55%	0,37%		0,47%
ii. Indicador						
Descrição do indicador: % de crescimento de fãs/seguidores/inscritos nas redes sociais						
Fórmula de cálculo:	$[(\text{total de fãs/seguidores/inscritos nas redes sociais no ano} / \text{total de fãs/seguidores/inscritos nas redes sociais no ano anterior}) \times 100] - 100$					
	$((5.510 / 2.392) \times 100) - 100$					
Fonte do indicador: PES 2017-2020						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
11%	130%		11,50%	30,89%		12,50%

#### ii. Análise

**ii.a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.**

A Comunicação Institucional possui a perspectiva de fortalecer a marca Sesc dentro do Espírito Santo e do Brasil. A divulgação contribui e é essencial para a afirmação institucional, comunicação direta com os clientes e dos processos internos da instituição.

No ano de 2018 tivemos grande crescimento no número de acessos e seguidores em nossa rede social e site. Isso se deu principalmente por conta do investimento e implementação do site do Sesc-ES, que deixou a informação mais clara e com melhor interação com o público-alvo. Sobretudo, o início das atividades do Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins trouxe grande número de inscritos em nossa rede.

Tendo em vista o resultado citado, percebemos que a relação entre o Sesc e o comerciário em 2019 mudou. Nosso empenho gerou resultados e verificamos que com o crescimento das mídias sociais, a divulgação on-line se tornou uma forma rápida de se obter informações. Sendo assim, com o intuito de aumentar a visibilidade da marca, a Gerência de Turismo, Eventos e Relacionamento com Clientes implantou, em 2019, um Plano de Ação focado na obtenção de ferramentas e no impulsionamento de campanhas virtuais, a fim de alcançar os usuários que não interagem ou ainda não conhecem os serviços da entidade.

Logo, no ano de 2019 o Sesc avançou significativamente na promoção institucional por meio da instauração do Plano de Ação e consequente a liberação de recursos para o crescimento da subdivisão, o que possibilitou a contratação de funcionário, compra de equipamentos e créditos para impulsionamento de publicações, além de obtenção de demais ferramentas de trabalho.

O conjunto de ações organizadas e realizadas impõe a criação de novos canais de relacionamento, como a geração do perfil do Sesc Espírito Santo na rede social Instagram, criação de novas páginas de unidades no *Facebook* e *WhatsApp*, redes de grande uso do público-alvo Sesc.

Em 2019, o Regional desenvolveu o trabalho direcionado à propagação da divulgação dos serviços oferecidos nas unidades capixabas, além de todas as ações realizadas no Sesc-ES, como pacotes de turismo, programações culturais, atividades das escolas e de lazer, entre outros.

A interação entre o Sistema Comércio, com as entidades Fecomércio-ES e Senac-ES também teve peso no âmbito da Comunicação Institucional, em que foram desenvolvidas campanhas de atuação e fortalecimento do sistema como um todo.

O Regional adotou diversas estratégias focadas na divulgação e comunicação das ações do Sesc-ES, utilizando ferramentas sem sua maioria gratuitas (redes sociais), buscando manter um controle orçamentário adequado e não impactando o orçamento do Regional.

### ***iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.***

O resultado alcançado de 0,37% no indicador Percentual de Investimento em Comunicação, aquém da meta prevista, retrata os investimentos realizados na área de Divulgação, como os recursos destinados às ações de campanha na internet, visibilidade, atualizações e melhorias no site do Regional. Ressaltamos que as mídias sociais *Facebook*, *Instagram* e *WhatsApp*, cujas ações foram intensificadas, são ferramentas com disponibilidade gratuita.

O Regional excedeu a meta prevista de 11,5% para 2019, alcançando 30,89%, conforme indicador que demonstra o crescimento de inscritos nas redes sociais do Sesc-ES. Isso foi possível devido à dedicação direcionada em ampliar o uso das redes sociais, tornando-o uma ferramenta de veículo de comunicação acessível, interessante e atualizado, atraindo uma quantidade expressiva de novos inscritos nas *fanpages*. Além das mudanças no uso da mídia, outro tema que atraiu muitos seguidores foi a reabertura do parque aquático do Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa, atração que acendeu o interesse do público em saber mais sobre a unidade e suas opções de lazer. Ao mesmo tempo, o hotel do Centro de Turismo Social de Lazer de Domingos Martins, inaugurado em julho de 2018, também colaborou no alcance de usuários, já que a região possui características turísticas atrativas e é bastante demandada na área hoteleira.

### ***iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.***

O baixo resultado no percentual de investimento em comunicação devido ao uso de ferramentas gratuitas como redes sociais não evitou de o Regional melhorar seu resultado, notamos que no Exercício 2019 a pesquisa de diagnóstico de redes sociais do Sesc-ES comprovou o crescimento de 30,87% em relação ao ano anterior. Em 2018 o número total de seguidores era de 56.248 usuários, já em 2019 foi relatado 73.613 usuários inscritos nos canais de interação e mídias sociais, nas páginas do *Facebook* e *Instagram* do Sesc-ES.

O crescimento de acesso no site do Sesc, em decorrência do direcionamento do público pelas redes sociais para a página, também foi consideravelmente positivo, com o resultado de 809.726 sessões e 2.261.005 visualizações no período de 2019. O site do Regional teve origem de acessos proveniente de diversas cidades do Brasil, sendo que o maior número de acesso foi das cidades de Vila Velha, Rio de Janeiro, Vitória, São Paulo e Belo Horizonte. As páginas mais visualizadas foram de Reservas, Tarifas e dos Centros de Turismo. Dentre os acessos, 59,20% são realizados por dispositivos móveis (celulares ou *tablets*) e 40,80% são feitos por computadores.

### ***iv. Conclusão***

#### ***iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.***



O resultado alcançado demonstrou avanços importantes em termos de organização de prioridades nas ações de comunicação. A concentração das divulgações de ações institucionais nas redes sociais proporcionou maior alcance no público-alvo e as atualizações ocorridas no site vêm possibilitando com clareza e objetividade do Regional levar as informações institucionais ao público-alvo.

O bom resultado obtido em 2019 permite ao Sesc-ES avançar em suas ações em divulgação e relacionamento com o cliente, como executar o aprimoramento da realização e acompanhamento das pesquisas de visibilidade da marca, implantação de ferramentas digitais de atendimento cognitivo e automatizado por meio de softwares, ampliação da atuação nas mídias sociais, introdução da carteira virtual do Sesc, entre outras possibilidades.

#### ***iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.***

Para o Sesc-ES, atuar de forma eficiente e demonstrar a preocupação com o público, identificando seus interesses e divulgando informações em diversas frentes de comunicação, principalmente no que tange a manutenção das redes sociais e divulgação periódica de informações atualizadas no site,

### 3.3.3. Priorizar a Participação Efetiva dos Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus Dependentes

i. Descrição geral						
Este objetivo vem reafirmar a importância de se ter foco no público prioritário, para o qual o Sesc foi criado - Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes. Esses trabalhadores em contato com a instituição deverão ter o sentimento de pertencimento. Para isso, será necessário ter diretrizes e ações claras, para o acolhimento em todo o país.						
i.a Estratégias			i.b Principais ações e produtos realizados em 2019			
1) priorizar a clientela prioritária nas ações do Sesc por meio de preço subsidiado e do programa de comprometimento e gratuidade.			1) Preços subsidiados no serviços oferecidos; 2) Índice classificatório onde a clientela prioritária é priorizada.			Diretoria
ii. Indicador						
Descrição do indicador: % de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Sesc						
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{n}^\circ \text{ inscrições de trabalhadores do comércio, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações}}{\text{n}^\circ \text{ total de inscritos nas ações}} \times 100$					
	$(78.585 / 104.213) \times 100$					
Fonte do indicador: PES 2017-2020						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
69,33%	68,25%	 -	74,34%	75,41%		72,52%

#### ii. Análise

**ii.a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.**

Para o cumprimento da missão institucional, é fundamental o acesso da categoria prioritária (comerciários e dependentes). No Exercício 2019, esse acesso foi assegurado por meio de políticas de preços com valores subsidiados e até mesmo gratuitos, apoiado pelo Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG. Os serviços oferecidos têm por objetivo transformar a vida da clientela preferencial, assegurando-lhes novas oportunidades de inserção social e qualidade de vida.

A promoção institucional é grande aliada na captação dessa clientela. Focalizada nesse público, a divulgação das programações nas mídias sociais e no site tem se intensificado, mantendo-se sempre atualizada.

Como efeito, as divulgações têm contribuído expressivamente para alcance das metas do planejamento, podendo ser observado nos resultados dos indicadores em que a participação da clientela preferencial tem sido consideravelmente positiva na maior parte das ações do Sesc-ES.



Em 2019, o Departamento Regional garantiu bom número de inscrições da clientela preferencial nas maiorias de suas ações programáticas, com destaque nos programas Lazer, que atingiu 89%, com destaque para a atividade de Turismo Social – Receptivo (hospedagem).

***iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.***

O indicador percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, e seus dependentes nas ações do Sesc obteve o resultado de 75,41%. Das 104.213 inscrições realizadas na educação formal (atividades de Educação Infantil, Ensino Fundamental, Educação em Ciência e Humanidades, Saúde Bucal, Cuidado Terapêutico, Artes Cênicas, Artes Visuais, Música, Literatura, Audiovisual, Biblioteca, Desenvolvimento Físico-Esportivo, Turismo Social, Desenvolvimento de Capacidades e Trabalho com Grupos), 78.585 referem-se a comerciários e dependentes.

Para alcançar esse resultado, a clientela comerciária contou com preços diferenciados durante todo o ano. Além disso, os serviços de Desenvolvimento de Capacidades e Trabalho com Grupos foram oferecidos de forma gratuita de acordo com o objetivo do programa assistência.

Também foram concedidas 1.100 bolsas de estudo para alunos da Educação Infantil e Ensino Fundamental, priorizando os dependentes de comerciários, através do PCG, cuja renda familiar não excedeu o valor de três salários mínimos.

***iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.***

O Sesc-ES progrediu na promoção institucional através de um conjunto de ações organizadas, formando o Plano de Ação com foco na divulgação da programação em mídias sociais e o monitoramento de retorno dos clientes nessas divulgações. Essas ações têm contribuído significativamente para alcance das metas do planejamento, podendo ser observado nos resultados dos indicadores, em que a participação da clientela preferencial tem sido notavelmente percebida na maior parte das ações do Sesc.

***iv. Conclusão***

***iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.***

O Sesc-ES conseguiu o resultado positivo em decorrência das ofertas de serviços prestados com atendimento as expectativas imediatas da clientela, buscando a construção de relacionamento a longo prazo.



Conservar a manutenção das tarifas e a revisão de bolsas escolares são ações contínuas deste Regional, assim como intensificar a divulgação das ações do Sesc-ES com informações atuais nas mídias sociais.

***iv.b- Principais desafios até 2020 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.***

Sustentar a operação das Unidades onde o Sesc disponibiliza seus serviços, em pleno funcionamento, analisando os preços subsidiados e até mesmo gratuitos para priorizar e atrair a clientela preferencial

(comerciários e seus dependentes), associado ao avanço natural dos gastos é um desafio a ser encarado em 2020.

### 3.3.4. Melhorar a Prestação e a Qualidade dos Serviços

i. Descrição geral						
Este objetivo está direcionado à importância de mantermos os espaços qualificados e adequados para o desenvolvimento das atividades; sempre atrelado ao compartilhamento de boas práticas entre DRR e o DN; juntamente com manutenção de uma equipe qualificada e comprometida. A proposta prevê a interiorização dos serviços e das ações do sesc para cidades onde não são realizados serviços por meio de infraestruturas fixas, ou seja, de Unidades Móveis ou ainda em parceria com outras organizações, garantindo o acesso aos serviços e ações, multiplicando conhecimento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e promovendo o bem-estar social.						
i.a Estratégias			i.b Principais ações e produtos realizados em 2019			
1) reestruturação da área de Relacionamento com Clientes.			Início da implementação da área de Relacionamento com Clientes.		Gerência de Turismo, Eventos e relacionamento com Clientes	
ii. Indicador						
Descrição do indicador: % de renovação de matrícula						
Fórmula de cálculo:	$(\text{total de matrículas revalidadas no ano} / \text{total de matrículas realizadas no ano anterior}) \times 100$					
	$(19.337 / 51.219) \times 100$					
Fonte do indicador: PES 2017-2020						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
72,92%	78,00%		74%	37,75%		76%

#### ii. Análise

**ii.a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.**

A matrícula no Sesc é o ato de identificação e registro dos beneficiários para habilitá-los a usufruir os serviços oferecidos. Culturalmente os beneficiários buscam a renovação da matrícula somente quando necessitam acessar algum serviço e não imediatamente após o seu vencimento. Portanto, o resultado da revalidação de matrículas demonstra o interesse do público pelos serviços oferecidos, motivados pela qualidade e preços subsidiados conforme resultado apresentado na pesquisa de satisfação realizada no Exercício 2019.

Das matrículas efetivadas em 2018, o total de 37,75% regressou para renovação em 2019. Este resultado abaixo da meta foi impactado pela alteração no prazo de validade das matrículas (carteirinhas) estabelecido para 02 anos a partir de maio de 2018.

***iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.***

Dos clientes habilitados no ano anterior, 19.337 pessoas, entre comerciários e dependentes, retornaram ao Sesc-ES para renovação de matrículas. Esse total representa uma revalidação na ordem de 37,75% em relação às matrículas realizadas em 2018. Embora esteja abaixo da meta, o resultado demonstra a fidelização dos clientes e sua satisfação em relação aos serviços oferecidos pela instituição.

Com a mudança do prazo de validade das matrículas, o Regional realinou seu plano de renovação de matrículas para 2020.

***iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.***

A ampliação no prazo de validade das matrículas do Sesc-ES permite facilitar o acesso aos serviços, reduzindo o tempo dispensado pelo cliente em retornar à unidade para renovação de carteirinha em menor tempo. Mesmo com o resultado abaixo da meta, podemos observar na pesquisa de satisfação, que 87% dos clientes voltariam a utilizar os serviços do Sesc-ES.

***iv. Conclusão***

***iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.***

O resultado inferior à meta foi impactado pelo fato já exposto, mas o Sesc-ES manteve a oferta de serviços de acordo com as perspectivas da clientela, buscando constituir um relacionamento a longo prazo.

Buscar avanços no atendimento ao comerciário e progredir em relação à captação de novos clientes, e, por conseguinte, estabelecer maior movimentação nos centros de turismo, através de ações de divulgação, implantação de sistemas inovadores e pesquisa no mercado por parâmetros alcançados em empresas com desempenho superior que prestam serviços similares ao do Sesc, a fim de comparar com os nossos resultados e, se for necessário, aprimorar nossos processos e serviços.

***iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.***

O Regional intensificará as ações de conservação de tarifas adequadas à clientela prioritária do Sesc, a fim de fidelizar a clientela atual e buscar novos clientes, assim como fortalecer as ações de divulgação por meio de visitas às empresas do comércio.

### 3.3.5. Proporcionar um Ambiente de Valorização e Desenvolvimento das Pessoas

i. Descrição geral						
Entende-se que o capital humano, para uma instituição que presta serviços, seja o bem intangível mais valioso. Portanto, investir em um ambiente de valorização e desenvolvimento das pessoas, que dê condições de trabalho, que permita um trajeto de formação e carreira, além de investir em relacionamento interno, se torna condição para o alcance da visão de futuro proposto neste Plano.						
i.a Estratégias			i.b Principais ações e produtos realizados em 2019			
1) implementar o Plano de Cargos e Salários do Regional; 2) priorizar o treinamento e capacitação de empregados da área finalística; 3) investir em mão de obra e recursos para treinamentos.			Treinamento e capacitação de empregados com recursos próprios e terceiros; Participação do encontro nacional do para desenvolvimento do Plano Nacional de Formação e Pesquisa e a Política Nacional de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas – PNVP.			Gerência Administrativa de Pessoal e R.H.
ii. Indicador						
Descrição do indicador: índice de <i>turnover</i> (rotatividade)						
Fórmula de cálculo:	[(admitidos + demitidos) / 2] / total de funcionários no período de referência					
	[(115+87) / 2] / 1.168					
Fonte do indicador: PES 2017-2020						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
19,35%	17%		16%	8,65%		15%
ii. Indicador						
Descrição do indicador: % de pessoas que participaram de ações de desenvolvimento profissional						
Fórmula de cálculo:	(total de pessoas que participaram de ações de desenvolvimento profissional / total de pessoas) x 100					
	(386 / 1.168) x 100					
Fonte do indicador: PES 2017-2020						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
26%	32,00%		32,28%	33,05%		34%
ii. Indicador						
Descrição do indicador: % de investimentos em desenvolvimento de pessoas						
Fórmula de cálculo:	(despesas na atividade 908 / receitas correntes) x 100					
	(105.515,22 / 106.453.055,79) x 100					
Fonte do indicador: PES 2017-2020						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
0,48%	0,03%		0,16%	0,10%		0,10%

## ***ii. Análise***

### ***ii.a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.***

O Sesc-ES manteve suas ações estratégicas em assegurar o indicador de rotatividade e ações de desenvolvimento profissional. A concessão de vale-alimentação para os empregados com faixa salarial de até R\$ 2.400,00, o Plano de Cargos e Salários, que promove ascensão de nível salarial, a bolsa de estudo que custeia 50% da mensalidade escolar do curso de graduação e treinamentos e capacitações de equipes têm contribuído para o alcance desses indicadores.

Em 2019 deu seguimento a três bolsas de estudo para o incentivo à formação profissional, custeando 50% da mensalidade escolar dos cursos de graduação para empregados efetivos. Desde a implantação, em 2011, o programa já concedeu 34 bolsas.

Foram avaliados 402 empregados de um total de 1.168 do quadro de efetivos, sendo que 294 empregados se classificaram como alinhados às diretrizes de desempenho funcional, quando avaliados em suas competências técnicas e comportamentais, ou seja, 25,17% do quadro efetivo de empregados foram beneficiados com a progressão salarial.

Com o apoio do Departamento Nacional – DN, foram promovidas 29 capacitações, encontros e *workshops*, dentre eles, os cursos a distância pela plataforma IPTV e o Departamento Regional promoveu 8 treinamentos abrangendo grande parte dos empregados. No total, foram treinados e capacitados 386 empregados das áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Administração.

### ***iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.***

O indicador Índice de *Turnover* do Sesc-ES em 2019 foi de 8,65%, atendendo a meta proposta. O bom desempenho é efeito das estratégias utilizadas pela Administração Regional, que buscam garantir a baixa rotatividade de empregados e promover a elevação do nível de conhecimento e motivação funcional.

O resultado de 33,05% para o indicador de Percentual de Pessoas que Participaram de Ações de Desenvolvimento Profissional acima da meta estabelecida evidencia o esforço em cultivar seu quadro de empregados, profissionais habilitados ao desenvolvimento de suas atividades.

Quanto ao indicador Percentual de Investimento em Desenvolvimento de Pessoas, que registrou um resultado de 0,10%, abaixo da meta prevista, é justificado pela realização de treinamentos promovidos pelo Departamento Nacional – DN através do IPTV e outros preparados e aplicados por empregados do seu próprio quadro em espaços internos, ambos sem custo financeiro para o Sesc-ES.

Ressaltamos ainda que mesmo com o resultado abaixo da meta no indicador de investimento em desenvolvimento de pessoas, o Sesc-ES alcançou 94,15% da programação estimada para o exercício 2019, ou seja, dos 410 empregados previstos, 386 foram treinados e capacitados.

***iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.***

Buscando melhorar o desenvolvimento de suas ações, o Sesc-ES implantou em sua rotina a utilização da ferramenta de trabalho *Skype*, que permite a realização de entrevistas para processos seletivos e avaliações de desempenho dos empregados para elevação de nível de acordo com as diretrizes do Plano de Cargos e Salários, com o objetivo de dar agilidade e reduzir custos da equipe de psicólogas.

***iv. Conclusão***

***iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.***

Os resultados apresentados anteriormente foram satisfatórios, ratificando o empenho da Administração Regional em promover o desenvolvimento de seu quadro de empregados, com ações de concessão de benefícios e capacitação.

O Sesc-ES no intuito de também aprimorar suas ações de valorização de pessoal, em parceria com o Departamento Nacional – DN, tem participado dos encontros nacionais para construção do Plano Nacional de Formação e Pesquisa e da Política Nacional de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas – PNVP.



***iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.***

No decorrer de 2019 entrou em operação o Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim – CACI, localizado no município de Cachoeiro de Itapemirim, região sul do Estado. O Sesc-ES contratará para o seu quadro de empregados a mão de obra local, tornando-se um desafio para o Recursos Humanos, porquanto será necessário treinar toda equipe para alinhar ao padrão de atendimento da Instituição.

Associado ao início de operacionalização do CACI, o Sesc-ES também tem previsão de finalizar a liberação gradativa dos blocos de hospedagem do CTSLDM, que iniciou suas atividades em junho de 2018, impactando na necessidade de aumentar seu quadro de empregados, gerando um fluxo constante de contratações.

Além dos desafios apresentados acima, as ações de capacitação e treinamento anteviram capacitar 410 empregados do quadro atual, distribuídos em diversas áreas, focado na melhoria do desempenho de suas atribuições.

### 3.3.6. Proporcionar Ambientes Físicos Adequados para o Desenvolvimento das Ações

i. Descrição geral						
Manter espaços adequados, de acordo com a legislação vigente, que promovam a segurança e o bem-estar. São desafios que a instituição deve priorizar, como forma de valorizar as pessoas que ali trabalham e são atendidas, bem como manter as instalações e a infraestrutura necessárias para o desenvolvimento de ações com qualidade e que permitam o resultado planejado.						
i.a Estratégias			i.b Principais ações e produtos realizados em 2019			
1) manter os ambientes estruturados e reformados; 2) manter as ações e investimento em ampliação de atuação do Sesc.			reformas e adaptações em estruturas; Início da obras de construção do CABG.			Diretoria
ii. Indicador						
Descrição do indicador: % de investimentos em infraestrutura realizados						
Fórmula de	(despesas de investimento / receitas totais) x 100					
cálculo:	(2.964.326,67 / 106.473.165,94) x 100					
Fonte do indicador: PES 2017-2020						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
24,10%	11,00%		4,22%	2,78%		11,34%

#### ii. Análise

**ii.a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.**

O Sesc-ES vem ao longo desses anos oferecendo ao capixaba e à clientela preferencial Unidades Operacionais de excelentes infraestruturas, com construções de elevado padrão arquitetônico, o que tem contribuído para melhoria do município onde estão localizadas as Unidades, bem como o bem-estar dos empregados e de toda clientela que vem usufruir dos espaços. Durante o exercício 2019, em consonância com o plano de obras, foi dado início a reforma e adequação do edifício da nova Sede Administrativa, a construção de um novo Centro de Atividades no município de Baixo Guandu, além da construção de um Centro de Convenções no Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins – CTSLDM, com objetivo de atender a demanda do município carente desse tipo de espaço.

No que tange a obras de conservação das edificações, o Sesc-ES está sempre buscando realizar ações de manutenção. Ainda pensando na qualidade dos serviços oferecidos e na redução dos gastos, iniciou-se o processo de contratação dos projetos com a realização da licitação para a construção de uma usina solar fotovoltaica no Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa – CTSLPF, que, por questões estratégicas, não será construída no Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari – CTSLG, como previsto inicialmente.

As prioridades realizadas em 2019 foram as obras de manutenção e adequação das Unidades Operacionais, algumas dando continuidade ao atendimento das exigências realizadas pelo Corpo de Bombeiros, como a construção de abrigo para sistema de abastecimento de incêndio na Unidade de Linhares, a adequação dos guarda-corpos e aplicação do verniz antichamas no auditório, ambos no CTSLG, e outras, atendendo a demanda existente das adequações e manutenções corretivas, já

indicadas no planejamento anual, tais como construção do Bloco de Serviço no Centro de Atividades de Aracruz – CAA, reforma da “rampa molhada” no parque aquático do CTSLPF, construção de uma cobertura no parque aquático do Centro de Atividades de Colatina – CAC, reforma e recuperação do Castelo D’Água e troca de piso em parte da cozinha do restaurante no CTSLG, entre outras ações.

Também, visando melhorar os espaços destinados ao atendimento da clientela com infraestrutura física e tecnológica qualificada e adequada ao desenvolvimento das ações e serviços, o Sesc-ES investiu R\$ 1.351.014,83 com aquisições de equipamentos de informática, mobiliários, climatizadores de ambiente e softwares, entre outros recursos.

### ***iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.***

O resultado de 2,78% no indicador de Investimento em Infraestrutura está relacionado ao fato de que para o ano de 2019 havia planejamento de iniciar a obra da nova escola do Centro Esportivo de Vila Velha – CEVV, que foi adiada pelo atraso na aprovação dos projetos por parte da Prefeitura Municipal de Vila Velha e pela oportunidade de prorrogar o início da obra do Centro de Turismo Social e Lazer de Santa Teresa – CTSLST, por decisão da Administração Regional.

### ***iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.***

A criação da Ordem de Serviço nº 028/2018, que define regras e cronograma de planejamento das obras do Sesc-ES, reduziu a realização de obras não planejadas, diminuindo o impacto negativo no cronograma de realização das obras previstas no escopo de trabalho da Gerência Geral de Obras, Engenharia e Arquitetura – GGAEA. Entretanto, novas obras fora do planejamento classificadas como supervenientes, imprevistas ou estratégicas, são avaliadas pontualmente e, caso aprovadas, inseridas no cronograma. Porém, tais situações se tornaram exceções.

## ***iv. Conclusão***

### ***iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.***

Do resultado obtido, a efetivação de R\$ 2.964.326,67 é proveniente da nova construção do Centro de Atividades de Baixo Guandu – CABG, iniciada em setembro de 2019, e das aquisições de equipamentos e mobiliários em geral para as Unidades Operacionais e Sede Administrativa, que buscam uma infraestrutura adequada para proporcionar uma melhor qualidade na prestação dos serviços, gerando mais conforto e melhorias significativas na sua execução, alinhado às políticas de preservação do meio ambiente, sustentabilidade e acessibilidade.

Em conformidade com a Ordem de Serviço instituída no planejamento anterior, em parte, todas as obras e manutenções foram realizadas com base no planejado. Evitou-se, ao máximo, a realização de obras não planejadas, com exceção dos fatos supervenientes, imprevistos e estratégicos, para que isso não altere ou impacte as realizações previstas anualmente.

### ***iv.b- Principais desafios até 2020 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.***

Para o exercício de 2020, os principais desafios são o término da primeira etapa de construção do CABG, a continuidade na reforma da nova Sede Administrativa, o início da construção da nova escola do CEVV e a conclusão da construção dos estacionamentos no CTSLDM.



### 3.3.7. Potencializar Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC

i. Descrição geral						
Investir em soluções eficazes e aderentes aos processos internos e às ações finalísticas, com foco na dinamização das rotinas, para que se desenvolvam, implantem e melhorem os sistemas, assegurando o acesso rápido e fácil pelos usuários e a confidencialidade e a integridade da informação.						
i.a Estratégias			i.b Principais ações e produtos realizados em 2019			
1) readequação de Infraestrutura de dados, voz e CFTV; 2) implantação de novas tecnologias.			Readequação de Infraestrutura de dados, voz e CFTV nas unidades operacionais e Sede; Desenvolvimento do HelpDesk e implantação do Skype.		Coord. da Tecnologia da Informação e Telecomunicação	
ii. Indicador						
Descrição do indicador: % de recursos financeiros em tecnologia da informação e comunicação						
Fórmula de cálculo:	(total de recursos financeiros na atividades 6.4 / total de receitas correntes) x 100					
	(749.524,17 / 106.453.055,79) x 100					
Fonte do indicador: PES 2017-2020						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
0,94%	1,14%		0,95%	0,70%		0,77%

#### ii. Análise

**ii.a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.**

Em 2019 o Regional priorizou a readequação de infraestrutura de dados, voz e CFTV, na mudança de ambiente da Unidade Mesa Brasil para as novas instalações físicas, assim como a capacitação da equipe, reinstalação e configuração de todos equipamentos e sistemas.

Foi inaugurada a Unidade Operacional Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim – CACI, onde foram instalados e configurados circuitos de voz, dados, CFTV, treinamento da equipe, instalação e configuração dos equipamentos e sistemas.

A publicação da versão 1.0 do Portal Sesc-ES – intranet –, propiciou os benefícios de centralização, segurança e usabilidade de informações corporativas. Também, a publicação da versão web na solução *opensource* GLPI, que possui amplas funcionalidades de gestão de chamados, projetos e inventário, possibilita um gerenciamento eficiente e proativo baseado nas boas práticas de TI.

A implementação de entrevistas por videoconferência utilizando-se a ferramenta *Skype for business* propiciou a otimização de recursos nos processos seletivos de Recursos Humanos, permitindo o compartilhamento de informações em tempo real, reduzindo o tempo de agendamentos e recursos

presenciais como viagens, diárias de motoristas e psicólogas, gasolina, manutenção em carros, além da otimização do tempo da equipe que era utilizado em traslados.

Com a parceria técnica para a utilização de software corporativo desenvolvido pela equipe do Regional no Estado do Paraná, o principal benefício é a integração entre sistemas de Planejamento, Suprimentos e Financeiro, possibilitando desta forma a redução de retrabalho, otimização de recursos e otimização de riscos, maximizando as entregas nos prazos.

### ***iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.***

O indicador Percentual de Recursos Financeiros em Tecnologia da Informação e Comunicação apresentou resultado de 0,70%, considerado satisfatório mesmo não atingindo a meta planejada. O principal motivo foi a prorrogação de implantação do Sistema do Sesc-PR, que iniciaria no 2º semestre de 2019, sendo necessário um maior prazo para a contratação de profissionais de TI que somente iniciou em 2020.

### ***iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.***

Realizar a prestação de serviços com acesso rápido e fácil motivou o Sesc-ES a readequar toda a infraestrutura de dados, voz e CFTV de suas Unidades Operacionais e Sede Administrativa, ação que iniciou em 2018 e se estendeu por todo o exercício de 2019. Destaque para as Unidades do Mesa Brasil e Cachoeiro de Itapimirim que funcionaram em novas instalações.

## ***iv. Conclusão***

### ***iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.***

O indicador deste item demonstra o avanço na automatização dos processos e modernização dos sistemas informatizados, buscando tornar os processos da gestão administrativa, financeira e operacional mais confiáveis e íntegros.

Para isso, o Sesc-ES iniciará a contratação do serviço de *outsourcing* de impressão, promovendo melhor gerenciamento neste processo. Pretende ainda implantar a realização de matrícula (carteirinhas) digital, possibilitando redução de custos com impressões e problemas de indisponibilidade de impressoras (PVC), contribuindo de forma significativa na melhoria de qualidade no atendimento ao cliente e ao meio ambiente, reduzindo a geração de resíduos.

### ***iv.b- Principais desafios até 2020 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.***

Definido como prioridade pela Direção Regional, o projeto de adesão aos softwares de Planejamento, Suprimentos e Financeiro desenvolvidos pelo Sesc-PR, como solução paliativa ao adiamento da implantação do Sistema de Gestão Integrada ERP do Departamento Nacional – DN. Foi realizada visita técnica ao Sesc-PR para avaliação da ferramenta e implantação no Sesc-ES, que provocará grandes avanços no desenvolvimento dos processos de gestão.

Além disso, o Sesc-ES tem como proposta dar continuidade e apoio na implantação do Sistema de Gestão Integrado desenvolvido pelo DN, com previsão inicial de conclusão em até dois anos, sendo

necessário que neste período o Regional viabilize todos os requisitos de implantação para um sistema de alta complexidade, bem como providencie a capacitação e treinamento dos seus empregados.

### 3.3.8. Assegurar Equilíbrio Econômico-Financeiro para o Desenvolvimento da Instituição em Longo Prazo

i. Descrição geral						
Esse objetivo tem o foco na sustentabilidade para assegurar recursos que apoiem as operações e as estratégias, quantifiquem, tratem e monitorem os riscos mais significativos, que podem afetar a instituição.						
i.a Estratégias			i.b Principais ações e produtos realizados em 2019			
1) Manter a estabilidade financeira; 2) Implantar ferramentas de gestão e controle.			Implantação de atividades gestão e controle.			Gerência Geral Contábil e Financeira
ii. Indicador						
Descrição do indicador: índice de comprometimento da receita corrente						
Fórmula de cálculo:	total das despesas correntes / total das receitas correntes					
	88.759.559,41 / 106.453.055,79					
Fonte do indicador: PES 2017-2020						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
Entre 0,8 e 1,0	1,00		Entre 0,8 e 1,0	0,83		Entre 0,8 e 1,0
ii. Indicador						
Descrição do indicador: % de participação da receita de serviços						
Fórmula de cálculo:	(receitas de serviços / despesas correntes) x 100					
	(27.340.429,34 / 88.759.559,41) x 100					
Fonte do indicador: PES 2017-2020						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
Até 25%	27%		Até 25%	30,80%		Até 25%

#### ii. Análise

*ii.a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.*

O Sesc-ES registrou em 2019 uma realização de R\$ 88.759.559,41 com despesas correntes, representando 88,49% de R\$ 100.307.305,00, que era o total planejado. Este resultado, levemente abaixo da meta estabelecida pelo Departamento Nacional – DN, é justificado pela ação ajuizada na 22ª Vara Federal Cível da seção Judiciária do Distrito Federal-SJDF, motivado pelo entendimento do Sesc-ES em ter o direito à imunidade tributária dos impostos federais (contribuição patronal do INSS, SAT/RAT, INCRA e PIS). Por isso, a partir de setembro de 2019, esses valores não foram mais registrados na despesa, sendo depositados judicialmente, até ocorrer a sentença judicial. Outro ponto

que contribuiu para este resultado foi a implantação em 2018 do projeto Reestabelecimento Financeiro criado pela atual Coordenação de Controle Interno e Planejamento – CCIP e Gerência Geral Contábil e Financeira – GGCF, composto por ações de avaliação e mudança em diversas áreas, que foi continuado em 2019, principalmente com a atividade Análise de Gastos, que é formada por uma metodologia de monitoramento da execução orçamentária em que consiste na elaboração de análise, realizada pelas 22 Unidades Orçamentárias, das despesas, receitas e investimentos, mensalmente, gerando otimização dos recursos financeiros e materiais. Além disso, a GGCF promoveu uma reestruturação na Gerência de Compras, Contratos e Patrimônio com foco em remodelar as negociações e administração dos contratos, o que tem apresentado bons resultados.

Em relação às receitas correntes, as quais registramos um montante de R\$ 106.453.055,79, resultado 1,66% superior à meta estabelecida, é justificado pelo aumento na arrecadação compulsória e pelos serviços de lazer, potencializado pelo marketing realizado e vendas on-line. Também houve disponibilização de novos apartamentos no Centro de Turismo em Domingos Martins – CTSLDM.

O equilíbrio econômico e financeiro reestabelecido em 2018 foi mantido durante 2019.

### ***iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.***

O índice de Comprometimento da Receita Corrente ficou dentro da meta estabelecida pelo DN. As receitas e despesas realizadas asseguraram os meios necessários para atingir os objetivos e metas estabelecidas no Programa de Trabalho, tendo sua execução pautada nas orientações das Diretrizes Gerais e demais normas internas nacionais e regionais.

Quanto ao indicador de Percentual de Participação da Receita de Serviços, em que registramos resultado de 30,80%, ficando acima do planejado, é justificado pelo prosseguimento em 2019 do projeto Reestabelecimento Financeiro, no qual uma de suas ações foi ajustar algumas receitas, inclusive com adequação das tarifas dos serviços, resultando num superávit esperado para 2019.

### ***iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.***

O envolvimento dos empregados e gestores, a descentralização dos processos, o aprimoramento da comunicação, o acesso à informação, a aplicação de treinamentos e a estruturação da área meio, certamente contribuíram para o aperfeiçoamento de alguns macroprocessos, em especial, na execução e controle orçamentário e resultados com as contratações.

## ***iv. Conclusão***

### ***iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.***

Mesmo com o resultado acima do previsto no indicador de Percentual de Participação da Receita de Serviços, classificamos como bom em decorrência do objetivo do Sesc-ES em manter sua reserva financeira dentro da orientação do CF.

O Sesc-ES tem em andamento o projeto denominado Restabelecimento Financeiro, que é executado em três etapas: 1. Análise e ajuste dos gastos; 2. Análise e ajuste das receitas e; 3. Criação e implantação das metas de gestão. A execução deste projeto é morosa, pois ocorre em paralelo às

atividades diárias e prioritárias dos seus gestores, porém é necessária para a melhoria do desempenho administrativo, financeiro e operacional.

#### ***iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.***

Aperfeiçoar o planejamento a fim de antecipar a visão da necessidade de utilização dos recursos financeiros e controlar os gastos evitando-se surpresas financeiras negativas e garantir recursos para manter a crescente operação e necessidade de novos investimentos são um desafio de curto, médio e longo prazo. Além disso, a intenção de corte orçamentário no Sistema S, anunciado pelo Governo Federal, nos gera o seguinte desafio a médio e longo prazo: como sustentar a essência da nossa existência de prestar um serviço social?

### **3.4. Estágio de Implementação do Planejamento Estratégico**

#### **3.4.1. Panorama Geral**

O mercado é dinâmico e fatores como incerteza, mudanças na política e economia, avanços tecnológicos, assim como a demanda e a necessidade dos consumidores, associados à oferta de novos serviços de empresas cada vez mais concorrentes, exige não só um bom controle e administração no presente, mas, como questão de sobrevivência, um olhar no futuro. Daí a necessidade de planejar, ou seja, construir um Planejamento Estratégico que pense no futuro com inteligência, organizando e descrevendo as ações que serão tomadas no médio e longo prazo.

Importante salientar que o Sesc, em tudo que faz, garante o atendimento da sua finalidade, descrito no artigo 1º do Decreto nº 61.836, de 5 de dezembro de 1967: o Serviço Social do Comércio – Sesc, criado pela Confederação Nacional do Comércio – CNC, nos termos do Decreto-lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946, tem por finalidade estudar, planejar e executar medidas que contribuam para o bem-estar social e a melhoria do padrão de vida dos comerciários e suas famílias, e, bem assim, para o aperfeiçoamento moral e cívico da coletividade, através de uma ação educativa que, partindo da realidade social do país, exercite os indivíduos e os grupos com uma gestão moderna e olhar estratégico, focada nas questões de mercado e sua finalidade legal.

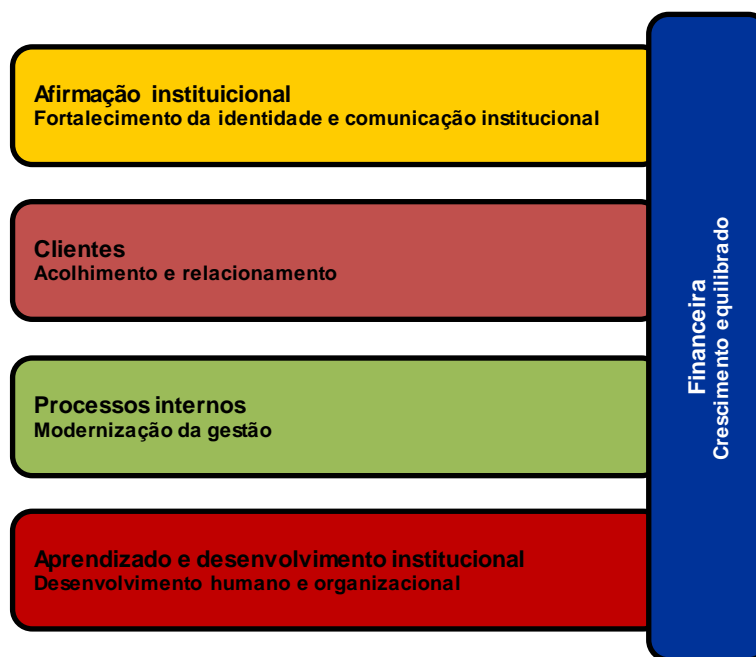
O Sesc, por meio do Departamento Nacional - DN e dos Departamentos Regionais – DDDR, elaborou o Plano Estratégico do Sesc 2017-2020, estabelecendo uma agenda institucional integrando a ação do Sesc em todo o território nacional, a fim de fortalecer a atuação institucional nacional, considerando a pluralidade e especificidades locais e a autonomia administrativa dos DDDR. Por isso, em sintonia com o DN, o Sesc-ES, para o quinquênio 2017-2020, adotou este Planejamento Estratégico feito em conjunto.

Os principais desafios a serem enfrentados neste período são: a ampliação do reconhecimento do Sesc pela sociedade; o reforço do benefício à clientela legal – o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes; o desenvolvimento e a oferta de ações socioeducativas que estejam em diálogo com as demandas sociais atuais; a modernização da gestão; o desenvolvimento e a valorização das pessoas presentes em seus quadros e a aplicação eficiente de tecnologias e recursos.

#### **3.4.2. Metodologia de Formulação, Implantação, Avaliação e Revisão do Planejamento Estratégico**

O Planejamento Estratégico foi estruturado utilizando a metodologia do *Balanced Scorecard* – BSC, adaptado para atender as características do Sesc. Divergindo de sua aplicação mais comum encontrada no mercado, a Perspectiva Financeira no topo do processo foi substituída pela Perspectiva de Afirmação Institucional. Isso se deu pelo entendimento de que o resultado pretendido, numa relação de causa e efeito com as outras Perspectivas, é o valor das ações do Sesc e sua contribuição para a sociedade. Já a Perspectiva Financeira é posicionada de modo transversal, oferecendo o suporte necessário aos investimentos que devem ser implementados em todas as Perspectivas, com foco na sustentabilidade econômico-financeira, conforme demonstrada abaixo juntamente das outras Perspectiva com temas centrais as que interconectam:

**Figura 2 – Perspectivas**



Dentro de cada Perspectiva e tema central foram criados os objetivos estratégicos. As estratégias e ações do Plano adotados pelo Sesc-ES passaram a partir de 2019 a serem monitoradas e avaliadas semestralmente, com o objetivo de propiciar a observação constante dos pontos pactuados com o DN. Este monitoramento e avaliação são realizados por meio do preenchimento dos indicadores com informações do Regional e análises dos seus resultados, que podem ocasionar na revisão dos objetivos estratégicos.

O Plano que teve início de execução em 2017 e passou por reposicionamento em 2019, após estudos e propostas apresentadas no 4º encontro do Grupo de Trabalho, que posteriormente foi aprovado na Reunião de Diretores que ocorreu em maio de 2019. Com isso, foi solicitado aos Departamentos Regionais – DDDR que enviassem a revisão das suas metas referentes aos períodos de 2019 e 2020. As novas metas do Sesc-ES podem ser observadas no item 3.3 deste relatório.

Quanto ao planejamento de curto prazo, que denominamos de Programa de Trabalho, a Coordenação de Controle Interno e Planejamento – CCIP implantou uma nova metodologia que consistiu em descentralizar a elaboração do planejamento para as 22 Unidades, pois cada área finalística é a responsável pela sua parte, pois é quem detêm competência para planejar o que será necessário para executar em suas áreas. A Coordenação de Controle Interno e Planejamento – CCIP coordena o trabalho e aplica treinamento anualmente para todos os empregados envolvidos no processo.

### **3.4.3. Indicadores de Desempenho Relacionados à Gestão Estratégica**

Conforme informado no item 3.4.1., o Sesc-ES adotou o Planejamento Estratégico feito em conjunto com o DN e acompanha os indicadores do Planejamento Estratégico Nacional, que são referências para acompanhamento das ações no processo de gestão. Esses indicadores priorizam os princípios finalísticos normativos, legais e institucionais do Sesc, assegurando temas estratégicos de maior relevância com definição de objetivos e metas. O acompanhamento dos indicadores é semestral, conforme a programação do DN, e podem ser observados no item 3.3. deste relatório.

### **3.4.4. Revisões Ocorridas no Planejamento Estratégico, sua Descrição e Periodicidade**

Como esperado num planejamento de longo prazo, naturalmente, devido à dinâmica do negócio associado a fatores externos, o Plano adotado pelo Regional sofreu a 1ª revisão em 2019, após estudos e propostas apresentadas no 4º encontro do Grupo de Trabalho, que posteriormente foi aprovado na Reunião de Diretores que ocorreu em maio de 2019, redirecionando a estratégia de Crescimento e Desenvolvimento para Manutenção (manter as ações).

### **3.4.5. Envolvimento da Alta Direção (Diretores)**

As condições administrativas e gerenciais disponíveis para que a Instituição desenvolva seu planejamento são asseguradas pela Direção Regional, evidenciado pela aprovação da Coordenação de Controle Interno e Planejamento – CCIP.

### **3.4.6. Principais Dificuldades e Mudanças Previstas**

A principal dificuldade reside na mudança cultural e organizacional voltada para modernização dos processos, porém, em sintonia com o DN, o Sesc-ES decidiu implantar nos próximos anos o Sistema de Gestão Integrado Dynamics da Microsoft, que será um marco para a evolução dos processos administrativos, financeiros e operacionais.

Para o próximo ciclo de acompanhamento do Planejamento Estratégico, nossa pretensão é evidenciar as estratégias realizadas de modo colaborativo, buscando maneiras de comunicar melhor a participação de cada gestão envolvida, dedicar mais tempo para aprofundamento da análise dos indicadores e sistematizar as lições aprendidas.

## **3.5. Programas, Estratégia e Orçamento**

### *i. Descrição*

Despesa por Programa e Atividade				
Programa e Atividade	Previsto	Realizado	% Realização	% Participação
<b>Educação</b>	<b>12.568.501,00</b>	<b>11.351.893,11</b>	<b>35,07%</b>	<b>35,07%</b>
Educação Infantil	4.315.412,00	3.793.501,27	87,91%	33,42%
Ensino Fundamental	8.253.089,00	7.558.391,84	91,58%	66,58%
<b>Saúde</b>	<b>8.827.825,00</b>	<b>7.991.960,76</b>	<b>24,69%</b>	<b>24,69%</b>
Saúde Bucal	8.044.384,00	7.300.745,18	90,76%	91,35%
Educação em Saúde	3.692,00	755,16	20,45%	0,01%
Cuidado Terapêutico	779.749,00	690.460,42	88,55%	8,64%
<b>Cultura</b>	<b>2.743.509,00</b>	<b>2.061.020,80</b>	<b>6,37%</b>	<b>6,37%</b>
Artes Cênicas	1.100.702,00	960.259,42	87,24%	46,59%
Artes Visuais	404.853,00	270.266,74	66,76%	13,11%
Música	416.617,00	271.755,79	65,23%	13,19%
Literatura	135.403,00	61.209,13	45,21%	2,97%
Audiovisual	351.471,00	278.980,24	79,38%	13,54%
Biblioteca	334.463,00	218.549,48	65,34%	10,60%
<b>Lazer</b>	<b>12.285.202,00</b>	<b>9.766.449,66</b>	<b>30,17%</b>	<b>30,17%</b>
Desenvolvimento Físico-Esportivo	1.129.018,00	942.179,48	83,45%	9,65%
Recreação	1.006.345,00	740.324,98	73,57%	7,58%
Turismo Social	10.149.839,00	8.083.945,20	79,65%	82,77%
<b>Assistência</b>	<b>1.434.634,00</b>	<b>1.201.050,90</b>	<b>3,71%</b>	<b>3,71%</b>
Segurança Alimentar e Apoio Social	1.229.512,00	1.022.266,95	83,14%	85,11%
Trabalho Social com Idosos	205.122,00	178.783,95	87,16%	14,89%
<b>Total</b>	<b>37.859.671,00</b>	<b>32.372.375,23</b>	<b>85,51%</b>	<b>100%</b>

## ii. Análise

### ii.a- Análise dos valores apresentados em relação ao indicador de Execução Orçamentária por Programas e aos Objetivos Estratégicos relacionados no capítulo de Estratégia de Atuação.

O quadro apresentado demonstra a composição das despesas de acordo com os programas e atividades finalísticas estabelecidos no Referencial Programático do Sesc. Observa-se o direcionamento expresso pelos resultados alcançados no período, cujos montantes determinaram o foco e prioridades da gestão, cabendo os seguintes destaques:

O programa Educação representou 35,07% das despesas de custo direto aplicados nos programas finalísticos. Do valor aplicado no programa, R\$ 3.793.501,27 foi para a atividade de Educação Infantil e R\$ 7.558.391,84 para o Ensino Fundamental. Em 2019, foi concluído a construção da escola no município de Cachoeiro de Itapemirim, ampliando seu campo de atuação no Estado, com início de suas atividades em 2020, atendendo a 120 alunos na Educação Infantil. Destacamos ainda a participação das atividades no Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG, em que foram atendidos 3.405 alunos, sendo 1.100 beneficiados com bolsas escolares.

No programa Saúde, foi aplicado R\$ 7.991.960,76 do custo direto. A atividade Saúde Bucal, individualmente, representou 91,35% deste montante. Em 2019, o Sesc-ES iniciou a operacionalização de mais uma clínica odontológica, no Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim – CACI e transferiu a clínica odontológica e clínica médica do Centro de Atividades de Vitória – CAV para a nova Unidade Operacional denominada Centro de Atividades do Parque Moscoso – CAPM, no município de Vitória.

Foi aplicado R\$ 2.061.020,80 no programa Cultura, sendo 46,59% deste valor direcionado para a atividade de Artes Cênicas. O desenvolvimento das atividades do programa Cultura ocorre quase todo



no Centro Cultural do Sesc Glória – CCSG, espaço de grande importância dentro do carente cenário cultural capixaba, compreendendo salas de cinema, teatro, biblioteca especializada em artes, estúdio de gravação, salas multimídias, salas de dança e teatro, entre outros.

No programa lazer no qual foi aplicado um total de R\$ 9.766.449,66, podemos destacar a atividade de turismo social, cujo o montante aplicado foi de R\$ 8.083.945,20. O CTSLDM gradativamente está operacionalizando seus cinco blocos de hospedagem. Foi disponibilizado dois blocos em 2018 e um bloco em 2019, com previsão de liberar os dois finais em 2020, aumentando a oferta de lazer à clientela preferencial e público em geral.

Para o programa Assistência, foram aplicados R\$ 1.201.050,90, com destaque para o Mesa Brasil Sesc-ES, que em 2019 foi transferido fisicamente para nova instalação, passando a operacionalizar em espaço próprio, que antes, por motivos estratégicos de captação de alimentos, funcionava em espaço cedido pela Centrais de Abastecimento do Espírito Santo – Ceasa-ES, por meio de convênio de Parceria e Cooperação Técnica.

Vale lembrar os empenhos empreendidos no programa Administração, atividade meio, cujo caráter principal foi desenvolver as operações de suporte necessárias para execução dos resultados esperados e dos produtos ofertados em todos os programas de atuação do Sesc-ES. A aplicação destes recursos produziu o aperfeiçoamento de processos internos de trabalho, na qualificação das aquisições e na busca pela economicidade e consumo consciente.

### ***iii. Conclusão***

#### ***iii.a- Principais desafios e ações para alcançar sinergia entre as esferas.***

Atingir os objetivos estratégicos mantendo o equilíbrio financeiro entre as ações foi o desafio do Sesc-ES no decorrer de 2019. Também ficar atento às constantes mudanças no cenário político, econômico e social, além de identificar a necessidade dos usuários, foi fundamental para alcançar as expectativas da clientela do Sesc-ES.

## 4. Governança

### 4.1. Descrição das Estruturas de Governança

A estrutura de Governança do Sesc-ES é composta por órgãos deliberativos e executivos na esfera nacional e regional. Os órgãos deliberativos são representados pelo empresariado do comércio de bens, serviços e turismo, vinculados ao sistema sindical sob as condições firmadas em seu Regulamento, do Governo Federal e dos trabalhadores designados pelos Sindicatos.

A Administração Nacional – AN do Sesc tem jurisdição em todo o país e se compõe do:

1. Conselho Nacional – CN (órgão deliberativo): tem jurisdição em todo o país e exerce em nível de planejamento, fixação de diretrizes, coordenação e controle das atividades do Sesc, a função normativa superior, ao lado dos poderes de inspecionar e intervir, correcionalmente, em qualquer setor institucional da Entidade.
2. Departamento Nacional – DN (órgão executivo): é responsável por elaborar as diretrizes gerais de ação a serem aprovadas pelo CN; por baixar normas gerais para aplicação e as monitorar; elabora seu programa de trabalho e ministra assistência ao Conselho Nacional – CN; realiza estudos, pesquisas e experiências por meio das Unidades Operacionais, para fundamentação técnica das atividades.
3. Conselho Fiscal – CF (órgão de fiscalização financeira): é responsável por acompanhar e fiscalizar a execução orçamentária da AN e das AA.RR.; representa ao CN contra irregularidades verificadas nos orçamentos ou nas contas da AN e das AA.RR., e propõe fundamentadamente ao Presidente do CN, a intervenção ou outra medida de menor alcance, observadas as condições estabelecidas no Regimento do Sesc; emite parecer sobre os orçamentos da AN e das AA.RR.; propõe ao CN a lotação da Assessoria Técnica e da Secretaria, requisitando do DN os servidores necessários a seu preenchimento; elabora o seu regimento interno e o submete à homologação do CN.

A Administração Regional – AR do Sesc-ES tem jurisdição na sua base territorial (Estado do Espírito Santo) e se compõe do:

1. Conselho Regional – CR (órgão deliberativo): embora sujeitos às diretrizes e normas gerais prescritas pelos órgãos nacionais, bem como à correção e fiscalização inerentes a estes, são autônomos no que se refere à administração de seus serviços, gestão dos seus recursos, regime de trabalho e relações empregatícias. Tem como responsabilidade deliberar sobre a AR, apreciando o desenvolvimento e a regularidade dos seus trabalhos; observar no âmbito de sua jurisdição as diretrizes gerais da ação do Sesc, adaptando-as às peculiaridades regionais; apresentar sugestões ao CN para o estabelecimento e alteração das diretrizes gerais da ação do Sesc, aprovar o programa de trabalho da AR; fazer observar as normas gerais baixadas pelo CN para o plano de contas, orçamento e prestação de contas; aprovar o orçamento, suas retificações, a prestação de contas e o relatório da AR, encaminhando-os à NA, nos prazos fixados; examinar anualmente o inventário de bens; autorizar as transferências e as suplementações de dotações orçamentárias da AR, submetendo a matéria às autoridades oficiais competentes, quando a alteração for superior a 25% em qualquer verba; aprovar as operações imobiliárias da AR; estabelecer medidas de coordenação e amparo às iniciativas dos empregadores no campo de bem-estar social, inclusive pela concessão de subvenções e auxílios; aprovar o quadro de pessoal da AR, com os respectivos padrões salariais, fixando as carreiras e os cargos isolados; referendar os atos do Presidente do CR; aprovar as instruções-

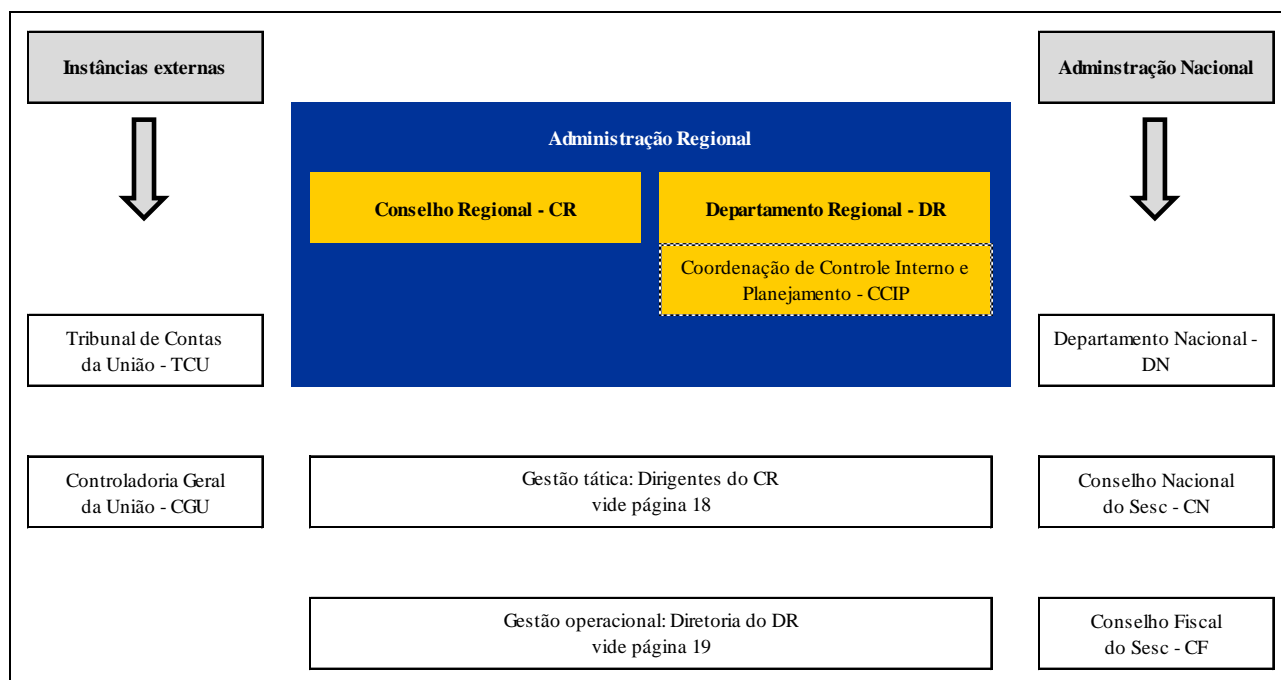
padrão para os concursos e referenda as admissões de servidores e as designações para as funções de confiança e para os cargos de contrato especial; estabelecer a verba de representação do Presidente e fixar diárias e ajudas de custos para seus membros; cumprir as Resoluções do CN e do CF e exercer as funções que forem por eles delegadas; autorizar convênios e acordos com a federação do comércio dirigente e com outras entidades, visando aos objetivos institucionais, ou aos interesses recíprocos das signatárias, na área territorial comum; aplicar, a qualquer de seus membros, nas circunstâncias indicadas, o disposto no Art. 14, § 1º, com recurso voluntário, sem efeito suspensivo, pelo interessado, no prazo de 30 dias, para o CN; aprovar seu regimento interno; atender às deliberações do CN encaminhadas pelo DN, cujos membros facilitarão o exercício das atribuições determinadas, prestando-lhes informações ou facultando-lhes o exame ou inspeção de todos os seus serviços, inclusive de contabilidade; acompanhar a administração do DR, verificando, mensalmente, os balancetes, o livro “Caixa”, os extratos de contas bancárias, a posição das disponibilidades totais e destas em relação às exigibilidades, bem como a apropriação da receita na aplicação dos duodécimos, e determinar as medidas que se fizerem necessárias para sanar quaisquer irregularidades, inclusive representação ao CN e interpretar, em primeira instância, o presente Regulamento, com recurso necessário ao CN;

2. Departamento Regional – DR (órgão executivo): é responsável por executar as medidas necessárias à observância das diretrizes gerais da ação do Sesc na AR, atendido o disposto na letra “b” do Art. 25; elaborar e propor ao CR o seu programa de trabalho, ouvindo previamente, quanto aos aspectos técnicos, o DN; ministrar assistência ao CR; realizar inquéritos, estudos e pesquisas, diretamente ou através de outras organizações, visando a facilitar a execução do seu programa de trabalho; preparar e submeter ao CR a proposta orçamentária, as propostas de retificação do orçamento, a prestação de contas e o relatório da AR; executar o orçamento da AR; programar e executar os demais serviços de administração geral da AR e sugerir medidas tendentes à racionalização de seu sistema administrativo; apresentar, mensalmente, ao CR a posição financeira da AR, discriminando os saldos de caixa e de cada banco, separadamente; apresentar, anualmente, por intermédio de programa de trabalho, a sua oferta de gratuidade, conforme o disposto no parágrafo único do Art. 3º, observando as normas específicas expedidas pelo CN.

Ainda dentro da estrutura regional, com ação direcionada ao controle e governança, o Sesc-ES criou em 2019 a Coordenação de Controle Interno e Planejamento – CCIP, que é a Controladoria do Regional. É uma coordenação que, apesar da aprovação em 2019, já trabalha desde 2018 em sua estruturação e iniciou focada em aprimorar o processo de planejamento, em implantar a análise dos gastos (despesa, receita e investimento) de forma descentralizada e atuante, análise da produção, com foco em melhorar o desempenho operacional, além de outras atividades que serão implantadas. A CCIP atua fundamentada em três pilares: 1 – Planejamento; 2 – Execução e Controle; 3 – Monitoramento. Além disso, considerando os princípios básicos de Governança que são a Transparência, Equidade, Prestação de Contas e Responsabilidade, apoia a gestão do Sesc-ES para atuar em conformidade às leis e normativos institucionais, alinhado ao compromisso estratégico com crescimento equilibrado; ênfase nos processos de gestão e planejamento; dentre outros. Ademais, o Sesc-ES atua com foco na clientela preferencial; valorização das pessoas e compromisso com o desenvolvimento profissional; em qualificar e fortalecer as ações de afirmação institucional e de comunicação; no desenvolvimento de valores e elevação da qualidade de vida; na responsabilidade socioambiental e no aperfeiçoamento das ações de turismo social e ampliação dos serviços por meio de tecnologia.

Segue abaixo a Figura 3 que representa a estrutura detalhada:

**Figura 3 – Estrutura de Governança**



Para acesso à base normativa, indicamos o Portal da Transparência do Sesc que disponibiliza documentos na íntegra: <http://transparencia.sesc.com.br/portal/sesc>.

#### 4.1.1 Influência da Governança nos macroprocessos

**Quadro 6 – Influência da Governança**

Macroprocessos	Produtos relacionados
Processo de Programação Anual	1. Programa de Trabalho; 2. Orçamento-programa.
Processo de Prestação de Contas	1. Relatório Anual de Gestão

Resume-se nesses dois macroprocessos, Programa Anual e Prestação de Contas, toda a vida administrativa, financeira e operacional do Sesc, que no caso do Regional Espírito Santo são atividades sob a gestão da Coordenação de Controle Interno e Planejamento – CCIP. A CCIP promove a articulação entre a Diretoria, por meio da Gerência Geral Contábil e Financeira, com todas as 22 Unidades Orçamentárias, desdobrando as diretrizes da Alta Administração para toda a cadeia hierárquica. As Unidades Orçamentárias são integralmente envolvidas na elaboração do Programa de Trabalho e Relatório Anual de Gestão, atendendo os princípios da Governança: Transparência, Equidade, Prestação de Contas e Responsabilidade.

## **4.2. Gestão de Riscos e Controles Internos**

### **4.2.1. Avaliação da Qualidade e da Suficiência dos Controles Internos**

O Sesc-ES está presente em dez municípios, atuando por meio de 16 Unidades Operacionais fixas e com projeto para expandir presença para outros três novos municípios, Baixo Guandu, que já está em fase de investimento, Serra e Santa Tereza, que estão em fase de estudo para elaboração de projetos. O crescimento do Regional motivou a criação do Núcleo de Controle Interno, concretizado pela Resolução Sesc nº 638/2016, concebido para auxiliar a Administração Regional na gestão dos processos das áreas de Tesouraria, Almoxarifado, Patrimônio e Central de Atendimento, apenas. Porém, sua implantação se iniciou em julho de 2017.

Inicialmente, o Núcleo de Controle Interno apresentou e validou uma proposta de implantação estruturada nas seguintes atividades: Orientação, Monitoramento, Notificação, Treinamento e Visita Técnica, com foco em verificar a execução dos processos existentes nas áreas restritas na Resolução, realizando 11 visitas no terceiro trimestre de 2017 nas Unidades Operacionais e setores da Sede Administrativa.

No decorrer deste período, o Núcleo foi designado para fazer uma análise no modelo de acompanhamento de gastos da Instituição e, em janeiro de 2018, implantou uma nova metodologia de Análise de Gastos no Sesc-ES, que consistiu em descentralizar a atividade do Setor da Contabilidade para as 22 Unidades Orçamentárias, afinal, o responsável pela realização dos gastos e quem detém a informação do motivo do desembolso é justamente cada Unidade Orçamentária representada pelo seu gestor. A essência da nova metodologia está em envolver toda a equipe no processo (empregados e gerentes), possibilitando a todos terem conhecimento dos seus gastos (despesas, receitas e investimento) e criando competência para avaliarem se estes são realizados com qualidade, onde e como. O objetivo principal da implantação desta atividade foi retomar o controle orçamentário, reduzir gastos, gerar informação e conhecimento para aprimorar o planejamento, proporcionando tranquilidade, organização e previsibilidade na execução das atividades no futuro para todas as áreas. O setor anualmente prepara e aplica treinamento sobre análise de gastos para aproximadamente 50 empregados.

No dia 1º de fevereiro de 2018, o Núcleo de Controle interno e o Núcleo de Planejamento foram fundidos, nascendo o Setor de Controle Interno e Planejamento, que ficou responsável pela elaboração dos produtos: Programa de Trabalho (planejamento e orçamento), Relatório Anual de Gestão – RAG, Plano de Investimento – PI, Estatística, Produção, Análise de Gastos (despesa, receita, investimento e controle orçamentário), Atendimento à Auditoria (CF, CGU e TCU), Informações Gerenciais e Apoio à Gestão.

Após implantação da atividade de análise de gastos, o setor direcionou atenção ao processo de planejamento, também promovendo alguns aprimoramentos. Inicialmente, foi substituído o Sistema de Gestão de Eventos – SGE, que era utilizado no processo de planejamento, pelo Sistema de Gestão de Planejamento – SGP, a fim do Regional ficar alinhado ao sistema utilizado pelo Departamento Nacional – DN. Posteriormente, o setor solicitou aos gerentes para delegarem suas equipes que trabalhariam neste processo e sugeriu que fosse uma equipe permanente, a fim de ganharem know-how ao longo dos anos. O setor anualmente prepara e aplica treinamento sobre planejamento para aproximadamente 150 empregados, abrindo o ciclo de planejamento em abril e finalizando em outubro, com a aprovação do Conselho Regional – CR. Este trabalho resulta no planejamento e aprovação anual de aproximadamente 350 projetos consolidados no relatório Programa de Trabalho, que é entregue ao DN.

Em consequência do desempenho e resultado das atividades sob gestão do Setor de Controle Interno e Planejamento, este foi transformado em uma Coordenação a partir de outubro de 2019.

No último trimestre de 2019, a Coordenação de Controle Interno e Planejamento – CCIP implantou mais uma atividade que denominamos de Análise da Produção. Entendemos que o sucesso do Sesc está diretamente ligado à alta produtividade e qualidade dos serviços que são prestados, em nosso caso por meio dos serviços que oferecemos nas áreas de saúde, educação, lazer, cultura e assistência. A produção é o ponto central, pois é por meio dela que atraímos os nossos clientes, que trazem a nossa receita própria e que justificam a utilização da receita compulsória. Seria incorreto dizer que a produção é área mais importante, pois nenhuma área funciona sem a outra, mas nenhuma funcionaria sem a produção, ou seja, ela é essencial.

Por meio das atividades de Análise de Gastos (análise das despesas, receitas e investimentos) e Análise da Produção (quantidade e qualidade da nossa prestação de serviço), temos a completa vida administrativa, financeira e operacional do Sesc-ES resumida em números, que são trabalhadas dentro de três etapas: 1. Planejamento; 2. Execução e controle e 3. Monitoramento.

Em alinhamento ao princípio da transparência, tendo como característica a boa gestão, a Coordenação de Controle Interno e Planejamento – CCIP promove reuniões periódicas a fim de informar aos gestores sobre a posição financeira e orçamentária, com o intuito de conscientizar todos da importância de monitorar os gastos e estabelecer ações para ficarem dentro das metas estabelecidas.

Os procedimentos criados nas atividades de Planejamento, Análise de Gastos e Análise da Produção enriqueceram o controle interno do Sesc-ES, que existe para auxiliar o gestor na transparência e segurança dos atos praticados em sua gestão, mitigando diversos problemas, tais como, equívocos administrativos e ineficiência.

Além das implantações detalhadas anteriormente, estamos trabalhando na implantação de módulos de informática que interligarão os processos de Planejamento, Compras e Financeiro, promovendo maior controle, organização e confiabilidade das informações geradas por esses processos. Este é um dos principais desafios para 2020 e 2021.

Vale enfatizar que os itens enumerados abaixo são essenciais para implementação da melhoria dos procedimentos e que necessitam ser patrocinados e ter sua importância reconhecida pela alta administração, pois são insumos para eficácia do controle interno e qualidade dos serviços:

- Treinamento técnico e continuado para os empregados, com foco em qualidade e resultado positivo;
- Identificação de problemas operacionais;
- Busca eficaz e definitiva na solução dos problemas identificados;
- Criação de metas de operação e gestão operacional;
- Implantação de plano de ação para monitorar e atingir as metas criadas;
- Disseminar entre todos os empregados a cultura de redução de desperdícios e otimização de recursos;
- Mapeamento, revisão e atualização dos processos;
- Investimento em TI e implantação de sistema de gestão integrado (em andamento);
- Monitoramento e avaliação dos resultados obtidos;
- Comparação do nosso modelo de gestão operacional com o que o mercado oferece de moderno.

O momento é de austeridade e complexidade, convergindo para mudança de paradigmas. Sinalizado pela interferência governamental, uma nova lógica de gestão necessita surgir. Portanto, devemos refletir sobre a necessidade de ações integradoras de todos os setores.

Cabe ressaltar que a Coordenação de Controle Interno e Planejamento – CCIP está em fase de estruturação e que tem percepção da necessidade de aceleração e implantação de outros procedimentos, como o mapeamento de processos, padronizações, elaboração de padrões de execução, entre outros.

#### 4.2.2. Avaliação dos Controles Internos pelo Chefe da Auditoria Interna

A auditoria interna do Sesc-ES é realizada pelo Conselho Fiscal – CF, que é o órgão interno de fiscalização financeira e tem como uma de suas funções verificar os registros contábeis, promovendo anualmente acompanhamento e fiscalização.

### 4.3. Conformidade da Gestão e Demandas de Órgãos de Controle

#### 4.3.1. Tratamento de Deliberações do TCU

O Sesc-ES recebeu o Ofício de Requisição nº 2-673/2019, de 02/12/2019, solicitando informações relacionadas aos registros de contratos, licitantes, transferências, recursos humanos, despesas, receitas, plano de contas contábeis e plano de cargos e salários, referentes ao exercício 2019. Essas informações serão disponibilizadas ao Tribunal de Contas da União – TCU até o dia 6 de março de 2020 e serão auditadas no decorrer de 2020 na modalidade de Acompanhamento.

Detalhamos abaixo todas recomendações em andamento:

Quadro da situação de atendimento das demandas do TCU			
Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da deliberação	Providências adotadas / ações implementadas
Ofício 0531/2017- TCU/SECEX- ES	1. a)	A ausência de providências para a apuração e ressarcimento de débitos verificados na construção do Centro de Atividades de São Mateus-ES, conforme apontado pela Controladoria Geral da União, em seu Relatório de Auditoria nº 201217359, em cumprimento ao Acórdão TCU nº 6.110/2012-1ª C.	<p>O objeto da auditoria foi a obra do Centro de Atividades de São Mateus – CASM, cuja construção foi iniciada por Administração Direta. Posteriormente, recebemos recurso financeiro do Departamento Nacional, sendo determinada a ampliação do projeto. Neste momento instauramos procedimento licitatório de concorrência pública com estrita observância da legislação vigente.</p> <p>Visando atender ao relatório de auditoria nº 201217359, todas as solicitações foram atendidas e disponibilizados todos os documentos solicitados.</p> <p>Quanto ao Acórdão nº 6110/2012 do Tribunal de Contas da União, conforme artigo 5º, parágrafo único, I, da IN nº 71/2012 do TCU, o ato que determinar a instrução da tomada de contas deverá indicar os agentes omissos e/ou supostos responsáveis, tarefa da qual a CGU não se desencumbiu, não cabendo ao Sesc-ES</p>

			<p>tal determinação. Ainda assim, as providências administrativas cabíveis, para atendimento da deliberação citada, foram tomadas pela entidade e protocoladas fisicamente junto ao TCU – Secretaria de Controle Externo do Espírito Santo no dia 03 de abril de 2018. Até o fechamento deste relatório, não fomos informados a respeito do julgamento deste processo.</p>
<p>Acórdão 4.008/2009 TCU – Primeira Câmara</p>	<p>1.2</p>	<p>1) Item 1.6. Determinações: 1.6.1. ao Sesc-ES, na pessoa de seu representante legal, que adote no prazo de 30 dias, providências com vistas ao exato cumprimento da lei, promovendo adaptação, sem efeitos financeiros retroativos, do Plano de Previdência Complementar celebrado com a empresa HSBC Administração de Serviços para Fundos de Pensão Brasil Ltda., ao disposto no art. 202, § 3º, da Constituição Federal e aos ditames da Lei Complementar nº 108/2001, informando a este Tribunal acerca das medidas implementadas.</p>	<p>A última posição deste item, anterior a 2019, foi a solicitação junto à PREVIC para realização do saldamento do atual Plano de Aposentadoria do Sesc-ES e cancelamento do pedido de implantação do novo Plano, por meio dos protocolos nº 399735321/2015 e nº 399735757/2015, de 16/06/2015.</p> <p>Esse processo iniciou com pedido para a extinção e o saldamento do Plano atual, alterando a denominação para Plano BD Saldado e a criação de um novo plano, com paridade contributiva na modalidade de contribuição definida, a ser denominada Plano CD Sesc-ES. Porém, em junho de 2015, a Administração Regional do Sesc-ES, diante da decisão do seu Conselho Regional, solicitou à PREVIC o saldamento do atual plano e cancelamento do pedido de implantação de novo plano.</p> <p>Ocorre que entre os anos 2015 e 2018, o andamento deste processo foi interrompido, pois havia um impasse entre o Sesc-ES e a PREVIC, quanto à continuidade do não cumprimento da paridade contributiva.</p> <p>No decorrer do exercício 2019, o Sesc-ES contratou empresa especializada em cálculo atuarial, para realizar um diagnóstico do plano, formalizar estratégia de saldamento e aplicação da paridade contributiva. A paridade está prevista para ocorrer a partir de fevereiro de 2020, sendo esta a última atualização deste processo.</p>



### 4.3.2. Tratamento de Recomendações do Órgão de Controle Interno

A Controladoria Geral da União – CGU, por meio dos auditores Álvaro Roberto Vieira de Assis e Adriana Lima de Jesus Dallapiculla, Ofício nº 104.112/2017-CGU-Regional/ES, realizou auditoria no Sesc-ES entre 2 de agosto e 6 de outubro de 2017, observando as normas aplicáveis ao serviço público federal, com o objetivo de verificar os atos e fatos da gestão ocorridos durante 2016. O Sesc-ES recebeu o Relatório de Auditoria de Acompanhamento da Gestão – RA nº 201700207 no dia 25 de abril de 2018 e as recomendações foram registradas no Plano de Providências Permanente do Sistema Monitor, que em 2020 foram migradas para o sistema e-AUD.

Além da auditoria citada anteriormente, recebemos no dia 6 de novembro de 2018 o Ofício nº 21691/2018/Regional/ES/CGU, procedimento rotineiro anual, solicitando informações a respeito de despesas de compras e aquisições, recursos humanos e transferências concedidas mediante convênio, contrato de repasse, termo de parceria, termo de cooperação, termo de compromisso ou outros acordos. As informações foram disponibilizadas em fevereiro de 2019, sendo a última ação deste relacionada a este Ofício.

Detalhamos abaixo todas recomendações em andamento:

Quadro da situação de atendimento das demandas do Controle Interno			
Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da deliberação	Providências adotadas / ações implementadas
Relatório de Auditoria 201505381	1. Gestão do suprimento de bens e serviços 1.1. Contratos de obras, compras e serviços 1.1.1. Alterações contratuais 1.1.1.1. Constatações	<p>Celebração de dois termos aditivos ao contrato de execução da obra de construção do conjunto de edificações do Centro de Turismo de Domingos Martins – CTSLDM.</p> <p>A CGU faz duas recomendações:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Glosar o montante pago indevidamente à empresa contratada, relativo ao pacto do 2º Termo Aditivo, para providenciar o ressarcimento aos cofres do Sesc-ES;</li> <li>2. Apurar a responsabilidade do funcionário que deu causa aos pagamentos indevidos, adotando as providências cabíveis.</li> </ol>	<p>Informamos que foi constituída Comissão Especial para apuração das responsabilidades sobre os fatos. Aproveitamos ainda para informar que a Comissão se reuniu para planejamento das atividades necessárias, tendo solicitado dilação do prazo por pelo menos mais 4 meses, tendo em vista as atividades ordinárias dos membros e a complexidade dos fatos a serem apurados, que demandarão diligências e oitiva de terceiros, que não fazem parte do quadro deste Regional. Assim, solicitamos a concordância desse órgão ao pleito apresentado pela Comissão estabelecida. Por fim, esclarecemos que, por serem assuntos correlacionados e envolvendo documentos comuns, foi formada apenas uma Comissão, que se encarregará de avaliar os 6 apontamentos constantes do Relatório de Auditoria.</p>

			Prazo negociado para atendimento em 21/06/2020.
Relatório de Auditoria 201505381	<p>1. Gestão do suprimento de bens e serviços</p> <p>1.1. Contratos de obras, compras e serviços</p> <p>1.1.1. Pagamentos contratuais</p> <p>1.1.1.1. Constatação</p>	<p>Remuneração de serviços em duplicidade realizados no âmbito do contrato nº ES-2013-CO-001.</p> <p>A CGU faz duas recomendações:</p> <p>1. Glosar o montante pago indevidamente à empresa contratada, para ressarcimento aos cofres do Sesc-ES;</p> <p>2. Apurar a responsabilidade do funcionário que deu causa aos pagamentos indevidos, adotando as providências cabíveis.</p>	<p>Informamos que foi constituída Comissão Especial para apuração das responsabilidades sobre os fatos. Aproveitamos ainda para informar que a Comissão se reuniu para planejamento das atividades necessárias, tendo solicitado dilação do prazo por pelo menos mais 4 meses, tendo em vista as atividades ordinárias dos membros e a complexidade dos fatos a serem apurados, que demandarão diligências e oitiva de terceiros, que não fazem parte do quadro deste Regional. Assim, solicitamos a concordância desse órgão ao pleito apresentado pela Comissão estabelecida. Por fim, esclarecemos que, por serem assuntos correlacionados e envolvendo documentos comuns, foi formada apenas uma Comissão, que se encarregará de avaliar os 6 apontamentos constantes do Relatório de Auditoria.</p> <p>Prazo negociado para atendimento em 24/06/2020.</p>
Relatório de Auditoria 201505381	2.1.2.2. Constatação	<p>Remuneração de serviços com preços incompatíveis com os valores de referência na celebração de dois termos aditivos ao contrato de execução da obra de construção do conjunto de edificações do Centro de Turismo de Domingos Martins – CTSLDM.</p> <p>A CGU faz duas recomendações:</p> <p>1. Apurar os valores pagos indevidamente à contratada e providenciar o ressarcimento desse</p>	<p>Informamos que foi constituída Comissão Especial para apuração das responsabilidades sobre os fatos. Aproveitamos ainda para informar que a Comissão se reuniu para planejamento das atividades necessárias, tendo solicitado dilação do prazo por pelo menos mais 4 meses, tendo em vista as atividades ordinárias dos membros e a complexidade dos fatos a serem apurados, que demandarão diligências e oitiva de terceiros, que não fazem parte do quadro deste Regional. Assim,</p>

		<p>montante aos cofres do Sesc-ES;</p> <p>2. Apurar a responsabilidade do funcionário que deu causa aos pagamentos indevidos, adotando as providências cabíveis.</p>	<p>solicitamos a concordância desse órgão ao pleito apresentado pela Comissão estabelecida. Por fim, esclarecemos que, por serem assuntos correlacionados e envolvendo documentos comuns, foi formada apenas uma Comissão, que se encarregará de avaliar os 6 apontamentos constantes do Relatório de Auditoria.</p> <p>Prazo negociado para atendimento em 24/06/2020.</p>
<p>Relatório de Auditoria 201700207</p>	<p>1. Gestão do suprimento de bens e serviços</p> <p>1.1. Gestão do suprimento de obras, compras e serviços</p> <p>1.1.1. Contratos sem licitação</p> <p>1.1.1.1. Constatação</p>	<p>Aquisições por Dispensa de Licitação com valores acima dos limites previstos no Regulamento de Licitações do Sesc, Resolução nº 1.252 de 2012, apurado em aquisições realizadas no exercício de 2016.</p> <p>A CGU recomenda aperfeiçoar os procedimentos de planejamento das suas aquisições e os controles por meio sistema de informação que mitiguem a ocorrência de aquisições acima dos limites estabelecidos no regulamento.</p>	<p>Conforme resposta anterior, solicitamos ao Departamento Nacional – DN a execução de melhorias no Sistema de Gestão de Materiais – SGM, que atualmente é utilizado em todo o território nacional para aquisição e controle de materiais. Porém, o DN suspendeu todas as demandas de melhorias no sistema no SGM, pois fechou negociação na implantação de um novo Sistema Integrado de Gestão com a empresa Microsoft, o software ERP Dynamics, que trará controle para os processos de aquisições e outros administrativos e operacionais. O Sesc-ES, com o intuito de monitorar a implantação do software ERP Dynamics aqui no Espírito Santo, enviou carta ao DN solicitando prazo para implantação. Até a data de fechamento deste relatório não tivemos resposta da carta. Porém, motivado pela incerteza de prazo para implantação do sistema com o DN, o Sesc-ES, em ação urgente e paliativa, decidiu implantar módulos informatizados de gestão nos processos de Planejamento, Aquisições de Bens e Serviços e Financeiro, para atendimento à recomendação da CGU.</p>

			Esses módulos serão disponibilizados pelo Sesc-PR e estão em fase de implantação com previsão de operação em janeiro de 2021.
Relatório de Auditoria 201601809	1.2. Controles internos 1.2.1. Auditoria de processos de contas 1.2.1.1. Constatação	Morosidade para tomada de medidas e restituição de valor gasto na obra do Centro de Atividades de São Mateus – CASM, cuja aplicação não apresentou justificativa técnica objetiva. A CGU recomendação implementar o ressarcimento do valor, devidamente atualizado, por meio das medidas administrativas internas cabíveis, instaurando, inclusive, se for o caso, processo de tomadas de contas especial, em conformidade com o artigo 8º e 50 da Lei nº 8.443/93 e IN TCU 71/2012, haja vista a não comprovação da aplicação de recursos na obra do Centro de Atividades de São Mateus, conforme Acórdão nº 6.110/2012 - TCU - 1º Câmara, item 1.8 e Acórdão TCU nº 2.961/2014 - 1º Câmara, item 1.8.	O Sesc-ES instaurou Inquérito Administrativo, concluiu e entregou ao TCU – Secretaria de Controle Externo do Espírito Santo, conforme protocolo datado em 03/04/2018, sob o nº 572850355.  Por decisão do CGU, a recomendação será mantida no sistema de monitoramento até que o próprio TCU se posicione a respeito, sendo essa a última posição até o fechamento deste relatório.

### 4.3.3. Tratamento de Recomendações da Auditoria Interna (Conselho Fiscal)

O Conselho Fiscal, por meio dos Auditores Daniel Raeder de Oliveira e Fábio Quaresma e Silva, aplicou auditoria no Sesc-ES entre os dias 24 de junho e 5 de julho de 2019, tendo como base a documentação contábil dos registros de janeiro de 2018 até abril de 2019 das áreas contábil, financeira, orçamentária, material e serviços, patrimonial, recursos humanos e departamento pessoal e gestão de recursos finalísticos.

Detalhamos abaixo todas recomendações em andamento:

Quadro da situação de atendimento das recomendações da Auditoria Interna			
Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da recomendação	Providências adotadas / ações implementadas
24 de junho até 5 de julho de 2019	1.2.1.1. Análise de contas	Recomendação: reverter o lançamento contábil da conta de despesa 3.3.2.2.1.01.01 - Serviços de Terceiros de Pessoa Jurídica para a conta 1.1.2.8.9 -	O valor de R\$ 5.000,00 registrado em 23/04/2019 na conta de despesa 3.3.2.2.1.01.01 - Serviços de Terceiros

		Outros Valores em Apuração, até a conclusão do processo judicial.	Pessoa Jurídica, pago a Agência Nacional de Transportes Terrestre – ANTT referente à notificação multa nº 29411530001854819, foi reclassificado em 30/12/2019 conforme recomendação do Conselho Fiscal - CF para a conta do ativo 1.1.2.8.9 - Outros Valores em Apuração, através do voucher nº 148, lançamento 1.
24 de junho até 5 de julho de 2019	2.1.2.1.1. Prestação de serviços continuados de manutenção preventiva e corretiva de veículos automotores - 18/003-C	<p>Recomendação 1: fundamentar as estimativas de preços com propostas que reflitam o valor de mercado, apresentando-se, para isso, documentação comprobatória, a fim de demonstrar a economicidade da contratação;</p> <p>Recomendação 2: implementar mecanismos de controle, objetivando ratificar que o preço das peças cobrado pelo prestador de serviços reflita o valor de mercado, a fim de ratificar a economicidade da contratação.</p>	<p>Resposta recomendação 1: as estimativas de preços referentes aos processos licitatórios para contratação de empresa especializada em manutenção de veículo são elaboradas com base em pesquisas feitas no mercado local. Porém, da manutenção, que é composta por serviços e peças, não é possível estimar a quantidade de peças que será utilizada em cada manutenção, por isso adotamos como premissa utilizar a média dos gastos realizados em anos anteriores para que possamos identificar um valor ideal para ser contratado.</p> <p>Neste caso específico, apontado pela auditoria, fornecemos as pesquisas realizadas para identificação do valor do serviço e esclarecemos que fizemos uma análise dos gastos com manutenção dos últimos 3 anos, resultando em uma média de R\$ 177.207,62. Fundamentado nos valores realizados nos últimos 3 anos e prevendo implantar uma campanha juntos aos motoristas para otimizar o transporte com o objetivo de reduzir custos, o Setor de Transporte solicitou uma contratação total de R\$ 150.000,00.</p> <p>Resposta recomendação 2: O Sesc-ES contratou o sistema da empresa Audatex Brasil Serviços LTDA, que possibilita consultar os preços das peças dos veículos diretamente nas concessionárias. Portanto, será possível anexar o relatório da consulta em cada processo realizado, a fim de ratificar economicidade da contratação, conforme orientação do Conselho Fiscal – CF.</p>
24 de junho até 5 de julho de 2019	2.1.2.2.1. Execução da cobertura em policarbonato alveolar com estrutura metálica na	A Administração Regional deve exigir que as propostas de preços de obras sejam detalhadas com quantidade e custo unitário por item, objetivando a	A resolução do Sesc permite a contratação por Dispensa de Licitação – DL para obras e serviços de Engenharia e entendemos que o legislador teve a intenção de racionalizar os procedimentos em face do baixo valor do objeto a ser contratado e viabilizar a redução dos custos administrativos gastos na elaboração da licitação. Obviamente, a finalidade da licitação pública é a obtenção

	Unidade CTSLDM - 18/00975-DL	ratificação da economicidade da contratação.	<p>da proposta mais vantajosa, claramente alcançada também num processo feito por valor global. Além disso, não é previsto na legislação obrigação em se fazer um processo de DL para contratação de serviço de Engenharia detalhado por item.</p> <p>Porém, adotaremos a solicitação de planilha orçamentária contendo detalhamento por item em todos os processos da Engenharia feitos por DL, conforme orientação do Conselho Fiscal – CF.</p>
24 de junho até 5 de julho de 2019	2.1.2.2.2. Reforma e impermeabilização de terraço no Centro Cultural Sesc Glória - 19/0044-DL	A Administração Regional deve exigir que as propostas de preços de obras sejam detalhadas com quantidade e custo unitário por item, objetivando a ratificação da economicidade da contratação.	<p>A resolução do Sesc permite a contratação por Dispensa de Licitação – DL para obras e serviços de Engenharia e entendemos que o legislador teve a intenção de racionalizar os procedimentos em face do baixo valor do objeto a ser contratado e viabilizar a redução dos custos administrativos gastos na elaboração da licitação. Obviamente, a finalidade da licitação pública é a obtenção da proposta mais vantajosa, claramente alcançada também num processo feito por valor global. Além disso, não há previsto na legislação obrigação em se fazer um processo de DL para contratação de serviço de Engenharia detalhado por item.</p> <p>Neste caso específico, apontado pela auditoria, o processo foi analisado pelo valor global, porém o contrato assinado com a empresa vencedora contém todos os itens necessários para contratação e o pagamento ocorreu somente após atestado que todos os itens solicitados foram de fato executados.</p> <p>Porém, adotaremos a solicitação de planilha orçamentária contendo detalhamento por item em todos os processos da Engenharia feitos por DL, conforme orientação do Conselho Fiscal – CF.</p>
24 de junho até 5 de julho de 2019	2.2.2.1.1. Serviço de segurança patrimonial para atender ao Sesc-ES - Contrato nº ES-2015-CS-233	A Administração Regional deve designar formalmente um fiscal do contrato, com incumbência de certificar se as condições estabelecidas em edital e na proposta vencedora estão sendo cumpridas durante a execução do contrato.	<p>No dia 2 de dezembro de 2019, o Sesc-ES oficializou a Ordem de Serviço nº 85/2019, em que se determina a necessidade de formalização para designação de gestores e fiscais de contratos.</p> <p>Em atendimento à orientação do Conselho Fiscal – CF, designamos o Gerente de Compras, Contratos e Patrimônio como gestor do contrato e o Gerente da Unidade Operacional demandante como fiscal do contrato.</p>

24 de junho até 5 de julho de 2019	2.2.2.1.2. Serviço de manutenção corretiva e preventiva dos veículos leves do Sesc-ES - Contrato nº ES-2016-CS-176	A Administração Regional deve implementar mecanismos de controle, objetivando ratificar que o preço das peças cobrado pelo prestador de serviços reflita o valor de mercado, a fim de ratificar a economicidade da contratação.	O Sesc-ES contratou o sistema da empresa Audatex Brasil Serviços LTDA, conforme documento em anexo, que possibilita consultar os preços das peças dos veículos diretamente nas concessionárias. Portanto, será possível anexar o relatório da consulta em cada processo realizado, a fim de ratificar economicidade da contratação, conforme orientação do Conselho Fiscal - CF.
24 de junho até 5 de julho de 2019	2.2.2.1.3. Serviços de transporte rodoviário para atender aos grupos de Turismo Social do Sesc-ES - Contrato nº ES-2019-CS-007	A Administração Regional deve designar formalmente um fiscal do contrato, com incumbência de certificar se as condições estabelecidas em edital e na proposta vencedora estão sendo cumpridas durante a execução do contrato.	No dia 2 de dezembro de 2019 o Sesc-ES oficializou a Ordem de Serviço nº 85/2019, onde determina a necessidade de formalização para designação de gestores e fiscais de contratos.  Em atendimento a orientação do Conselho Fiscal - CF, designamos o Gerente de Compras, Contratos e Patrimônio como gestor do contrato e o Gerente de Turismo, Eventos e Relacionamento com o Cliente como fiscal do contrato.
24 de junho até 5 de julho de 2019	2.2.2.1.4. Serviços de manutenção de veicular - contrato nº ES-2019-CS-183	A Administração Regional deve abster-se de formalizar contratos de compras ou contratações de serviços sem a formalização de processos de contratações ou licitações, conforme estabelece o Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc.	A Administração Regional trabalha de acordo com o que estabelece o Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc. Neste caso específico foi necessário realizar uma contratação emergencial pontual para não interromper as operações do Sesc-ES, que já foi solucionado por meio processo licitatório Convite nº 19/004-CV.
24 de junho até 5 de julho de 2019	3.1.1.1. Inventário Físico	A Administração Regional deve abrir sindicância administrativa com objetivo de apurar responsabilidade, no que couber, aos agentes detentores da guarda dos respectivos bens e enviar o resultado ao Conselho Fiscal no prazo de até 30 dias após o recebimento deste relatório.	O Sesc-ES realizou novo inventário no Centro Cultural Sesc Glória – CCSG a fim de localizar os bens patrimoniais apontados neste item. Informamos que todos os bens patrimoniais foram localizados em outros setores, porém, dentro do próprio CCSG.
De 2 até 12 de maio de 2017	2.1.2.1.1. Obra de construção do Centro de Atividades Cachoeiro Itapemirim - Processo nº 16/0001-CC	Exigir que as empresas e profissionais contratados para realização de planilhas orçamentárias de obras fundamentem os itens com preços e indicadores oficiais, sendo que, nos casos em que não houver correlação do objeto, seja demonstrada a adequabilidade dos valores praticados, mediante pesquisa no mercado com, no mínimo, três cotações do objeto que se pretende adquirir, apresentando-se, para isso, documentação comprobatória.	O Sesc-ES zela pelo cumprimento da Resolução Sesc Nº 1.252/2012 referente ao regulamento de licitações, contratos e aquisições de bens e serviços. No caso específico e, em todos os outros, o Sesc-ES solicitou, contratualmente e verbalmente, que o orçamento fosse fundamentado com preços e indicadores oficiais e que em casos impossibilitados de correlação de objeto, que fosse apresentado três cotações. O orçamento em análise foi elaborado profissional contratado por meio do contrato de prestação de serviço Nº ES-2014-CS-011, onde afirma na cláusula primeira - objeto: "O presente contrato tem

			<p>por objeto a contratação de pessoa física ou jurídica das áreas de engenharia e/ou arquitetura, para prestação de serviços de elaboração de orçamentos detalhados de obras de construção e reformas para a Administração Regional do Sesc-ES, tudo de conformidade com o Edital n.º 14/001-CV e seus anexos."</p> <p>O edital de licitação convite N° 14/001-CV, através do item 1.2, diz que o orçamento terá como diretriz os preços do "Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índice da Construção Civil - SINAPI e, na ausência desse, a planilha de custos do Instituto de Obras Públicas do Estado do Espírito Santo - IOPES, ou mesmo, caso encerrem-se essas opções, pesquisa de mercado, sempre justificada, com três fornecedores distintos".</p> <p>Ainda na carta convite N° 14/001, na letra "I" do item 1.5.1, é clara ao dizer que "o contratado deverá fornecer, quando solicitado pelo Sesc-ES, documentos que comprovem os valores apresentados em seus orçamentos, através das cotações realizadas".</p> <p>Portanto, conforme informado, a recomendação já é aplicada e certamente continuará sendo observada.</p>
De 14 até 25 de maio de 2018	3.2.2.1.1. Construção e Implantação de estacionamentos e preparação da área para implantação do Bloco de Lazer - ES-2017-CO-002	Exigir das empresas e profissionais contratados a fundamentação da 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 com, no mínimo, três cotações, apresentando-se, para isso, documentação comprobatória.	<p>O Sesc-ES zela pelo cumprimento da Resolução Sesc N° 1.252/2012 referente ao regulamento de licitações, contratos e aquisições de bens e serviços.</p> <p>Importante ressaltar que, em regra, os preços são efetivamente apurados conforme referências oficiais, quando isso não é possível, por exemplo por não haver correlação do item, o empregado Orçamentista contata empresas locais capazes de enviar uma proposta formal.</p> <p>Todavia, já foram estabelecidos novos procedimentos e parâmetros de controle, bem como orientado toda a equipe técnica para que, se necessário, recorram a fornecedores em outros estados para que tenhamos ao menos três propostas. Esta medida está adotada como indispensável para prosseguimento dos processos.</p>
De 14 até 25 de maio de 2018	3.2.2.1.2 - Construção do Bloco de Lazer no Centro de	Exigir das empresas e profissionais contratados a fundamentação da planilha orçamentária da licitação, com os preços do Sinapi ou outro indicador oficial,	Reforçamos que o Sesc-ES zela pelo cumprimento da Resolução Sesc N° 1.252/2012 referente ao regulamento de



	Turismo e Lazer de Domingos Martins - ES-2018-CO-001	sendo que, nos casos em que não houver correlação do item, seja demonstrada a adequabilidade do preço praticado mediante pesquisa no mercado com, no mínimo, três cotações, apresentando-se, para isso, documentação comprobatória.	<p>licitações, contratos e aquisições de bens e serviços.</p> <p>Importante ressaltar que, em regra, os preços são efetivamente apurados conforme referências oficiais, quando isso não é possível, por exemplo por não haver correlação do item, o empregado Orçamentista contata empresas locais capazes de enviar uma proposta formal.</p> <p>Todavia, já foram estabelecidos novos procedimentos e parâmetros de controle, bem como orientado toda a equipe técnica para que, se necessário, recorram a fornecedores em outros estados para que tenhamos ao menos três propostas. Esta medida está adotada como indispensável para prosseguimento dos processos.</p> <p>Neste caso específico, o Sesc-ES optou em contratar com os mesmos fornecedores contratados pela empreiteira Polienge, para manter o mesmo padrão natural do granito, que é exclusivo de cada pedreira. Mesma situação ocorreu na compra das luminárias.</p>
De 14 até 25 de maio de 2018	3.2.2.1.2 - Construção do Bloco de Lazer no Centro de Turismo e Lazer de Domingos Martins - ES-2018-CO-001	Exigir da contratada a apólice de seguro contra risco de engenharia e responsabilidade civil, do período da obra, a fim de garantir a cobertura de eventuais sinistros, considerando os riscos descritos na cláusula oitava do Instrumento contratual.	<p>A contratação de seguro da obra não foi previsto no edital, nem no contrato firmado com a empresa contratada.</p> <p>Porém, o fato de não se exigir a contratação de seguro, não tirou a responsabilidade da empresa contratada com a integridade da obra, visto que a cláusula oitava do contrato firmado entre o Sesc-ES e a empresa Polieng Engenharia Ltda, previa que a contratada responderia por “riscos de engenharia, acidentes de trabalho, danos e prejuízos que, eventualmente, causar à coisa pública, propriedade ou posse de terceiros, em decorrência da execução da obra, incluindo responsabilidade civil geral”.</p> <p>Entretanto, o Sesc-ES intensificará o controle na elaboração dos editais, registrando a necessidade da contratação do seguro como um dos itens indispensáveis para a empresa contratada.</p>

## 4.4. Relacionamento com a Sociedade

### 4.4.1. Canais de acesso do cidadão

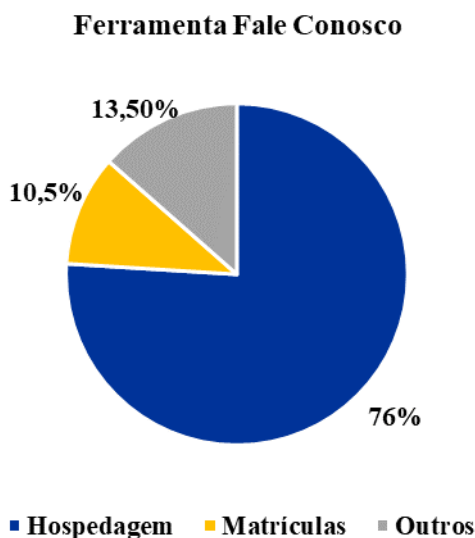
#### 4.4.1.1. Ouvidoria: Estrutura e Resultados

A Ouvidoria é o canal de comunicação aberto ao cliente, que recebe diariamente pedidos de informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios; e, por isso, é dever do Sesc-ES intermediar esta relação, respondendo bem à sociedade. Toda demanda recebida pela Ouvidoria é respondida e encaminhada para os setores responsáveis tomarem conhecimento.

No que se refere à comunicação entre o cliente e a instituição, disponibilizamos no site um instrumento de registro denominado Fale Conosco. Com este canal, o cliente pode registrar e manifestar sugestões, insatisfações e críticas. Cada formulário é encaminhado ao setor responsável para ciência e encaminhamento da resposta por e-mail para o cliente.

Em 2019, com a utilização da ferramenta Fale Conosco, o site recebeu 2.265 mensagens. Todos os registros foram atendidos e o assunto mais procurado foi sobre hospedagem e lazer, com 76% das mensagens recebidas, seguida por informações sobre matrícula (carteirinha do Sesc) com 10,5% dos registros. No gráfico abaixo, podemos observar estes números:

Gráfico 1 – Registro Fale Conosco por Assunto



#### 4.4.1.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC | Estrutura e Resultados

Dentre os canais de acesso ao cidadão, o Sesc-ES coloca à disposição da sociedade o site [www.sesc-es.com.br](http://www.sesc-es.com.br), que apresenta a programação mensal da instituição e demais informações sobre os serviços oferecidos. É um meio de comunicação que permite a clientela e público em geral registrarem sugestões, comentários, críticas, reclamações e perguntas acerca de nossos serviços.

Juntos, o atendimento via Redes Sociais e através do Fale Conosco (site) totalizou 99,87% dos acessos em 2019, acarretando uma diminuição nos atendimentos por telefone (-14%) e a procura de

informações nos centros de atendimentos (-33%), comparados ao ano de 2018. Vale ressaltar que o número de atendimento cresceu em relação ao ano anterior.

O quadro abaixo demonstra o quantitativo da demanda recebida pela Ouvidoria em 2019:

**Quadro 7 – Registro Fale Conosco por Assunto**

<b>Natureza da demanda</b>	<b>Quantidade de solicitações</b>	<b>Atendidas</b>	<b>Atendidas no prazo</b>
Denúncias	5	100%	100%
Reclamações	225	100%	100%
Sugestões	340	100%	100%
Perguntas	4.850	100%	100%
Outros	55	100%	100%
<b>Total</b>	<b>5.475</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

É dever da Ouvidoria garantir uma avaliação justa e imparcial às demandas dos clientes, viabilizando um canal de comunicação direto e atuando no atendimento de suas manifestações. Para isso, atua de forma independente e estratégica.

#### **4.4.1.3. Demais Canais de Comunicação**

Com o intuito de otimizar o relacionamento entre a instituição e sua clientela e expandir o leque de informações ao cliente, foi implantada em nossas redes sociais *Facebook* e *Instagram* uma política de atendimento virtual, podendo ser possível adquirir qualquer informação on-line, no horário de atendimento. O intuito dessa ferramenta é priorizar o atendimento, trazendo melhor acessibilidade e mobilidade ao público-alvo do Sesc-ES. Há previsões de melhoria e implantação de sistemas para otimizar o atendimento e priorizar o contato entre o cliente e a Instituição.

Os canais de comunicação são de extrema importância na organização, pois, além de propagarem as informações, aumentam a produtividade dos empregados, engajam os diferentes setores e contribuem para propagar a cultura da empresa.

#### **4.4.2. Mecanismos de Transparência Sobre a Atuação da Unidade**

Com foco numa gestão moderna, que busca não só o desenvolvimento econômico, mas também o sustentável, o Sesc-ES torna transparente todas as suas operações, principalmente no fornecimento de instrumentos e recursos que sirvam para que todo interessado possa analisar as ações corporativas da entidade.

Nesse sentido, divulga e mantém atualizado em sua página na internet o link denominado “Dados de Gestão e Transparência”, o qual direciona o usuário do site para a página Portal da Transparência do Sesc. Lá, são disponibilizados dados e informações sobre a gestão orçamentária, financeira e finalística do Serviço Social do Comércio, em conformidade com a Lei nº13.080/15, de 2 de janeiro de 2015. E ainda, informações sobre conformidade e integridade, recursos humanos, gratuidade, demonstrativos contábeis, convênios, contratos e licitações.

O Relatório de Gestão Anual do Sesc-ES, contemplando os resultados alcançados das ações realizadas, bem como a avaliação quantitativa das atividades meio e fim, também pode ser consultado no site do Tribunal de Contas da União – TCU.

No site do Sesc-ES, além do link “Dados de Gestão e Transparência”, estão disponibilizadas para consultas do público informações sobre todas as atividades, programas e projetos desenvolvidos, oportunidades e processos seletivos, unidades operacionais, agenda cultural, reservas on-line para os Centros de Turismo, fale conosco, bem como informações de cunho institucional: O Sesc-ES, Lazer, Turismo e Eventos, Quem Somos, Conheça a Nossa História, dentre outras.

Acesso às informações da Entidade		
Documentos	Endereço para acesso	Periodicidade de atualização
Relatório de Gestão	<a href="https://portal.tcu.gov.br/contas/contas-e-relatorios-de-gestao/">https://portal.tcu.gov.br/contas/contas-e-relatorios-de-gestao/</a>	Anual
Orçamentos Originais	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo">http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo</a>	Anual
Realização Orçamentária trimestral	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo">http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo</a>	Trimestral
Resoluções de aprovação do Orçamento e Retificações	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo">http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo</a>	Anual
Demonstrações contábeis	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo">http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo</a>	Balancetes (Trimestral) PC's (Anual)
Informações relevantes sobre os processos licitatórios	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo">http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo</a>	A cada movimentação
Informações relevantes sobre contratos celebrados	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo">http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo</a>	Trimestral
Informações sobre transferência de recursos	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo">http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo</a>	Trimestral
Informações salariais	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo">http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo</a>	Trimestral

#### 4.4.3. Avaliação dos Produtos e Serviços pelos Clientes

As pesquisas de avaliação dos serviços prestados pelo Sesc-ES são realizadas por meio de formulários impressos de pesquisa, disponíveis nos principais pontos de atendimento das Unidades Operacionais. No decorrer do exercício 2019, os dados foram coletados e apurados trimestralmente, sendo depois repassados para os gerentes e gestores envolvidos para a realização de tratamento das anomalias, quando existentes.

Os serviços avaliados foram: Educação Infantil, Ensino Fundamental, Saúde Bucal (odontologia), Cuidado Terapêutico (clínica médica), Turismo Social (hospedagens e excursões) e Serviços de Matrículas.

Os restaurantes dos Centros de Turismo, mesmo não sendo operados diretamente pelo Regional, também são avaliados pela pesquisa, verificando o nível de satisfação do serviço prestado pela empresa terceirizada no intuito de manter a qualidade do serviço prestado dentro das dependências do Sesc-ES.

Diversos segmentos de atuação são avaliados, como atendimento das recepcionistas, qualidade dos profissionais e dos serviços, infraestrutura, preços e forma de pagamentos dos serviços, conservação e limpeza, atendimentos à necessidade do cliente, quantidade de especialidades oferecidas nas clínicas odontológicas e na clínica médica e nos apartamentos e acomodações dos Centros de Turismo. Em relação ao Turismo Emissivo (excursões), é possível avaliar os itens que compõem o pacote turístico (transporte, acomodações, refeições, passeios, locais visitados e atendimento do guia) além do atendimento da recepcionista e o roteiro da viagem.

Abaixo apresentamos os resultados da avaliação, por atividades e serviços:

**Quadro 8 – Índice de Satisfação da Clientela**

Atividades e serviços	Eficaz	Ineficaz	NR/ NS <sup>1</sup>	Total Resposta	% de Satisfação		
	Ótimo/ Bom	Razoável/Ruim/P éssimo			2019	2018	2017
Cuidado Terapêutico	110	3	8	121	91	92	79
Saúde Bucal	872	38	116	1.026	85	83	82
Serviços de Matrícula	2.285	62	104	2.451	93	92	90
<b>Educação</b>							
Alunos Educ. Infantil	449	10	2	461	97	97	98
Alunos Ens. Fundamental	1.705	110	9	1.824	93	94	93
Pais ou Respons. Alunos	2.037	111	27	2.175	94	93	94
Profissionais da Escola	195	10	2	207	94	95	95
<b>Turismo Social</b>							
Excursões	64	5	15	84	76	90	92
Hospedagem	1.836	472	357	2.665	69	73	71
Restaurante	1.320	408	398	2.126	62	68	57
<b>Índice Médio</b>	<b>10.873</b>	<b>1.229</b>	<b>1.038</b>	<b>13.140</b>	<b>85</b>	<b>85</b>	<b>82</b>

#### 4.4.3.1. Satisfação dos Clientes

Com base nos resultados apresentados, podemos observar que do total de pesquisas realizadas (13.140) no exercício 2019, 85% dos que utilizaram os serviços oferecidos pelo Sesc-ES classificaram como positivo o grau de satisfação, considerando as respostas ótimo e bom. Se comparado ao exercício 2018, o índice de satisfação manteve sua classificação.

O restaurante obteve resultado de 62% nas pesquisas, 9% abaixo do realizado em 2018. Observado os resultados apresentados, em 2018 e no decorrer de 2019, a Administração Regional, em outubro de 2019, decidiu substituir o locatário do restaurante localizado no Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa – CTSLPF, buscando manter a qualidade de serviços ofertados sem comprometer a imagem institucional. Com a alteração administrativa ocorrida, estima-se que os resultados apresentem melhoria a partir de 2020.

Quanto aos demais serviços, todos apresentaram resultado acima de 70%, conforme a seguir: Cuidado Terapêutico (91%), Saúde Bucal (85%), Serviços de Matrículas (93%), Educação (avaliada em quatro níveis - alunos da Educação Infantil, com 97%, alunos do Ensino Fundamental, com 93%, pais ou responsáveis dos alunos 94%, e Profissionais da Escola, com 94%) e Excursões (76%). Todas as atividades que superaram o percentual de 90% merecem destaque, representando qualidade satisfatória nos serviços prestados pelo Sesc-ES.

O resultado de 69% apresentado na realização de Hospedagem foi impactado pelos restaurantes que se encontram instalados nos Centros de Turismo.

#### **4.4.3.2. Avaliação do Impacto Social dos Produtos e Serviços para os Clientes**

O Sesc-ES não possui uma sistemática de aferição para avaliar os impactos dos produtos e serviços prestados aos beneficiários.

## 5. Gerenciamento de Recursos Institucionais

### 5.1. Recursos Humanos

#### 5.1.1. Demonstrativos da Força de Trabalho

Quadro 9 – Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação Apurada em 31/12/2019

Descrição	Quantitativo		
	2019	2018	2017
a) Número de Pessoal Efetivo	1.168	1.133	1.233
b) Número de Pessoal Contratado (Prazo Determinado)	35	17	59
c) Número de prestadores de serviços através de Empresas (Temporário)	16	16	31
d) Servidores Cedidos ou em Licença	-	-	-
e) Servidores em Cargos em Comissão	48	46	50
f) Servidores em Funções Gratificadas	63	63	64
g) Número de estagiários do PEBE (DN)	78	59	59
h) Número de estagiários do Regional	11	43	51
i) Número de Jovens Aprendizizes	55	52	50
j) Outros não apresentados nos itens anteriores	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.474</b>	<b>1.429</b>	<b>1.597</b>

Fonte: RM Labore

Quadro 10 – Demonstrativo da Força de Trabalho por Programas – Situação apurada em 31/12/2019

Categoria / Pessoal	2019						Total
	Educação	Saúde	Cultura	Lazer	Assistência	Administração	
Efetivos	293	152	52	364	139	168	1.168
Prazo determinado	0	2	0	0	0	0	2
Cargos em comissão	0	3	3	12	11	19	48
Funções gratificadas	6	13	1	16	18	9	63
Temporários	0	0	0	33	0	0	33
Aprendizes	0	4	3	22	19	7	55
Estagiários	75	0	0	11	2	1	89
<b>Totais</b>	<b>374</b>	<b>174</b>	<b>59</b>	<b>458</b>	<b>189</b>	<b>204</b>	<b>1458</b>

Fonte: RM Labore

#### Análise Crítica:

De acordo com o quadro Demonstrativo da Força de Trabalho, em comparação com o exercício 2018, houve aumento de 45 empregados no número de pessoal efetivo, pessoal contratado (prazo determinado), cargos em comissão, funções gratificadas, estagiários do PEBE e jovens aprendizizes.

Com o início das atividades do Centro de Turismo e Lazer de Domingos Martins – CTSLDM, em junho 2018, existe a previsão de ampliar o quadro gradativamente. De acordo com o planejamento de ativação dos cinco blocos e apartamentos, foram realizadas novas contratações em 2018, continuadas em 2019 e previsto finalizar em 2020. O Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim – CACI também provocará um acréscimo no quadro de empregados para 2020, com o início das atividades de Educação Infantil e Desenvolvimento Físico-Esportivo no decorrer do exercício.

No quadro Demonstrativo da Força de Trabalho por Programa, observamos que a força de trabalho na categoria de efetivos está em sua maioria lotado no programa Lazer, 31%, seguido do programa Educação, 20%, pois são a grande concentração das realizações do Sesc-ES.

**Quadro 11 – Distribuição da Lotação Efetiva**

Tipologias dos Cargos	Lotação Efetiva					
	Área Meio			Área Fim		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Servidores de Carreira <sup>1</sup>	253	209	245	1.081	1.085	1.102
Temporários (Prazo Determinado)	0	0	3	35	17	56
Prestadores de Serviços através de Empresas (Temporários)	16	0	0	0	0	0
<b>Total de Servidores</b>	<b>269</b>	<b>209</b>	<b>248</b>	<b>1.116</b>	<b>1.102</b>	<b>1.158</b>

Fonte: RM Labore

**Nota:** <sup>1</sup> Servidores de Carreira: referem-se a Pessoal Efetivo, Servidores em Cargos em Comissão e Servidores em Funções Gratificadas.

**Quadro 12 – Situações que Reduzem a Força de Trabalho do DN – Situação em 31/12/2019**

Tipologias dos afastamentos	Quantidade de pessoas na situação em 31 de dezembro		
	2019	2018	2017
1. Cedidos (1.1+1.2)	-	-	-
1.1. Exercício de Cargo em Comissão	-	-	-
1.2. Outras situações específicas	-	-	-
2. Afastamentos (2.1+2.2+2.3+2.4+2.5)	51	53	44
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.	51	53	44
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	-	-	-
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)	-	-	-
5.1. Afastamento do cônjuge ou companheiro	-	-	-
5.2. Serviço militar	-	-	-
5.3. Atividade política	-	-	-
5.4. Interesses particulares	-	-	-
5.5. Mandato classista	-	-	-
6. Outras situações	-	-	-
<b>7. Total de servidores afastados em 31 de dezembro (1+2+3+4+5+6)</b>	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>44</b>

### Análise Crítica:

De acordo com o quadro de distribuição da lotação efetiva, podemos ressaltar que 96% dos empregados do Sesc-ES estão lotados na área fim, evidenciando o compromisso com o desenvolvimento das ações finalísticas. Durante o exercício 2019, houve redução da força de trabalho com 51 afastamentos por motivo de doenças.



**Quadro 13 – Composição do Quadro de Estagiários**

<b>Quantitativo de contratos de estágio vigentes – Situação apurada em 31/12/2019</b>											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
88	101	109	1	1	4						
<b>Despesa no exercício (R\$ 582.811,79 )</b>											

Fonte: RM Labore

**Análise Crítica:**

A composição do quadro de estagiários do Sesc-ES em 2019 foi de 89 estudantes de nível superior, sendo 11 custeados pelo Regional e 78 pelo Departamento Nacional – DN. Do total de estagiários, 99% atuaram nas áreas finalísticas, com acompanhamento sistemático por profissional habilitado. No Regional, os estágios são oferecidos nos campos de conhecimentos humanos de Pedagogia, Educação Física, Direito, Nutrição, Serviço Social e Medicina.

O total da despesa com estagiários em 2019 foi de R\$ 582.811,79, sendo R\$ 65.796,73 custeados pelo Regional e R\$ 517.015,06 custeados pelo DN.

**Quadro 14 – Composição do Quadro de Jovens Aprendizes**

<b>Quantitativo de contratos jovem aprendiz vigentes - Situação apurada em 31/12/2019</b>											
Nível Superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
						49	48	47	6	4	3
<b>Despesa no exercício (R\$ 288.998,63 )</b>											

Fonte: RM Labore

**Análise Crítica:**

A composição do quadro de Jovens Aprendizes no Exercício 2019 foi de 55 jovens de nível médio, sendo 92% atuantes nas áreas finalísticas, com acompanhamento e apoio sistemático.

### 5.1.1.1. Custo do Pessoal

**Quadro 15 – Custos do Pessoal**

Tipologias / Exercícios	Vencimentos e Vantagens Fixas	Despesas Variáveis						Despesas de Exercícios Anteriores	Decisões Judiciais	Total
		Retribuições	Gratificações	Adicionais*	Indenizações	Benefícios Assistenciais Previdenciários	Demais Despesas Variáveis**			
<b>Servidores de Carreira que não ocupam cargo de provimento em comissão</b>										
Exercícios	2019	R\$ 55.366.619,59		R\$ 483.227,94	R\$ 968.416,93			R\$ 737.017,38		R\$ 57.555.281,84
	2018	R\$ 36.593.780,29		R\$ 336.610,69	R\$ 987.739,11			R\$ 845.931,84		R\$ 38.764.061,93
	2017	R\$ 34.976.603,75		R\$ 353.634,57	R\$ 976.492,88			R\$ 1.017.232,60		R\$ 37.323.963,80
<b>Servidores com Contratos Temporários</b>										
Exercícios	2019				R\$ 8.000,02					R\$ 8.000,02
	2018	R\$ 143.720,60			R\$ 13.883,61			R\$ 1.260,63		R\$ 158.864,84
	2017	R\$ 226.205,60			R\$ 20.973,04			R\$ 2.730,42		R\$ 249.909,06
<b>Servidores Cedidos com ônus ou em Licença</b>										
Exercícios	2019									
	2018									
	2017									
<b>Servidores ocupantes de cargos do Grupo Direção e Assessoramento Superior</b>										
Exercícios	2019			R\$ 4.988,40	R\$ 6.589,00			R\$ 15.284,00		R\$ 26.861,40
	2018	R\$ 4.919.340,89		R\$ 2.579,00	R\$ 6.314,00			R\$ 39.865,35		R\$ 4.968.099,24
	2017	R\$ 4.706.913,94		R\$ 28.736,67	R\$ 6.380,67			R\$ 38.390,75		R\$ 4.780.422,03
<b>Servidores ocupantes de Funções gratificadas</b>										
Exercícios	2019			R\$ 362.478,35	R\$ 66.496,39			R\$ 44.930,14		R\$ 473.904,88
	2018	R\$ 2.507.358,49			R\$ 41.782,91			R\$ 61.496,38		R\$ 2.610.637,78
	2017	R\$ 2.514.031,88			R\$ 59.093,98			R\$ 55.249,06		R\$ 2.628.374,92
<b>Estagiários</b>										
Exercícios	2019	R\$ 582.811,79								R\$ 582.811,79
	2018	R\$ 300.057,47								R\$ 300.057,47
	2017	R\$ 358.285,05								R\$ 358.285,05

Nota: (\*) Adicionais de Periculosidade, Insalubridade e Noturno. (\*\*) Aviso prévio, horas extraordinárias, diárias não comprovadas e ajuda de custo.

Fonte: RM Labore

## Análise Crítica:

O quadro de pessoal do Sesc-ES registrou aumento de 3% em relação ao ano anterior, com o total de empregados passando de 1.429 em dezembro de 2018, para 1.474 em dezembro de 2019. No mesmo período a despesa correspondente teve acréscimo de 25%, passando de R\$ 46.501.663,79 para R\$ 58.064.048,14, provocado pelo registro das receitas relativo aos subsídios recebidos do Departamento Nacional – DN nos programas FUNPRI, PEBE e Mesa Brasil, que passaram a ser contabilizados conforme orientação do DN por meio da correspondência nº 637/2019 de 20 de fevereiro de 2019.

### 5.1.1.2. Remuneração do Corpo de Dirigentes e Conselheiros

Informamos que os membros do Conselho Regional – CR e da Presidência do Sesc-ES não são remunerados.

**Quadro 16 – Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros**

Remuneração dos Administradores					
Cargo	Nº	Faixa Salarial	Gasto Mensal	Gasto Anual	Gasto Anual - Outros Pgtos*
Diretor	1	R\$ 51.359,00	R\$ 51.359,00	R\$ 684.786,67	R\$ 199.786,52
Gerentes Geral	2	R\$ 19.720,00 a R\$ 23.395,00	R\$ 43.115,00	R\$ 574.866,67	R\$ 167.717,35
Gerentes	16	R\$ 10.005,00 a R\$ 23.376,00	R\$ 213.626,00	R\$ 2.848.346,67	R\$ 842.009,38
Coordenadores	4	R\$ 6.618,00 a R\$ 10.782,00	R\$ 34.627,00	R\$ 461.693,33	R\$ 134.699,03
Encarregados	1	R\$4.903,00	R\$ 4.903,00	R\$ 65.373,33	R\$ 19.072,67
Chefes de Setores	3	R\$ 5.960,00 a R\$ 6.933,00	R\$ 19.826,00	R\$ 264.346,67	R\$ 78.024,43
<b>Totais</b>	<b>27</b>		<b>R\$ 367.456,00</b>	<b>R\$ 4.899.413,34</b>	<b>R\$ 1.441.309,38</b>

\* Outros pagamentos efetuados a título de encargos a pessoal. Conforme estabelece no Código de Contabilidade e Orçamento do Sesc – Codeco, elemento de despesa destinado a registros encargos sociais relativos aos cargos citados, sendo caracterizados por gastos com Previdência Social, FGTS, PIS e outros encargos decorrentes de Lei.

## 5.1.2. Demonstrativo da Força de Trabalho por Prestação de Serviços

Quadro 17 – Contratos de Prestação de Serviços de Limpeza e Higiene e Vigilância Ostensiva

Unidade Contratante													
Nome: Serviço Social do Comércio- Sesc													
UJ: AR/ES							CNPJ: 05.305.785/0001-24						
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	
2015	V	O	ES-2015-CS-233	03.030.106/0001-26	01/10/2015	30/09/2020	6	6	10	10	0	0	P
<b>Observações:</b>													
<b>Quantitativo de pessoas contratadas</b> (indicar a quantidade de pessoas que trabalham como terceirizados, segundo categorias dos serviços contratados).													
Tipos de Contratação				2019	2018	2017							
Profissionais de Limpeza e Higiene:				-	-	-							
Profissionais de Vigilância:				16	16	31							
Profissionais de Portaria:				-	-	-							
Outros Profissionais:				-	-	-							
<b>Observações:</b>													
<b>LEGENDA</b>													
Área: (L) Limpeza e Higiene; (V) Vigilância Ostensiva.													
Natureza: (O) Ordinária; (E) Emergencial.													
Nível de Escolaridade: (F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior.													
Situação Contrato: (A) Ativo Normal; (P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado.													

Fonte: Sistema de Gestão de Contratos – SGC

### Análise Crítica:

O contrato firmado em 2019 com a empresa especializada em serviço de segurança privada, na modalidade de vigilância patrimonial armada ostensiva, para funcionamento diário nas dependências internas das Unidades Operacionais, permaneceu com o mesmo número de postos em comparação ao exercício 2018, tal qual 8 postos, mantendo a prestação de serviço no Centro de Atividades Vitória – CAV, no Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa – CTSLPF, no Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari – CTSLG (unidade e estacionamento externo), no Centro de Esporte e Lazer de Cariacica – CELC, no Centro Cultural Sesc Glória – CCSG, no Mesa Brasil Sesc – MBS (Galpão em Cariacica) e no Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins – CTSLDM.

Após negociações com a empresa especializada em serviço de segurança privada, o Sesc-ES obteve uma redução nos valores, sem alterar as condições e postos contratados, reduzindo significativamente o valor mensal pago à referida empresa.

## Quadro 18 – Contratos de Prestação de Serviços com Locação de Mão de Obra

Unidade Contratante													
Nome: Serviço Social do Comércio- Sesc													
UJ: AR/ES							CNPJ: 05.305.785/0001-24						
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	
2015	1	O	ES-2015-CS-233	03.030.106/0001-26	01/10/2015	30/09/2020	6	6	10	10	0	0	P
2019	11	O	ES-2019-CS-068	73.471.963/0026-03	19/02/2019	18/07/2020	0	0	1	1	0	0	A
2018	11	O	ES-2018-CS-007	73.471.963/0107-03	05/02/2018	23/05/2019	0	0	3	3	0	0	E
2019	11	O	ES-2019-CS-145	73.471.963/0026-03	22/05/2019	21/09/2020	0	0	3	3	0	0	A
2018	11	O	ES-2018-CS-347	02.671.704/0001-11	01/09/2018	31/08/2019	4	4	19	19	0	0	E
2017	11	O	ES-2017-CS-439	01.219.199/0001-06	03/10/2017	23/03/2021	3	3	9	9	0	0	A

**Observações:**

<p><b>LEGENDA</b></p> <p><b>Área:</b></p> <p>1. Segurança;</p> <p>2. Transportes;</p> <p>3. Informática;</p> <p>4. Copeiragem;</p> <p>5. Recepção;</p> <p>6. Reprografia;</p> <p>7. Telecomunicações;</p> <p>8. Manutenção de bens móveis;</p> <p>9. Manutenção de bens imóveis;</p> <p>10. Brigadistas;</p> <p>11. Apoio Administrativo–Jovens Aprendizes;</p> <p>12. Outras.</p>	<p><b>Natureza:</b></p> <p>(O) Ordinária; (E) Emergencial.</p> <p><b>Nível de Escolaridade:</b></p> <p>(F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior.</p> <p><b>Situação do Contrato:</b></p> <p>(A) Ativo Normal;</p> <p>(P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado.</p> <p><b>Quantidade de trabalhadores:</b></p> <p>(P) Prevista no contrato;</p> <p>(C) Efetivamente contratada.</p>
--	--

Fonte:

Sistema de Gestão de Contratos – SGC.

### Análise Crítica:

Os contratos anteriormente citados referem-se à prestação de serviços nas áreas de formação de jovens aprendizes e de segurança privada na modalidade de vigilância armada ostensiva. As empresas de apoio administrativo (jovens aprendizes) prestam serviços de formação de aprendizes, por meio de treinamento teórico dos adolescentes para posteriormente realizarem a prática profissional nas dependências do Sesc-ES. Quanto à empresa de segurança privada, ela presta serviço na modalidade de vigilância patrimonial armada ostensiva, com funcionamento diário nas dependências internas em sete Unidades Operacionais do Sesc-ES.

### 5.1.3. Indicadores Gerenciais de Recursos Humanos

- **Absenteísmo:** foram registradas as ocorrências de 1.771 dias de faltas justificadas (atestados) e 836 faltas injustificadas;
- **Acidentes de Trabalho e Doenças Ocupacionais:** ocorreram 24 comunicados de acidentes de trabalho de trajeto.
- **Rotatividade (*turnover*):** o quadro total de empregados para apuração do *turnover* foi composto por empregados efetivos (1.168), cargo em comissão (48) e funções gratificadas (63), totalizando 1.279 empregados.

Para apuração do índice de *turnover*, foram consideradas as admissões (115) e demissões (87) efetivadas ao longo de 2019 dos empregados de carreira, cargos em comissão e funções gratificadas. A média anual de rotatividade foi de 7,8%.

Considerando o quantitativo de pessoal existente, bem como o número de Unidades Operacionais, a movimentação de pessoal ocorrida em decorrência de demissões por parte do empregador e pedidos de demissões não tem provocado riscos à gestão de pessoal. Isso foi possível porque a Administração Regional tem promovido a reposição do quadro através de processos seletivos, buscando selecionar profissionais com qualidade e experiência. O Sesc-ES também tem efetuado ajustes em relação a salários que possam estar fora da média de satisfação do mercado.

- **Demandas Trabalhistas:** no exercício 2019 ocorreu um total de 11 reclamações trabalhistas.
- **Níveis Salariais:** de acordo com o Plano de Cargos e Salários da instituição, são definidos oito níveis salariais.
- **Educação Continuada:** em 2019 foram investidos R\$ 12.801,75 no Programa de Incentivo à Formação Profissional, beneficiando cinco empregados durante o exercício. Desde a implantação, em 2011, o programa já concedeu um total de 34 bolsas de Cursos de Graduação, podendo no decorrer do ano de 2020 ampliar para mais duas bolsas, de acordo com o interesse dos empregados e a disponibilidade orçamentária. As bolsas de incentivo correspondem a um percentual de 50% (cinquenta por cento) da mensalidade escolar do empregado e são coordenadas por critérios estabelecidos pela área de Recursos Humanos da empresa.
- **Satisfação e Motivação:** em 2019, não foi realizada nenhuma ação por parte do RH com o objetivo de se medir o nível de satisfação e motivação dos empregados. Entretanto, o Regional incentiva a formação profissional dos empregados, oferecendo bolsas de estudos com custeio de 50% sobre o valor da mensalidade escolar, renovadas a cada semestre. Além disso, ofereceu vale-alimentação para os empregados na faixa salarial de até R\$ 2.400,00, contemplando, em média, 636 empregados no exercício.

Em 2019 foram despendidos R\$ 6.257.216,00 em benefícios a pessoal, a saber: R\$ 682.655,38, em assistência médica (plano de saúde); R\$ 1.873.587,92, em alimentação; R\$ 301.905,96, em vale-transporte; R\$ 3.088.589,95, em plano de previdência complementar; R\$ 301.341,00 em diárias e ajuda de custo e R\$ 9.135,79, em seguro de vida.

- **Disciplina:** em 2019, o Regional aplicou penas disciplinares, sendo 17 advertências e 6 dias de suspensão ao trabalho. A maioria destas está relacionada a atrasos injustificados.
- **Desempenho funcional:** no Exercício 2019, o Sesc-ES em continuidade às ações de avaliação de desempenho funcional dos empregados, atrelado ao Plano de Cargos e Salários, avaliou 402 empregados em suas competências técnicas e comportamentais, com mais de dois anos na mesma função. Destes, 294 estão alinhados às expectativas de desempenho funcional do Sesc-ES e, portanto, passaram para o nível seguinte na escala salarial do Plano de Cargos e Salários representando uma progressão de 5% do seu salário-base. Os demais não atingiram níveis satisfatórios de desempenho por questões de competência técnica, comportamental, problemas de assiduidade e pontualidade, entre outros, não progredindo na escala salarial.

## Serviço de Psicologia

- Administrou processos de recrutamento e seleção de pessoal;
- Entrevistas e avaliações com emissões de laudos e pareceres, considerando todas as Unidades Operacionais;
- Realizou palestras de integração à empresa para os recém-admitidos, com distribuição do Manual do Colaborador, a fim de promover um diálogo sobre as normas da empresa e postura ética e profissional;
- Realizou avaliação de desempenho atrelado ao plano de cargos e salários, em que 402 empregados, com mais de dois anos na mesma função, foram avaliados em suas competências técnicas e comportamentais, conforme critérios pré-estabelecidos;
- Acompanhou, incentivou e proporcionou apoio técnico para a formação profissional, através de um programa de bolsas de estudos semestrais em cursos de graduação.

**Quadro 19 – Quantidade de Empregados por Faixa Etária em 31/12/2019**

Quantidade de Servidores por Faixa Etária						
Categoria / Faixas	Até 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Acima de 60 anos	Totais
Efetivos	194	440	316	161	57	1168
Prazo determinado	0	2	0	0	0	2
Cargos de comissão	0	6	14	16	12	48
Funções gratificadas	3	22	17	18	3	63
Temporários	12	13	4	4	0	33
Aprendizes	55	0	0	0	0	55
Estagiários	69	13	7	0	0	89
<b>Totais</b>	<b>333</b>	<b>483</b>	<b>351</b>	<b>199</b>	<b>72</b>	<b>1458</b>

Fonte: RM Labore

**Quadro 20 – Demonstrativo de Funcionário por Escolaridade**

Quantidade de pessoas por nível de escolaridade								
Categoria / Nível	1	2	3	4	5	6	7	Total
Efetivos	1	253	185	351	275	115	6	1186
Prazo determinado	0	0	0	0	0	2	0	2
Cargos de comissão	0	1	8	17	15	5	0	46
Funções gratificadas	0	12	9	22	15	3	2	63
Temporários	0	3	7	5	2	0	0	17
Aprendizes	0	14	41	0	0	0	0	55
Estagiários	0	0	0	0	89	0	0	89
<b>Totais</b>	<b>1</b>	<b>283</b>	<b>250</b>	<b>395</b>	<b>396</b>	<b>125</b>	<b>8</b>	<b>1458</b>

### LEGENDA

#### Nível de Escolaridade

1 - Analfabeto; 2 - Alfabetizado; 3 - Ensino Fundamental Completo; 4 - Ensino Médio Completo; 5 - Ensino Superior Completo; 6 - Pós-Graduação Latu Senso; 7 - Pós-Graduação Strictu Senso

Fonte: RM Labore

**Quadro 21 – Demonstrativo de Empregados por Gênero**

Quantidade de Funcionários por Gênero				
Categorias / Genêros	Feminino	Masculino	Outros	Totais
Efetivos	556	612	0	1168
Prazo determinado	2	0	0	2
Cargos de comissão	14	34	0	48
Funções gratificadas	38	25	0	63
Temporários	25	8	0	33
Aprendizes	21	34	0	55
Estagiários	75	14	0	89
<b>Totais</b>	<b>731</b>	<b>727</b>	<b>0</b>	<b>1458</b>

Em relação à faixa etária desses empregados, 23% até 30 anos, 33% encontram-se entre 31 e 40 anos, 24% entre 41 e 50 anos, 14% entre 51 e 60 anos e 6% acima de 61 anos.

No quadro Demonstrativo do Nível de Escolaridade de Empregados, a qualificação dos 1.458 empregados efetivos classificados como prazo determinado, cargos de comissão, funções gratificadas, temporários, aprendizes e estagiários, em 31 de dezembro de 2019, está definida em: 27% com ensino médio completo e 27% com ensino superior completo; 19% alfabetizados; 17% com ensino fundamental completo; 9% com pós-graduação *latu senso*; e os outros 1% está representado entre Analfabetos e pós-graduação *strictu senso*.

No quadro Demonstrativo de Empregados por Gênero, do total de 1.458 empregados, 50,14% é feminino e 49,86% masculino, já analisando apenas o quadro efetivo, é inverso, ficando 47,60% feminino e 52,40% masculino.

## **5.2. Patrimônio Imobiliário**

### **Imóveis Locados para Utilização do DR**

O Sesc-ES não possui imóveis locados de terceiros. No entanto, possui um contrato de comodato firmado com a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Espírito Santo – Fecomércio-ES, para utilização do 2º andar no imóvel localizado no Edifício “Casa do Comércio”, Rua Misael Pedreira da Silva, nº 138, Santa Lúcia, Vitória-ES, por um período de dez anos, contados a partir de março de 2010, sem ônus para o Regional, com destinação específica de servir de Unidade Operacional do Centro de Atividades da Praia – CAP.

### **Unidades Móveis do DR**

O Sesc-ES não possui unidades móveis para desenvolvimento de suas atividades.



**Quadro 22 – Informações sobre as Unidades Físicas do Sesc-ES**

Item	Unidade Operacional/Imóveis	Endereço	Destinação	Valor do Imóvel
1	Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins	Rua Ayrton Senna, s/n, Soído - Domingos Martins/ES	Centro de Turismo Social e Lazer	89.746.026,10
2	Centro de Atividades de Vitória / SEDE	Pça Misael Pena, 54, Centro - Vitória/ES	Centro de Atividades e SEDE Administrativa	1.494.042,18
3	Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa	Rod. ES-010, Km 35, Gramuté - Distrito de Santa Cruz - Aracruz/ES	Centro de Turismo Social e Lazer	68.032.534,91
4	Terreno Aracruz	Cachoeira do Limão - Aracruz/ES	Terreno Anexo CTSLPF	2.431.000,00
5	Centro de Atividades de Linhares	Rua Augusto Calmon, 1907, Colina - Linhares/ES	Centro de Atividades	3.995.292,49
6	Centro Esportivo de Vila Velha	Rua José Eugênio, 30, N. S. da Penha - Vila Velha/ES	Centro de Atividades	1.543.814,27
7	Centro de Atividades de Vila Velha	Rua 7 de Setembro, 275, Centro - Vila Velha/ES	Centro de Atividades	969.184,84
8	Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari	Rod. do Sol, 01, Muquiçaba - Guarapari/ES	Centro de Turismo Social e Lazer	23.315.817,10
9	SESC - Estacionamento Externo CTSLG	Estrada da Floresta, s/n, Muquiçaba - Guarapari/ES	Estacionamento CTSLG	6.473.165,05
10	Residência de Funcionários Guarapari	Rua B, 44, Muquiçaba - Guarapari/ES	Administrativo CTSLG	147.316,00
11	Centro de Atividades de Colatina	Rua Clothildes Guimarães Tozzi, 100, Centro - Colatina/ES	Centro de Atividades	3.883.472,08
12	Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim	Rua Joana payer, 01 a 101, Aeroporto - Cachoeiro de Itapemirim/ES	Centro de Atividades	20.117.902,46
13	Centro de Atividades de Aracruz	Rua Prof. Lobo, s/n, Centro - Aracruz/ES	Centro de Atividades	6.290.868,91
14	Centro Cultural do Sesc Glória	Av. Jerônimo Monteiro, 428, Centro - Vitória/ES	Centro de Atividades	40.678.682,47
15	Centro de Esporte e Lazer de Cariacica	Rua Manoel Freire Correia, 355, Sta Barbara - Cariacica/ES	Centro de Atividades	16.953.283,61
16	Centro de Atividades de São Mateus	Rua Coronel Constantino Cunha, s/n, Ideal - São Mateus/ES	Centro de Atividades	19.305.858,43
17	SESC - Sede Administrativa	Rua José de Anchieta, 58, Pqe Moscoso - Vitória/ES	Sede Administrativa (Obra em andamento)	3.450.000,00
18	SESC - Santa Teresa	Campinho da Penha - Sta Teresa/ES	Centro de Turismo (Obra em andamento)	2.500.000,00
19	Centro de Atividades do Parque Moscoso	Rua José de Anchieta, 110, Pqe Moscoso - Vitória/ES	Centro de Atividades	600.000,00
20	SESC - Prédio Arquivo	Rua Bernardino Monteiro, 44, Pqe Moscoso - Vitória/ES	Arquivo Administrativo	350.000,00
21	Mesa Brasil Sesc ES	Rua São Jorge, s/n, Vila Capixaba - Cariacica/ES	Centro de Atividades	2.200.000,00
22	Centro de Atividades da Praia	Rua Misael Pedreira, 138, Sta Lúcia - Vitória/ES	Centro de Atividades	-
23	SESC - Baixo Guandu	Rua Padre Aristides Taciano, s/n, Centro - Baixo Guandu/ES	Imóvel Baixo Guandu	2.500.000,00
24	Terreno de Serra	Av. Talma Rodrigues Ribeiro, s/n, Portal de Jacaraípe - Serra/ES	Centro de Atividades	2.769.900,78

## **Análise Crítica:**

O Sesc-ES administrou 23 imóveis de sua propriedade e um imóvel de propriedade de terceiros (Federação do Comércio), onde funciona o Centro de Atividades da Praia – CAP.

Em relação ao imóvel de terceiro, foi firmado contrato de concessão de uso sem ônus por um período de dez anos, contados a partir de março de 2010. Ou seja, apesar do imóvel ser de terceiro, não foi considerado como imóvel de locação.

### **5.3. Tecnologia da Informação**

O Sesc-ES não possui em sua estrutura organizacional um Comitê Gestor de TI, mas tem a Coordenação de Tecnologia da Informação e Telecomunicações – CTIT, com as seguintes atribuições:

- Gerenciar a elaboração de projetos de aprimoramento tecnológico dos serviços de comunicação de dados, voz e imagem;
- Gerenciar o parque de ativos de rede de dados, voz e imagem;
- Gerir e garantir a manutenção/atualização das aplicações necessárias ao funcionamento da rede de dados, voz e imagem;
- Assegurar a integração da rede de dados, voz e imagem;
- Assegurar a infraestrutura tecnológica de dados, voz e imagem adequadas da rede corporativa Sesc;
- Assegurar a integração das aplicações necessárias ou atualizações, propondo novas arquiteturas de dados, voz e imagem que assegurem níveis adequados de integração, segurança e confiabilidade;
- Prestar apoio técnico, formativo e informativo aos usuários dos serviços de dados, voz e imagem;
- Gerir e garantir a manutenção/atualização da rede de dados, voz e imagem;
- Assegurar tecnicamente o funcionamento do site Sesc-ES;
- Gerir os contratos do Sesc-ES de dados, voz e imagem;
- Propor programas de aperfeiçoamento e treinamento de servidores da área de infraestrutura, tecnologia da informação e comunicações do Sesc-ES;
- Propor a aquisição de ferramentas necessárias de software e hardware ao desenvolvimento das atividades correlatas;
- Implementar procedimentos de avaliação permanente de desempenho produtivo e qualitativo da infraestrutura, tecnologia da informação, comunicações e imagem;
- Elaborar relatório anual das atividades desenvolvidas;
- Atuar com suporte técnico em hardware e software para clientes internos e externos;
- Prestar manutenção em redes de computadores de dados, voz e CFTV;
- Participar na análise, estudo, seleção, planejamento, instalação, implantação e manutenção de software básico e de apoio como sistemas operacionais, banco de dados, teleprocessamentos e correlatos;
- Criar políticas de segurança;
- Realizar prevenções contra invasões físicas ou lógicas;
- Instalar, configurar, atualizar programas de antivírus e *antispywares*;
- Realizar manutenção de rotinas de cópias de segurança, especificar ferramentas lógicas de cópias de segurança, rotinas e infraestrutura adequada de cópias de segurança;

- Estudar a implantação e documentação de rotina que melhorem a operação do computador e rotinas de *backup*;
- Instalar e manter os diversos sistemas operacionais;
- Configurar as contas de correio eletrônico;
- Instalar e manter sistema gerenciador de banco de dados;
- Prestar suporte aos usuários da empresa ou organização;
- Prover sistemas de mídia digital;
- Prover apoio técnico aos processos de compras de equipamentos, serviços e software, preparando Termo de Referência Técnica e conferência de itens entregues.

Os serviços de TI de maior demanda realizados em 2019 foram:

- Gestão de serviços de TI, realizada através de reuniões presenciais, por telefone e por videoconferência, divulgação de registro e documentação através de atas, ordens de serviços e e-mail;
- Manutenção de inventário de hardware, software, telefonia, CFTV e controle de licenças;
- Manutenção do serviço de *helpdesk*, implementado utilizando-se correio eletrônico;
- Atualizações periódicas de aplicativos e versões de sistemas, ou sempre que informados pelos fornecedores e Departamento Nacional – DN;
- Análise prévia de hardware e posterior abertura de chamado de manutenção ao prestador de serviços Sesc;
- Os serviços de infraestrutura de rede de dados, voz e CFTV são planejados conforme as demandas registradas nos Planos de Trabalho anual e Planejamento Estratégico.

Destacamos que além das atividades desenvolvidas acima, o Regional priorizou:

- Readequação da infraestrutura de dados, voz e CFTV realizada nas Unidades Operacionais de Colatina (CAC) e instalação de câmeras;
- Readequação da infraestrutura de dados, voz e CFTV realizada no Setor de almoxarifado na SEDE com a inclusão de dois novos computadores e ramais telefônicos;
- Readequação da infraestrutura de dados, voz e CFTV realizada no Setor de Transportes na SEDE com a inclusão de um computadores, impressora e ramais telefônicos;
- Instalação de sistema de senhas para Odontologia do CAPM;
- Instalação de interceptador de chamados na central de reservas – CAPM;
- Publicação da versão 1.0 do Portal SESC – *intranet*;
- Publicação da versão 1.0 da ferramenta de gestão de chamados – *Helpdesk* - GLPI;
- Infraestrutura de dados, voz e CFTV assim como mudança para as novas instalações da equipe Mesa Brasil para o Galpão Mesa Brasil;
- Ajustes e readequação de infraestrutura de CFTV do CCSG;
- CACI – (início de atividades) – Instalados e configurados equipamentos, circuito de voz e CFTV, configuração e treinamento da ferramenta de videoconferência, assim como treinamento da equipe da nova unidade CACI;
- Habilitação de opção para emissão de NF no Sistema de Reservas para o CTSLPF;
- Gerência Geral Contábil e Financeira e Coordenação de Controle Interno e Planejamento – (mudança física de salas) – readequação de infraestrutura de dados, voz e CFTV, reinstalação e reconfiguração de equipamentos;
- TIT – (mudança física de salas) – readequação de infraestrutura de dados, voz e CFTV, reinstalação e reconfiguração de equipamentos;

- Gerência de Compras, Contratos e Patrimônio – (readequação de ambiente físico) – readequação de infraestrutura de dados, voz e CFTV, reinstalação e reconfiguração de equipamentos;
- TIT – (mudança física e lógica do concentrador) – readequação de infraestrutura de dados, voz e CFTV, reinstalação física e lógica do datacenter e reconfiguração de equipamentos;
- Implementação da Plataforma de Processos – SescPró – para trâmite de documentos AR X DN e AR X AR;
- Implementação da Fase 1 do projeto Adesão Software de Integração SESC-PR – visita técnica presencial, colaboração de documentação e início de processo de contratação de programador JAVA e DBA;
- Instalação do sistema AUDATEX para consulta de preços de peças de carros – Gerência de Compras, Contratos e Patrimônio;
- Especificação, instalação e configuração dos equipamentos de informática previstos no plano de trabalho;
- Implementação da rotina de envio de cotação automática pelo SGM – Gerência de Compras, Contratos e Patrimônio;
- Implementação da rotina de Consulta Nacional de Habilitação de Matrículas – Fases 1 e 2;
- Execução do Plano de Implementação para as Redes Sociais no Sesc-ES – Gerência de Turismo e Eventos;

Para o desenvolvimento das atividades, a Coordenação de Tecnologia da Informação e Telecomunicações é composta em seu quadro de empregados efetivos por uma coordenadora, quatro analistas de suporte, um técnico em telecomunicações e um auxiliar técnico em telecomunicações.

Os treinamentos e qualificações desta equipe são realizados através das videoconferências desenvolvidas e transmitidas pelo Departamento Nacional – DN ou através de treinamentos e encontros presenciais, com conteúdo específico da área e de acordo com o plano de capacitação do DN.

Em 2019 a equipe de TIT participou dos eventos seguintes:

- V Semana Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação
- 1º FÓRUM GGTIC-ES – com o tema LGPD – O que é a Lei Geral de Proteção de Dados?
- 2º FÓRUM GGTIC-ES – com o tema Otimização de Licenciamento
- BPM DAY – *Business Process Management*
- ITIL V3 – Fundamentos – Ministrado por videoconferência e presencial no DN
- COBIT – Conjunto de Boas Práticas em Governança de TI – Ministrado por videoconferência e presencial no DN
- Curso TCP/IP Básico e Avançado – Ministrado por videoconferência e presencial no DN
- Curso MCSA – Microsoft – Gestão de Identidade com Windows Server 2016 – ministrado por videoconferência e presencial no DN.

### 5.3.1. Principais Sistemas de Informação

1. **TOTVS – Recursos Humanos** – é o sistema de gestão de recursos humanos que contempla as rotinas de administração de pessoal e gestão de capital humano. É um software terceirizado, contratado com empresa TOTVS. Ocorrem atualizações e manutenções periódicas, objetivando principalmente atender à legislação trabalhista.

Riscos: indisponibilidade do sistema, interrupção dos serviços, falha na rede elétrica, indisponibilidade da rede de dados e falha no *backup*.

Mitigação: utiliza-se um SGBD confiável – Sql Server, que está instalado em equipamento servidor exclusivo e novo, *nobreak* novo, *backup* em fita e *storage* externo ao servidor.

2. **Sistema de Gestão Financeira – SGF** – é o sistema utilizado na gestão dos serviços contábil, orçamentário e financeiro. É um software desenvolvido e mantido pelo DN.

Riscos: indisponibilidade dos serviços e atrasos na prestação de contas financeiro e contábil, falha na rede elétrica e falha no *backup*.

Mitigação: utiliza-se SGBD DB2 da IBM, servidor de dados exclusivo, *nobreak*, *backup* em fita e *storage* externo.

3. **Sistema de Gestão de Material e Compras – SGM** – é o sistema utilizado nos setores de material e compras, almoxarifado e todas as áreas administrativas e de negócios do Sesc. Auxilia todo o gerenciamento de compras e almoxarifado. É um software desenvolvido e mantido pelo DN.

Riscos: interrupção dos serviços, falha na rede elétrica, indisponibilidade da rede de dados e falha no *backup*.

Mitigação: utiliza-se SGBD DB2 da IBM, servidor de dados exclusivo, *nobreak*, *backup* em fita e *storage* externo.

4. **Sistema Central de Atendimentos – SCA** – é o sistema utilizado pelo setor de credenciamento da clientela do Sesc, que habilita o acesso às atividades finalísticas do Sesc. É um software desenvolvido e mantido pelo DN.

Riscos: interrupção dos serviços, falha na rede elétrica, indisponibilidade da rede de dados e falha no *backup*.

Mitigação: utiliza-se SGBD DB2 da IBM, servidor de dados exclusivo, *nobreak*, *backup* em fita e *storage* externo.

5. **Sistema Informatizado Sesc de Odontologia – SISO** – é o sistema utilizado pela odontologia do Sesc, que auxilia todo o gerenciamento da atividade de odontologia. É um software desenvolvido e mantido pelo DN.

Riscos: interrupção dos serviços, falha na rede elétrica, indisponibilidade da rede de dados, falha no *backup*.

Mitigação: utiliza-se SGBD DB2 da IBM, servidor de dados exclusivo, *nobreak*, *backup* em fita e *storage* externo.

### 5.3.2. Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI

O Regional não desenvolve o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI e nem Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI específico, contudo realiza ações para assegurar a tecnologia da informação adequada da seguinte forma:

Embora não haja no Regional nenhum documento (portaria ou documento similar) formalizando a Política de Segurança da Informação e Comunicações, há em sua estrutura organizacional um Setor de Tecnologia da Informação e Telecomunicações, que tem entre suas atribuições inerentes “proceder e manter a perfeita segurança de dados e programas” e também realiza gestão centralizada da rede corporativa Sesc na unidade da Sede, em Vitória, através da contratação de link de dados e internet para interligação da sede com as demais unidades operacionais Sesc.

### 5.4. Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis

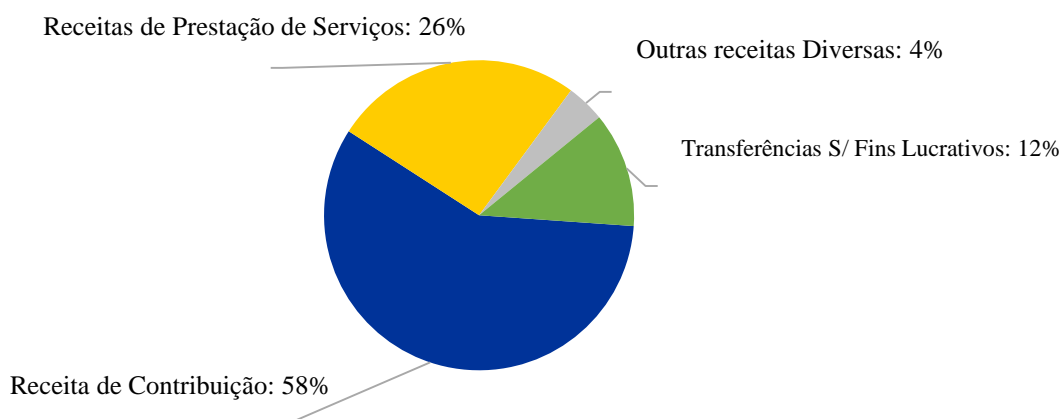
**Quadro 23 – Principais Recursos**

Principais Recursos (em milhares de reais)	2017	2018	2019	2020
	Realizado	Realizado	Realizado	Previsto
Receitas de Contribuição	55.351.050,80	57.653.906,63	61.535.756,92	59.465.343,00
Receitas de Prestação de Serviços	18.431.780,87	22.310.860,62	27.340.429,34	32.698.240,00
Receitas de Outros Serviços	1.042.486,08	1.459.969,17	2.003.517,92	1.644.860,00
Receitas Financeiras	3.802.965,62	1.524.553,29	1.874.039,01	1.648.000,00
Transferências das Instituições Privadas S/ Fins Lucrativos	2.634.691,44	2.716.246,87	12.397.147,10	11.114.949,00
Outras Transferências das Instituições Privadas S/ Fins Lucrativos	-	-	1.302.165,50	740.242,00
Outras Receitas Correntes	397.199,14	2.909,43	-	-
Receitas de Capital	-	82.043,35	20.110,15	-
Mobilização de Recursos Financeiros	28.034.097,72	6.075.387,79	-	-
<b>Total</b>	<b>109.694.271,67</b>	<b>91.825.877,15</b>	<b>106.473.165,94</b>	<b>107.311.634,00</b>

Observação: Principais recursos classificados de acordo com o novo Codeco, vigente a partir de 01.01.2018.

**Gráfico 2 – Fontes dos Principais Recursos Utilizados em 2019**

**Fonte dos principais Recursos utilizados em 2019**



A receita efetiva em 2019 foi de R\$ 106.473.165,94, superando o planejado em R\$ 1.742.624,94, representando 1,66% a mais de arrecadação. Do valor total arrecadado, a maior participação foi da receita da contribuição compulsória e da receita de serviços, que representaram 58% e 26%, respectivamente.

Ao comparar a receita efetiva com o efetivamente arrecadado no ano anterior, que foi R\$ 85.750.489,36, identificamos um acréscimo de 24,17% das receitas arrecadadas, devido em grande parte pelo registro das receitas relativo aos subsídios recebidos do Departamento Nacional – DN, nos programas FUNPRI, PEBE e Mesa Brasil, que passaram a ser contabilizados conforme orientação do DN por meio da correspondência nº 637/2019 de 20 de fevereiro de 2019.

A receita de prestação de serviços aumentou em 37,23% se comparado com o ano anterior, compreendendo as atividades realizadas nos quatro programas finalísticos Educação, Saúde, Cultura e Lazer. Destacamos a receita de serviços de lazer, que após a inauguração do novo Centro de Turismo em Guarapari aumentou em 26,84%, quando comparado com o ano anterior.

O planejamento da arrecadação de receita para 2019 foi de R\$ 104.730.541,00, após o aumento realizado no retificativo orçamentário em julho de 2019 através da Resolução Sesc nº 673/2019. Este aumento foi provocado pela orientação na correspondência DN 1.683, de 03 de junho de 2019, em que estimou o crescimento na arrecadação compulsória e também pelo conjunto de medidas para redução de despesas e de recuperação na arrecadação, iniciadas em 2018 e mantidos em 2019.

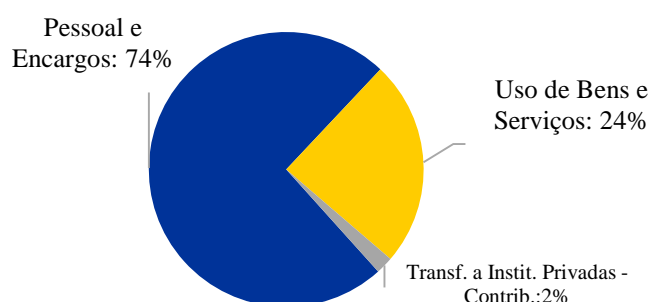
**Quadro 24 – Principais Despesas**

Principais Despesas (em milhares de reais)	2017	2018	2019	2020
	Realizado	Realizado	Realizado	Previsto
<b>DESPESAS CORRENTES</b>	<b>89.598.162,83</b>	<b>82.415.435,98</b>	<b>88.759.559,41</b>	<b>106.155.408,00</b>
Pessoal e Encargos	59.488.957,08	59.910.953,45	65.277.613,01	77.203.178,00
Uso de Bens e Serviços	28.481.884,87	20.651.798,68	21.504.319,44	27.043.949,00
Despesas Financeiras	-	157.659,01	168.475,69	160.000,00
Transferências a Instituições Privadas s/ Fins Lucrativos - Contribuições	1.627.320,88	1.695.024,84	1.809.151,27	1.748.281,00
<b>DESPESAS DE CAPITAL</b>	<b>20.096.108,84</b>	<b>9.410.441,17</b>	<b>2.964.326,67</b>	<b>12.189.891,00</b>
Investimentos	20.096.108,84	9.410.441,17	2.964.326,67	12.189.891,00
<b>TOTAL</b>	<b>109.694.271,67</b>	<b>91.825.877,15</b>	<b>91.723.886,08</b>	<b>118.345.299,00</b>

Nota Explicativa: Principais despesas classificadas de acordo com o novo Codeco, vigente a partir de 01.01.2018.

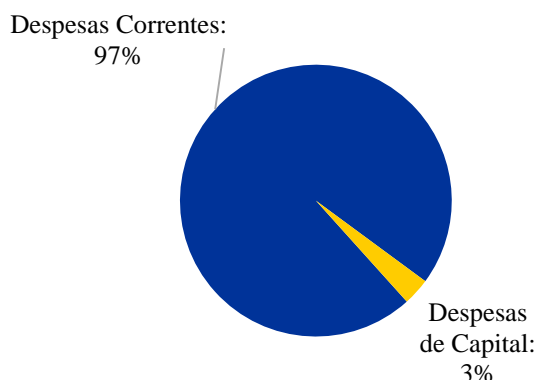
### Gráfico 3 – Despesas Correntes Realizadas em 2019

#### Despesas Correntes realizadas em 2019



### Gráfico 4 – Despesas Totais Realizadas em 2019

#### Despesas Totais realizadas em 2019



Em relação às despesas de 2019, o Sesc-ES realizou 87,58% do valor planejado, resultado considerado adequado pela instituição.

Comparando a despesa total realizada em 2019 de R\$ 91.723.886,08 com a despesa do ano anterior de R\$ 91.825.877,15, registramos uma redução de 0,11%, devido a:

1. A despesa corrente aumentou 7,70% no período analisado, de R\$ 82.415.435,98 em 2018, para R\$ 88.759.559,41 em 2019, ocasionado pela ampliação no quadro de funcionários para atender o início de operação das atividades do Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim – CACI e disponibilização de mais um bloco de apartamentos do Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins – CTSLDM;
2. A despesa de capital reduziu 68,50% no período analisado, de R\$ 9.410.441,17 em 2018, para R\$ 2.964.326,67 em 2019, ocasionado pelo adiamento das obras planejadas para iniciarem em 2019, as quais destacamos: obras de construção da nova escola do Centro Esportivo de Vila Velha – CEVV e do Centro de Turismo Social e Lazer de Santa Teresa – CTSLST.



## 5.4.1. Principais Contratos Firmados

Contratos firmados no exercício a que se refere a prestação de contas									
Contrato/ ano	Objeto	Razão Social	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Sit.	Nat.	Elem. despesa	Valor total
ES-2019-CO-001	Contratação de Empresa de Engenharia para completa execução da primeira etapa da construção do CABG	EF Projetos e Engenharia LTDA	42.927.327/0001-53	Concorrência	26/08/2019	Ativo	Ordinário	5214	R\$ 9.660.782,42
ES-2016-CS-103 (3º Termo Aditivo)	Fornecimento Cartões de Vale-Alimentação	Green Card S/A Refeições Com. E Serviços	92.559.830/0001-71	Pregão Eletrônico	01/08/2019	Ativo	Ordinário	5123	R\$ 3.740.100,00
ES-2019-RP-002	Fornecimento de Material Hidráulico	2C Comércio e Serviços Eireli	09.623.361/0001-69	Pregão Eletrônico	14/01/2019	Finalizado	Ordinário	5121	R\$ 2.217.284,30
		DT Material de Construção Eireli	22.193.764/0001-83						R\$ 162.194,63
		Sentinela do Vale Comercial Eireli	29.843.035/0001-74						R\$ 153.119,70
		Fortlev Indústria e Comércio de Plásticos Ltda	10.921.911/0005-39						R\$ 7.398,70
ES-2019-CS-014	Contratação de Plano de Saúde	Unimed Vitória - Coop. de Trabalho Médico	27.578.434/0001-20	Pregão Eletrônico	01/03/2019	Ativo	Ordinário	5123	R\$ 1.550.429,07
ES-2015-CS-233 (13º T. Aditivo)	Serviço de Vigilância Patrimonial	Serrana Serviços de Segurança Ltda	03.030.106/0001-26	Pregão Eletrônico	01/10/2019	Ativo	Ordinário	5123	R\$ 1.381.488,00
ES-2019-RP-031	Registro de Preços de Materiais Elétricos	Fracalossi Material Elétrico LTDA	27.250.919/0001-90	Pregão Eletrônico	26/07/2019	Ativo	Ordinário	5121	R\$ 759.539,95
ES-2019-RP-010	Fornecimento de Materiais Elétricos	2C Comércio e Serviços Eireli	09.623.361/0001-69	Pregão Eletrônico	11/03/2019	Ativo	Ordinário	5121	R\$ 583.456,75
		J A S Comércio e Serviços EIRELI	29.587.358/0001-44						R\$ 103.796,70
		Universal Partners Eletro-Eletrônica Ltda EPP	02.550.517/0001-80						R\$ 62.046,50
ES-2019-RP-024	Fornecimento de Discos e Abrasivos	Eleva Cabos de Aço e Acessórios Ltda	09.144.281/0001-20	Pregão Eletrônico	01/07/2019	Ativo	Ordinário	5121	R\$ 647.851,00
ES-2019-RP-054	Concreto Usinado Bombeado para CTSLDM	Serviço de Concretagem Alto da Serra Ltda	04.205.348/0001-76	Pregão Eletrônico	29/11/2019	Ativo	Ordinário	5121	R\$ 569.000,00
ES-2019-RP-020	Tintas e Materiais para Pintura	2C Comércio e Serviços Eireli	09.623.361/0001-69	Pregão Eletrônico	12/06/2019	Ativo	Ordinário	5121	R\$ 531.757,46
		DT Material de Construção Eireli	22.193.764/0001-83						R\$ 17.004,00
<b>Total</b>									<b>R\$ 22.147.249,18</b>

Contratos que houveram pagamentos no exercício a que se refere a prestação de contas									
Contrato/ ano	Objeto	Razão Social	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Sit.	Nat.	Elem. despesa	Valor total
ES-2016-CS-103 (3º Termo Aditivo)	Fornecimento Cartões de Vale-Alimentação	Green Card S/A Refeições Com. E Serviços	92.559.830/0001-71	Pregão Eletrônico	01/08/2019	Ativo	Ordinário	5123	R\$ 2.230.328,66
ES-2019-CS-014	Contratação de Plano de Saúde	Unimed Vitória - Coop. de Trabalho Médico	27.578.434/0001-20	Pregão Eletrônico	01/03/2019	Ativo	Ordinário	5123	R\$ 1.550.429,07
ES-2015-CS-233 (13º T. Aditivo)	Serviço de Vigilância Patrimonial	Serrana Serviços de Segurança Ltda	03.030.106/0001-26	Pregão Eletrônico	01/10/2019	Ativo	Ordinário	5123	R\$ 1.336.979,36
ES-2016-CO-001	Contratação de Empresa de Engenharia para completa execução da primeira etapa da construção do CABG	EF Projetos e Engenharia LTDA	42.927.327/0001-53	Concorrência	26/08/2019	Ativo	Ordinário	5214	R\$ 1.032.198,15
ES-2013-CS-004	Contratação de Plano de Saúde	Unimed Vitória - Coop. de Trabalho Médico	27.578.434/0001-20	Pregão Eletrônico	01/03/2013	Ativo	Ordinário	5123	R\$ 497.315,08
ES-2017-RP-022 (1º T. Aditivo)	Serviços de Confecção de Próteses Odontológicas	Laboratório de Próteses Cor e Forma Ltda	03.848.847/0001-19	Pregão Eletrônico	13/11/2018	Finalizado	Ordinário	5123	R\$ 389.687,13
ES-2018-CS-001	Serviço de Telecomunicações de Rede MPLS com Porta de Internet	Alterna Telecomunicações e Conectividade LTDA	01.213.772/0001-74	Pregão Eletrônico	01/02/2018	Ativo	Ordinário	5123	R\$ 362.317,25
ES-2016-CS-079	Fornecimento de Passagens Aereas	Flytte Viagens e Turismo Eireli	14.245.931/0001-64	Pregão Eletrônico	19/05/2016	Ativo	Ordinário	5123	R\$ 337.297,83
ES-2018-RP-013	Fornecimento de Discos e Abrasivos	Vimetal Comercial LTDA	00.741.491/0001-21	Pregão Eletrônico	04/06/2018	Ativo	Ordinário	5121	R\$ 313.928,34
ES-2018-RP-033	Fornecimento de Materiais de Limpeza, Conservação e Higiene pessoal	Delta Pack Comercial Eireli EPP	04.832.830/0001-36	Pregão Eletrônico	29/11/2018	Ativo	Ordinário	5121	R\$ 273.783,21
		J.C.P. Da Silva - Comercial Deskart - ME	10.724.350/0001-54						
		Vila Vitória Mercantil do Brasil LTDA	14.024.944/0001-03						
<b>Total</b>									<b>R\$ 8.324.264,08</b>

## 5.4.2. Transferências, Convênios e Congêneres.

### 5.4.2.1. Transferências para Federações e Confederações

Em 2019 o Sesc-ES realizou transferências mensais à Federação do Comércio do Estado do Espírito Santo – Fecomércio-ES, totalizando R\$ 1.809.151,27, conforme entendimento do Parágrafo 2º do Art. 31 do regulamento Sesc.

Para efeito do disposto no parágrafo único do Art. 3º, entende-se como Receita de Contribuição Compulsória Líquida do Sesc a Arrecadação Compulsória Bruta, deduzida a contribuição à Confederação Nacional do Comércio – CNC, prevista no parágrafo 1º do Art.32, às Federações de que trata o caput do Art. 33 e a remuneração devida ao órgão arrecadador.

### 5.4.2.2. Convênios e Congêneres

O Regional não realizou convênio e congêneres no exercício 2019.

## 5.4.3. Tratamento Contábil da Depreciação, da Amortização e da Exaustão de Itens do Patrimônio e Avaliação e Mensuração de Ativos e Passivos.

O Ativo Imobilizado do Sesc-ES em 2019 corresponde a 79% do Ativo Total e 100% do Ativo Não Circulante, sendo composto de:

Rubrica		2018	2019	Varição
<b>1.2.3</b>	<b>IMOBILIZADO</b>	<b>251.798.408,59</b>	<b>243.268.661,36</b>	<b>-3,39%</b>
<b>1.2.3.1</b>	<b>BENS MÓVEIS</b>	<b>9.725.605,09</b>	<b>9.236.649,01</b>	<b>-5,03%</b>
1.2.3.1.1	Equipamentos e Mobiliários em Geral	24.030.730,62	25.596.371,53	7%
1.2.3.1.2	Veículos	4.653.654,62	4.576.654,62	-2%
1.2.3.1.3	Bens Móveis Diversos	111.150,00	111.150,00	0%
1.2.3.1.9	Depreciação Acumulada de Bens Móveis (-)	- 19.069.930,15	- 21.047.527,14	
<b>1.2.3.2</b>	<b>BENS IMÓVEIS</b>	<b>242.072.803,50</b>	<b>234.032.012,35</b>	<b>-3,32%</b>
1.2.3.2.1	Terrenos	5.200.900,78	5.200.900,78	0%
1.2.3.2.2	Construção em Curso	11.719.310,13	14.180.477,21	21%
1.2.3.2.3	Edificações	314.547.260,90	314.547.260,90	0%
1.2.3.2.9	Depreciação Acumulada de Bens Imóveis (-)	- 89.394.668,31	- 99.896.626,54	

### Bens Móveis

Considerando que o Sesc-ES realiza suas atividades de forma uniforme e padronizada, a utilização dos bens acontece de forma natural. Adota-se a política de exploração de seus bens até o fim de sua vida útil, efetuando doação a instituições sem fins lucrativos quando ainda comprovada a geração de benefícios econômicos. Em caso de desgaste total e sucata, os bens são doados mediante certificado às entidades que se comprometem a reciclagem dos resíduos sólidos que diminuem os impactos ambientais.

Até o ano de 2017, o Sesc não efetuava depreciação de seus bens, conforme exposto no artigo 65 do Capítulo IV do Código de Contabilidade e Orçamento – Codeco vigente. Porém, a partir do exercício 2018, com o início da vigência do novo Codeco, absorvendo as novas práticas contábeis aprovadas pela resolução Sesc nº 1.245/2012, a Administração Regional efetuou registro de depreciação de seus

bens, conforme orientação da Resolução Sesc nº 1.246/2012, mantendo o saldo em contas redutoras do Ativo Imobilizado. As despesas geradas pelas depreciações de períodos passados foram registradas no Patrimônio Líquido (Ajuste de Depreciação Exercícios Anteriores) como estratégia da adoção inicial. Já as depreciações mensais, encontram-se na conta Variação Patrimonial Diminutiva.

O saldo de bens móveis teve uma queda em 2019 devido à depreciação, realizada por meio das cotas constantes. No período analisado não foi realizado procedimento de reavaliação patrimonial e ajuste ao valor recuperável de bens.

Os equipamentos e mobiliários em geral estão classificados em equipamentos de informática, móveis e utensílios e equipamentos e máquinas em geral, enquanto que os bens móveis diversos é composto por obras de arte.

Embora tenha ocorrido uma variação negativa no total dos bens móveis, impactada pela depreciação, é possível observar variações positiva na rubrica de equipamentos e mobiliários em geral de 7%. Essas aquisições, em sua maioria, foram necessárias para atender o início das atividades no Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim – CACI e a ampliação de um bloco de apartamentos no Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins – CTSLDM, além de aquisições para as diversas Unidades Operacionais.

### **Bens Imóveis**

A partir do Exercício 2018, com a entrada da vigência do novo Codeco, aprovado pela resolução Sesc nº 1.245/2012, a Administração Regional efetuou registro de depreciação, conforme orientação da portaria nº1.246/2012, também em seus bens imóveis.

A redução de 3,32% no total dos bens imóveis foi impactada pela depreciação ocorrida no período. A variação positiva de 21% da rubrica Construções em Curso se justifica, em parte, pelas obras em andamento do Bloco de Eventos e do Estacionamento do CTSLDM, reforma e adaptação da nova Sede Administrativa e da construção do Centro de Atividades de Baixo Guandu – CABG.

A Reavaliação dos Imóveis que estava planejada para ocorrer em 2019 foi prorrogada para 2020.

### **5.4.4. Sistemática de Apuração de Custos no Âmbito da Unidade e Cálculos Referentes à Gratuidade dos Cursos**

Em 13 de novembro de 2018, o Sesc instituiu a Resolução Sesc nº 1.401 que determinou o modelo de Apuração de Custo, visto às necessidades de apoiar a avaliação de resultados e desempenho da Instituição, aprimorar a gestão, além de garantir a adoção de boas práticas para o desenvolvimento institucional.

Na Resolução mencionada, disponível no Portal de Transparência do Sesc (<http://transparencia.sesc.com.br/portal/sesc>), consta o método estabelecido para a apropriação de custos em âmbito nacional e os parâmetros que podem ser adotados para o direcionamento dos custos diretos e indiretos, dando opção de três possibilidades para alocação dos custos indiretos, de forma a permitir a utilização do modelo de custo dado às diferenças existentes em cada região.

Adicionalmente, ressalta-se que o método estabelecido serve como base para determinar a totalidade dos custos no Sesc, sendo considerado também para a definição dos custos com o Programa de Comprometimento e Gratuidade do Sesc.

#### **5.4.5. Demonstrações Contábeis Exigidas pela NBC T 16.6 e Notas Explicativas**

As demonstrações contábeis do Sesc-ES que compõem o Balanço Geral, definidas no Art. 53 do novo Codeco e exigidas neste item, estão disponíveis no site Portal da Transparência, no link Demonstrações Contábeis e Orçamentos, no endereço:

<http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo>

Os itens que compõem o balanço são:

- a) Balanço Orçamentário;
- b) Balanço Financeiro;
- c) Balanço patrimonial comparado;
- d) Demonstração das variações patrimoniais;
- e) Demonstração dos Fluxos de Caixa – Método Indireto;
- f) Demonstrativo por programa e atividades da execução orçamentária;
- g) Notas explicativas.

#### **5.4.6. Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas Feitas de Acordo com Legislação Específica**

As demonstrações contábeis exigidas no Art. 130, da Lei 13.080/15, de 2 de janeiro de 2015, da Presidência da República, são divulgadas no site portal da transparência no Sesc, no link Demonstrações Contábeis e Orçamentos, no endereço:

<http://transparencia.sesc.com.br/portal/espírito+santo/espírito+santo?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Espírito%20Santo>

Os itens que compõem as demonstrações contábeis são:

- a) Pré-balancete mensal;
- b) Detalhamento da Despesa Orçamentária por Atividade/Modalidade/Realização – Trimestral;
- c) Detalhamento da Receita Orçamentária – Trimestral;
- d) Resumo da Receita e da Despesa Segundo a Categoria Econômica e Grupo de Despesa – Trimestral;
- e) Acompanhamento do Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG.

## **6. Considerações Finais e Desafios**

Atuamos num país em pleno desenvolvimento e estamos otimistas com o futuro, porém atentos, pois as incertezas e mudanças políticas e econômicas são constantes. Por isso, para nos mantermos ativos e sustentáveis, adotamos uma visão de futuro e buscamos identificar nossos pontos fracos e fortes, focando sempre nas oportunidades de melhoria a fim de seguirmos numa evolução contínua da gestão dos processos administrativos, financeiros e operacionais, gerando valor aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus dependentes e da sociedade em geral, de forma ética e sustentável.

Olhando para o futuro e nos desafiando, assim como historicamente sempre fez o Sesc-ES, pretendemos em 2020 iniciar a construção da nova escola no Centro Esportivo de Vila Velha – CEVV, a construção do Centro de Turismo Social e Lazer de Santa Tereza – CTSLST e colocar em andamento o projeto de construção do Centro de Atividades da Serra – CAS.

Em Domingos Martins, onde temos um Centro de Turismo que trouxe ao Sesc-ES muito orgulho, pois, além de ser uma grande conquista para a Instituição, o empreendimento foi recebido pela região com muita alegria, que podemos notar nos comentários dos turistas gerais, dos moradores e dos comerciantes locais. Vimos aqui uma oportunidade para agregar valor e serviço aos nossos negócios e decidimos construir um Bloco de Eventos para melhor atender as necessidades dos nossos clientes.

Outro grande desafio que temos em 2020, o qual acreditamos que será providencial para aperfeiçoamento dos nossos processos administrativos e financeiros, é a implantação de um sistema de gestão informatizado que interligará os procedimentos pertinentes ao planejamento, aquisição de bens e serviços e a liquidação financeira, promovendo redução de custo operacional, redução de retrabalho, maior confiabilidade das informações e agilidade e otimização dos processos, dentre outros benefícios.

Seguimos entusiasmados e contamos com a continuidade do apoio que sempre tivemos do corpo técnico do Sesc-ES, da Presidência e do Conselho Regional para a continuidade do nosso trabalho.

## **7. Apêndice**

### **7.1. Demonstrações Contábeis Consolidadas das Entidades do Sistema (Somente DN)**

Não se aplica ao Regional.

### **7.2. Outras Análises Referentes às Entidades do Sistema**

Não se aplica ao Regional.

### **7.3. Quadros, Tabelas, Figuras e Outros complementares**

Vitória-ES, 27 de fevereiro de 2020.

**JOSÉ LINO SEPULCRI**  
Presidente  
CPF: 036.072.597-04

**GUTMAN UCHÔA DE MENDONÇA**  
Diretor Regional  
CPF: 014.722.327-04

**BRENO GIUBERTI**  
Coordenador de Controle Interno e Planejamento  
CPF: 017.389.807-66  
CRC-ES: 011.984/O

**MÁRCIO DALENE DE FREITAS**  
Gerente Geral Contábil e Financeiro  
CPF: 001.830.907-05  
CRC-ES: 9.334/O

# **NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS ENCERRADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019**

## **1. INFORMAÇÕES GERAIS**

O Serviço Social do Comércio – Sesc foi criado por meio do Decreto-Lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946, publicado no DOU de 16 de setembro de 1946.

O regulamento da Entidade foi estabelecido pelo Decreto nº 61.836, de 05 de dezembro de 1967, publicado no DOU de 07 de dezembro de 1967, com as modificações dispostas nos Decretos: nº 5.725, de 16 de março de 2006 (DOU de 17 de março de 2006), nº 6.031, de 1º de fevereiro de 2007 (DOU de 02 de fevereiro de 2007) e nº 6.632, de 05 de novembro de 2008 (DOU de 06 de novembro de 2008).

### **a) Natureza Jurídica da Entidade**

O Sesc é uma Entidade com personalidade jurídica de direito privado, nos termos da lei civil, sem fins lucrativos e, em decorrência disso, enquadra-se na imunidade tributária prevista na letra “c”, do inciso VI, do artigo 150 da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988.

### **b) Natureza das Operações e Principais Atividades da Entidade**

O Sesc tem por finalidade estudar, planejar e executar medidas que contribuam para o bem-estar social e a melhoria do padrão de vida dos comerciários e suas famílias e, bem assim para o aperfeiçoamento moral e cívico da coletividade, através de uma ação educativa que, partindo da realidade social do país, exercite os indivíduos e os grupos para adequada e solidária integração numa sociedade democrática.

### **c) Declaração de Conformidade com a Legislação e Com as Normas de Contabilidade Aplicáveis**

Nossas práticas e demonstrações contábeis são regulamentadas por normas específicas do Conselho Federal de Contabilidade – CFC, por meio das Resoluções CFC nº 1.128 a 1.137/2008, que aprovaram as Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (NBCASP) nº NBC T 16.1 a 16.10, e incorporadas internamente ao Código de Contabilidade e Orçamento – Codeco do Serviço Social do Comércio, que regula a aplicabilidade em âmbito nacional sob a coordenação do Departamento Nacional.

As Resoluções Sesc nº 1.245 e 1.246/2012, alteradas pela de nº 1.291/2014, reformularam o Codeco, contemplando as novas práticas e demonstrações contábeis, com vigência de forma facultativa a partir de 2015 e compulsória a partir de 2018.

## **2. DEPARTAMENTO REGIONAL**

Estas Notas Explicativas às demonstrações contábeis referem-se ao Departamento Regional do Sesc, órgão executivo da Administração Regional, está com jurisdição no Estado do Espírito Santo, composta ainda por Conselho Regional – órgão deliberativo.

### **a) Domicílio do Departamento Regional**

O Departamento Regional do Sesc-ES, inscrito no CNPJ 05.305.785/0001-24, tem sede à Praça Misael Pena, 54, Parque Moscoso, Vitória/ES, CEP 29.018-300.



A Administração Regional é composta das seguintes Unidades Operacionais:

Centro de Atividades de Vitória – CAV	05.305.785/0001-24
Centro de Atividades de Linhares – CAL	05.305.785/0002-05
Centro de Atividades de Colatina – CAC	05.305.785/0003-96
Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa – CTSLPF	05.305.785/0004-77
Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari – CTSLG	05.305.785/0005-58
Centro Esportivo de Vila Velha – CEVV	05.305.785/0006-39
Centro de Atividades de Vila Velha – CAVV	05.305.785/0007-10
Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim – CACI	05.305.785/0008-09
Centro de Atividades da Praia – CAP	05.305.785/0009-81
Centro de Atividades de São Mateus – CASM	05.305.785/0010-15
Centro de Atividades de Aracruz – CAA	05.305.785/0011-04
Centro de Esporte e Lazer de Cariacica – CELC	05.305.785/0012-87
Centro Cultural Sesc Glória – CCSG	05.305.785/0013-68
Mesa Brasil Sesc – MBS	05.305.785/0014-49
Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins – CTSLDM	05.305.785/0016-00
Centro de Atividades do Parque Moscoso – CAPM	05.305.785/0017-91

#### b) Contexto Operacional do Departamento Regional

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

Ao Departamento Regional compete a execução das medidas necessárias à observância das diretrizes gerais da ação do Sesc; elaboração e proposição ao Conselho Regional do seu programa de trabalho, ouvindo previamente, quanto aos aspectos técnicos, o Departamento Nacional; realização de inquéritos, estudos e pesquisas, diretamente ou através de outras organizações, visando a facilitar a execução do seu programa de trabalho; preparação e submissão ao Conselho Regional da proposta orçamentária, das propostas de retificativos do orçamento, da prestação de contas e do relatório da Administração Regional; execução do orçamento da Administração Regional; programação e execução dos demais serviços de administração geral e sugestão de medidas tendentes à racionalização de seu sistema administrativo; apresentação mensal ao Conselho Regional da posição financeira da Administração Regional; apresentação anual por intermédio de programa de trabalho, a sua oferta de gratuidade, dentre outras competências.

### **3. APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS**

Nossas práticas e demonstrações contábeis são regulamentadas por normas específicas do Conselho Federal de Contabilidade – CFC, por meio das Resoluções CFC nº 1.128 a 1.137/2008, que aprovaram as Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público – NBCASP nº NBC T 16.1 a 16.10, e incorporadas internamente ao Código de Contabilidade e Orçamento – Codeco do Serviço Social do Comércio, que regula a aplicabilidade em âmbito nacional sob a coordenação do Departamento Nacional.

As Resoluções Sesc nº 1.245 e 1.246/2012, alteradas pela de nº 1.291/2014, reformularam o Codeco, contemplando as novas práticas e demonstrações contábeis desde o exercício de 2017.

Os Demonstrativos Contábeis e Orçamentários contemplam as movimentações do Departamento Regional, incluindo a sede e as Unidades Operacionais.

#### **4. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA APLICAÇÃO DOS RECURSOS**

O Conselho Fiscal, órgão de fiscalização financeira da Administração Nacional, é responsável pelo controle e fiscalização da aplicação de recursos do Sesc.

Nossas contas são, também, fiscalizadas e auditadas pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU e pelo Tribunal de Contas da União – TCU, e os Orçamentos são aprovados pelo Ministério da Cidadania.

#### **5. PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTÁBEIS APLICADAS**

Na elaboração e apresentação das Demonstrações Contábeis foram aplicados princípios, convenções, procedimentos e regras específicas.

##### **a) Bases de Mensuração**

Considerando a utilização de seus ativos de forma natural, consumidos somente na consecução de suas finalidades programáticas, os registros foram realizados com base no custo histórico, bem como não foi realizada reavaliação de bens.

Alertamos que a não reavaliação dos bens imóveis poderá causar distorções nos valores apresentados nas Demonstrações Contábeis.

##### **b) Contingências**

Não há passivo contingente registrado contabilmente em contas de Passivo e Resultado. As contingências fiscais, legais, trabalhistas, cíveis e outras estão controladas em contas de Atos Potenciais Ativos e Passivos, compondo o Balanço Patrimonial.

#### **6. RESUMO DAS PRÁTICAS CONTÁBEIS SIGNIFICANTES**

As demonstrações contábeis foram elaboradas em obediência às Características Qualitativas das informações. As principais práticas na elaboração das demonstrações financeiras são as seguintes:

##### **a) Aplicações Financeiras**

Estão registrados ao custo de aplicação, acrescidos dos rendimentos proporcionais até a data do balanço;

##### **b) Estoques**

Os estoques em almoxarifado são demonstrados pelo custo de aquisição e o método para mensuração e avaliação das saídas do almoxarifado é o custo médio ponderado. São formados, prioritariamente, por produtos e materiais de uso interno (de limpeza, de higiene, de expediente, de materiais e medicamentos odontológicos e outros), vinculados às atividades desenvolvidas, com grande rotatividade.

##### **c) Provisões para Créditos de Liquidação Duvidosa**

A provisão para créditos de liquidação duvidosa não é realizada.

d) Demais Direitos

Os demais ativos circulantes e realizáveis a longo prazo estão demonstrados aos seus valores originais, adicionados, quando aplicável, pelos valores de juros e variações monetárias ou, no caso de despesas pagas antecipadamente, demonstrados pelo valor de custo.

e) Imobilizado

O ativo imobilizado é demonstrado ao custo de aquisição, deduzido da depreciação acumulada. As depreciações são calculadas pelo método linear, às seguintes taxas estabelecidas, desconsiderando o valor residual:

<b>Grupo de Bens</b>	<b>Vida Útil</b>	<b>Taxa de depreciação</b>
Móveis e Utensílios	10	10%
Máquinas e Equipamentos	10	10%
Equipamentos de Informática	5	20%
Veículos	5	20%
Edificações	25	4%

f) Ajuste de Avaliação Patrimonial

A empresa não efetuou ajustes decorrentes de avaliações patrimoniais.

g) Passivo Circulante e Exigível a Longo Prazo

Estão demonstrados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos incorridos até a data do balanço, observando o regime de competência.

h) Determinação do Resultado

O resultado é apurado em obediência ao regime de competência de exercícios.

i) Eventos Subsequentes

Declaramos a inexistência e/ou conhecimento de fatos ocorridos subsequentemente à data de encerramento do exercício que venham a ter efeito relevante sobre a situação patrimonial ou financeira da Entidade ou que possam provocar efeitos sobre seus resultados futuros.

## **7. INFORMAÇÕES DE SUPORTE E DETALHAMENTO DE ITENS APRESENTADOS NAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS**

### **1. RESULTADO NO PERÍODO**

#### **VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS**

As variações patrimoniais aumentativas totalizam R\$108.304.412,82 no ano, apresentando a seguinte composição:

<b>Variações Patrimoniais Aumentativas</b>	<b>Exercício 2019</b>	<b>% Part.</b>	<b>Exercício 2018</b>	<b>% Part.</b>
Contribuições	61.535.756,92	56,82	57.653.906,63	56,44
Serviços	29.343.947,26	27,09	23.770.829,79	23,27
Financeiras	1.874.039,01	1,73	1.524.553,29	1,49
Transferências	13.699.312,60	12,65	2.716.246,87	2,66
Valorização e Ganhos de Ativos	20.110,15	0,02	82.043,35	0,08
Outras	1.831.246,88	1,69	16.397.437,77	16,05
<b>Totais</b>	<b>108.304.412,82</b>	<b>100,00</b>	<b>102.145.017,70</b>	<b>100,00</b>

A receita de contribuição corresponde a 56,82% da receita total acumulada em 108.304.412,82 e as demais respondem por apenas 43,18%.

### VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS

As variações patrimoniais diminutivas totalizam R\$ 101.653.175,30 no ano, apresentando a seguinte composição:

<b>Variações Patrimoniais Diminutivas</b>	<b>Exercício 2019</b>	<b>% Part.</b>	<b>Exercício 2018</b>	<b>% Part.</b>
Pessoal e Encargos	65.277.613,01	64,22	59.910.953,45	65,38
Uso de Bens e Serviços	21.504.319,44	21,15	20.651.798,68	22,54
Financeiras	168.475,69	0,17	157.659,01	0,17
Transferências	1.809.151,27	1,78	1.695.024,84	1,85
Desvalorização e Perdas de Ativos	12.795.547,01	12,59	8.583.482,53	9,37
Outras	98.068,88	0,10	632.684,53	0,69
<b>Totais</b>	<b>101.653.175,30</b>	<b>100,00</b>	<b>91.631.603,04</b>	<b>100,00</b>

Analisando o comportamento destas variações no período, podemos afirmar que o montante realizado representa 93,86% das variações patrimoniais aumentativas totais, contra 89,71% no ano anterior.

A Desvalorização e Perdas de Ativos refere-se ao registro de depreciação do exercício atual no valor de R\$ 12.795.547,01. No exercício anterior, a depreciação registrada foi de R\$ 8.583.482,53.

As variações patrimoniais diminutivas com Pessoal e Encargos Sociais, considerando os Benefícios a Pessoal, representaram no período 60,27% das variações patrimoniais aumentativas totais, e no ano anterior representaram 58,65%. Não considerando os benefícios, os percentuais representaram 45,34% e 39,05%, respectivamente.

Os encargos sociais, em relação às demais variações patrimoniais diminutivas de pessoal, foram de 20,18% no exercício e 22,62% no ano anterior, dentro do parâmetro de 40% adotado pelo Conselho Fiscal da Administração Nacional do Sesc.

<b>Rubrica</b>		<b>Nomenclatura</b>	<b>Exercício 2019</b>	<b>Exercício 2018</b>
3.1.1.1	A	Remuneração a Pessoal	48.794.919,13	38.936.063,27
3.1.2.1	B	Encargos Patronais	9.910.993,32	13.409.289,66
3.1.9.1	C	Outras VPDs - Pessoal e Encargos	314.484,56	948.554,20

$$\frac{B}{A + C} = \frac{9.910.993,32}{49.109.403,69} = 20,18\%$$

## RESULTADO

O resultado operacional do período é positivo no valor de R\$ 6.651.237,52, apresentando a seguinte composição:

Descrição	nov/19	No mês	Exercício 2019	Exercício 2018
Variações Patrimoniais Aumentativas	8.379.304,00	13.463.922,77	108.304.412,82	102.145.017,70
Variações Patrimoniais Diminutivas	7.698.423,90	7.982.114,13	101.653.175,30	91.631.603,04
<b>Resultado Operacional</b>	<b>1.321,00</b>	<b>5.481.808,64</b>	<b>6.651.237,52</b>	<b>10.513.414,66</b>

O Resultado acumulado no exercício 2019 apresentou um superávit da ordem de 6,14%, o que demonstra que do montante das variações patrimoniais aumentativas do período, 93,86% foram consumidas com o montante das variações patrimoniais diminutivas. No ano anterior, os percentuais foram de 10,29% e 89,71%, respectivamente.

## 2. BALANÇO PATRIMONIAL

### CONTA 1.1.1.2.1 – Disponibilidades Vinculadas

O saldo de R\$ 538.814,34 tem a seguinte composição:

R\$ 467.085,01, referente ao registro das cauções recebidas por contratos celebrados, cuja devolução está vinculada à remuneração preestabelecida. Este valor está lançado em contrapartida na conta do passivo 2.1.2.4.9.01 – cauções, de forma individualizada.

R\$ 71.729,33 refere-se a depósito em conta vinculada, para pagamento de pensão vitalícia, processo 0132900.27.2009.5.17.0003.

### CONTA 1.1.2.1.2 - AN – C/ Arrecadação Compulsória

O valor de R\$ 8.243.917,72 tem a seguinte composição:

R\$ 8.225.182,83, referente ao registro de apropriação da arrecadação do mês de dezembro e 13º salário de 2019 a ser repassada pelo Departamento Nacional do Sesc em janeiro de 2020.

R\$18.734,89, referente a desconto indevido efetuado em novembro de 1999 pelo INSS na arrecadação do SESC em favor do SEST/SENAT, pendente de solução por conta de mandado de segurança interposto pelo Sesc Administração Nacional ainda sem julgamento definitivo – Processo nº 1999.34.00.034116-7.

### CONTA 1.1.2.1.6 – Receitas de Serviços a Receber:

O valor de R\$ 4.919.318,11 registrado nesta conta representa o registro do financiamento de serviços oferecidos à clientela nas atividades, para recebimentos futuro.

### CONTA 1.1.2.2 – Débitos da Administração Nacional

Esta conta representa a movimentação interveniente entre o Departamento Nacional e os Departamentos Regionais, nos seguintes valores:

1.1.2.2.2 - AN – C/ Aplicação em Projetos Especiais no valor de R\$ 36.447,99 representa os pagamentos efetuados por conta de investimentos da Administração Nacional, por meio do Fundo de Programação Especial – FPE, para posterior prestação de contas.

1.1.2.2.9 – Outros Débitos das AN no valor de R\$ 554.752,51 representam os débitos da Administração Nacional, de caráter especial, por meio do Plano Nacional de Investimentos – PNI, pendentes de prestação de contas por parte dos Departamentos Regionais.

#### CONTA 1.1.2.3 – Débitos das Administrações Regionais

Esta conta representa o registro no Sesc-ES das transações entre os Departamentos Regionais e, em caráter especial, entre Departamento Nacional, nos seguintes valores:

1.1.2.3.4 – Débitos entre Regionais, no valor de R\$ 98.046,00, representam a dívida de outras Administrações Regionais, provenientes de serviços prestados nas atividades vinculadas ao Programa Lazer, notadamente, de turismo emissivo.

1.1.2.3.9 – Outros Débitos das AA.RR, no valor de R\$ 413.506,24, representam a apropriação das subvenções ordinárias do mês de dezembro/2019 e do 13º salário/2019, a ser repassada pelo Departamento Nacional do Sesc em janeiro de 2020.

#### 1.1.2.5 – DEVEDORES POR ADIANTAMENTOS

1.1.2.5.1 – Adiantamento para Férias, no valor de R\$ 1.105.429,65, representa o registro dos pagamentos de férias aos empregados, para desconto no salário mensal, na forma da legislação específica.

#### 1.1.2.7 – DÉBITOS DIVERSOS

1.1.2.7.1 – Débitos de Servidores, no valor de R\$ 923.113,35, representam os débitos dos empregados a serem ressarcidos à entidade, e que não se caracteriza como efetivo empréstimo financeiro.

1.1.2.7.9 – Outros Débitos Diversos, no valor de R\$ 1.601.682,01, representam o registro de direitos pendentes de liquidação; destaca-se neste saldo o processo judicial 0007018-16.2018.8.08.0011, contra o município de Cachoeiro de Itapemirim.

#### 1.1.2.8 – VALORES EM APURAÇÃO

1.1.2.8.2 – Depósito em Garantia, no R\$ 6.508.317,31, representa a contabilização de valores depositados judicial ou administrativamente para garantia de demandas processuais em que a entidade seja acionada ou notificada e impetre recurso de defesa.

Incluem-se, nesta conta, os depósitos em garantia referentes à contribuição patronal do INSS incidente sobre a folha de salários dos empregados, do SAT/RAT, do INCRA e do PIS, que passaram a ser depositados judicialmente, em conformidade com os autos da ação ajuizada na 22ª Vara Federal Cível da Seção Judiciária do Distrito Federal-SJDF, sob nº 1028529-65.2019.4.01.3400 e na 2ª Vara Federal Cível da SJDF, sob nº 1027551-88.2019.4.01.3400 a partir de setembro/2019 e outubro/2019, respectivamente.

Por não haver pagamento efetivo do encargo, o valor depositado judicialmente, em conta vinculada, não foi apropriado na despesa, posto que será necessário aguardar o resultado da decisão judicial quando transitada em julgado, para procedermos com a apropriação seja ela devida ou a plena desoneração do encargo.

#### 2.1.1.1 – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

2.1.1.1.2 – Retenções e Obrigações a Recolher, no valor de R\$ 1.204.906,11, representam a dívida da entidade por retenções na fonte e obrigações patronais a recolher oriundas da folha de pagamento.

2.1.1.1.4 – Provisão para Férias, no valor de R\$ 5.225.118,92, representa o valor das apropriações mensais de férias dos empregados para pagamento faturado.

#### 2.1.1.3 – CRÉDITOS A LIQUIDAR

2.1.1.3.1 – Contas a Pagar, no valor de R\$ 1.981.620,19, representam a dívida da entidade perante terceiros por fornecimento de materiais e prestação de serviços.

#### 2.1.2.4 – CRÉDITOS CONTRATUAIS

2.1.2.4.9 – Outros Créditos Contratuais representam o registro de cauções recebidas e eventuais dívidas por operações contratuais da entidade.

#### 2.1.2.9 RECEITAS ANTECIPADAS

2.1.2.9.1 – Receitas Recebidas a Apropriar, no valor de R\$ 7.612.855,23, representam os recebimentos de receitas de remuneração pelo serviço prestado à clientela nas atividades, por antecipação, pertencentes a períodos vindouros.

## 8. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

### a) EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA RECEITA

Da análise do quadro Balanço Orçamentário, podemos concluir que a arrecadação da receita atingiu 101,66% do previsto no orçamento.

### b) EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA

Da análise do quadro Balanço Orçamentário, podemos concluir que a realização da despesa atingiu 87,58% do previsto no orçamento.

## REALIZAÇÃO DE VERBA ORÇAMENTÁRIA ACIMA DO AUTORIZADO

No grupo 6.1.1 – Receitas de Contribuições Sociais, a receita compulsória arrecadada no exercício de 2019 apresentou uma variação para mais de R\$ 2.070.413,92 (Dois milhões, setenta mil, quatrocentos e treze reais e noventa e dois centavos), registrada no Balanço Orçamentário na rubrica 6.1.1.1 – Contribuição Sociais para o Sesc. A estimativa de arrecadação para esta rubrica é fixada pelo Departamento Nacional do Sesc e comunicada ao Departamento Regional, para ser rigorosamente observada no orçamento-programa e retificativo orçamentário, conforme artigo 8 do Código de Contabilidade e Orçamento – Codeco.

Títulos		Receita Orçada 2019	Receita Realizada 2019	Varição
6.1.1.1	Contribuições para o Sesc	59.465.343,00	61.535.756,92	- 2.070.413,92

No grupo 6.1.2 – Receitas de Prestação de Serviços, as contas que apresentaram variações para mais, são as seguintes:

6.1.2.1 – Serviços Educacionais – apresentou variação superior à prevista em R\$ 94.569,41 em decorrência de contabilização no exercício de 2019 de uma maior receita proveniente da remuneração pelos serviços prestados à clientela nas atividades do Programa Educação.

6.1.2.4 – Serviços de Lazer – apresentou uma variação superior à prevista em R\$ 37.716,76 em decorrência de contabilização no exercício de 2019 de uma maior receita nas atividades vinculadas ao Programa Lazer.

6.1.2.5 – Outros Serviços – apresentou uma variação superior à prevista em 79.892,95 em decorrência de contabilização no exercício de 2019 de uma maior receita proveniente da remuneração pelos serviços prestados à clientela nas atividades não especificadas nas demais receitas de serviços.

Títulos		Receita Orçada 2019	Receita Realizada 2019	Varição
6.1.2.1	Serviços Educacionais	5.384.469,00	5.479.038,41	- 94.569,41
6.1.2.4	Serviços de Lazer	17.602.972,00	17.640.688,76	- 37.716,76
6.1.2.5	Outros Serviços	347.538,00	427.430,95	- 79.892,95

No grupo 6.1.3 – Receitas de Outros Serviços, a conta de receitas registrada no Balanço Orçamentário na rubrica 6.1.3.1, apresentou variação de R\$ 612.739,92 em decorrência de contabilização no exercício de 2019 de uma maior receita proveniente de locação de espaços, restituições e indenizações, dentre outras.

Títulos		Receita Orçada 2019	Receita Realizada 2019	Varição
6.1.3.1	Receitas de Outros Serviços	1.390.778,00	2.003.517,92	- 612.739,92

No grupo 6.1.4 – Receitas Financeiras, as contas apresentaram variações para mais, a saber:

6.1.4.1 – Apresentou variação de 178.910,97 decorrentes de acréscimos monetários auferidos sobre aplicações financeiras, inclusive poupança.

6.1.4.9 – Apresentou variação de 14.970,04 decorrentes de operações financeiras de juros auferidos, descontos obtidos e outros.

Títulos		Receita Orçada 2019	Receita Realizada 2019	Varição
6.1.4.1	Remuneração de Depósitos Bancários e Aplicações Financeiras	1.636.805,00	1.815.715,97	- 178.910,97
6.1.4.9	Outras Receitas Financeiras	43.353,00	58.323,04	- 14.970,04

No grupo 6.1.5 – Transferências das Instituições Privadas s/Fins Lucrativos – Contribuições, a conta 6.1.5.1 – Subvenções Ordinárias apresentou variação para mais de R\$ 134.084,44 (Cento e trinta e quatro mil, oitenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos) em decorrência de contabilização no exercício de 2019 de uma maior receita, repassada pelo Departamento Nacional do Sesc. A previsão orçamentária desta receita é elaborada pelo Departamento Nacional e comunicada ao Departamento Regional, para ser rigorosamente observada no orçamento programa e retificativo orçamentário, conforme artigo 8 do Código de Contabilidade e Orçamento – Codeco.

Títulos		Receita Orçada 2019	Receita Realizada 2019	Varição
6.1.5.1	Subvenções Ordinárias	2.836.892,00	2.970.976,44	- 134.084,44

No Grupo 5.1.5 – Transferências a Instituições Privadas s/Fins Lucrativos – Contribuições, a conta de despesa registradas no Balanço Orçamentário na rubrica 5.1.5.3 – Contribuições Confederativas e Federativas apresentou variação de R\$ 60.870,27 acima do previsto por motivo de oscilação positiva na arrecadação da cota financeira, ocasionando efeitos diferenciados individualmente nas categorias orçamentárias, conforme regras específicas de distribuição e repasse das transferências regulamentares de cada Fundo ou Auxílio concedido.

Títulos		Receita Orçada 2019	Receita Realizada 2019	Varição
5.1.5.3	Contribuições Confederativas e Federativas	1.748.281,00	1.809.151,27	- 60.870,27

### c) SITUAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

O exame do Balanço Financeiro revela que o disponível aumentou em R\$ 12.138.858,27 (Doze milhões, cento e trinta e oito mil, oitocentos e cinquenta e oito reais e vinte e sete centavos),



representando uma variação para mais de 42,30% em face dos resultados alcançados, conforme demonstramos abaixo:

Receita Orçamentária	106.473.165,94	
Despesa Orçamentária	91.723.886,08	14.749.279,86
Receita Extra-orçamentária	522.950,00	
Despesa Extra-orçamentária	91.245,11	431.704,89
Variações para mais no Ativo	- 2.287.595,06	
Variações para menos no Passivo	- 754.531,42	- 3.042.126,48
<b>Total</b>		<b>12.138.858,27</b>
Disponível em :31/12/2018		28.698.735,52
Disponível em :31/12/2019		40.837.593,79
<b>Variação Positiva no Disponível</b>		<b>12.138.858,27</b>

O exame da Demonstração das Variações Patrimoniais revela que o Patrimônio Líquido da Entidade aumentou em R\$ 6.651.237,52 (Seis milhões, seiscentos e cinquenta e um mil, duzentos e trinta e sete reais e cinquenta e dois centavos), em decorrência dos seguintes resultados obtidos:

(+) Variações Patrimoniais Aumentativas	106.453.055,79	
(-) Variações Patrimoniais Diminutivas	88.759.559,41	17.693.496,38
(+) Valarização e Ganhos de Ativos	20.110,15	
(-) Desvalorização e Perdas de Ativos	12.795.547,01	- 12.775.436,86
(+) Outras Variações Patrimoniais Aumentativas	1.831.246,88	
(-) Outras Variações Patrimoniais Diminutivas	98.068,88	1.733.178,00
<b>(=) Resultado Patrimonial do Exercício</b>		<b>6.651.237,52</b>

#### d) SUPERÁVIT FINANCEIRO

O superávit financeiro é apurado com base no último Balanço Patrimonial por meio da equação: Disponibilidades Efetivas menos Exigível Imediato.

<b>Título</b>	<b>Saldo em 31/12/2019</b>	<b>Saldo em 31/12/2018</b>
Disponibilidade Efetivas	40.298.779,45	27.862.348,08
Exigível Imediato	8.542.773,16	8.905.636,46
<b>Superávit Financeiro</b>	<b>31.756.006,29</b>	<b>18.956.711,62</b>

### e) SITUAÇÃO PATRIMONIAL

a) Índice de Liquidez Imediata:

$$\frac{\text{Disponibilidades Efetivas}}{\text{Exigível Imediato}} = \frac{40.298.779,45}{8.542.773,16} = 4,72$$

b) Índice de Liquidez Mediata:

$$\frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} = \frac{66.609.879,04}{16.875.100,82} = 3,95$$

c) Índice de Liquidez Geral:

$$\frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo Transitório}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Transitório}} = \frac{59.747.679,71}{9.069.939,66} = 6,59$$

<b>Índices</b>	<b>Exercício 2019</b>	<b>Exercício 2018</b>	<b>Diferença</b>
Liquidez Imediata	4,72	3,13	1,59
Liquidez Mediata	3,95	2,96	0,99
Liquidez Geral	6,59	5,02	1,57

### f) BAIXA NO ATIVO PERMANENTE

A baixa no Ativo Permanente no exercício de 2019 foi de R\$ 315.991,79 (Trezentos e quinze mil, novecentos e noventa e um reais e setenta e nove centavos), conforme passamos a relatar a seguir:

## Baixa no Ativo Permanente

Mês/Ano	Requisição de Baixa	Data Requisição	Motivo	Observação	Parcial	Total		
jan/19	18/00042	10/12/2018	Obsolescência	Bens lotados no CELC.	3.598,05	8.073,07		
	19/00001	22/01/2019	Obsolescência	Bens lotados no CAP.	1.055,46			
	19/00002	23/01/2019	Obsolescência	Bens lotados na GCCP.	741,56			
	19/00003	15/01/2019	Obsolescência	Autoclave lotada no CAVV.	2.678,00			
fev/19	19/00004	20/02/2019	Obsolescência	Copiadora Sharp AL 2040CS, lotada no CASM.	1.336,00	12.685,84		
	19/00005	20/02/2019	Obsolescência	Copiadora Sharp AR 5220, lotada no CTSLG.	7.499,00			
	19/00006	25/02/2019	Obsolescência	Impressora HP LaserJet P4510, lotada na GGCF.	3.850,84			
mar/19	19/00008	26/02/2019	Obsolescência	Copiadora Sharp AR M207E, lotada no CEVV.	7.679,00	8.637,00		
	19/00009	08/03/2019	Obsolescência	Nobreak APC, modelo BZ 1200-BR, lotado no CASM.	479,00			
	19/00010	25/03/2019	Obsolescência	Nobreak APC, modelo BZ 1200-BR, lotado no CASM.	479,00			
abr/19	19/00011	09/04/2019	Obsolescência	Bens lotados na GGCF e no CTSLG.	1.902,00	2.083,12		
	19/00012	10/04/2019	Obsolescência	Scanner de mesa HP ScanJet 300, lotado no CAC.	181,12			
mai/19	19/00014	02/05/2019	Obsolescência	Televisores LCD, lotados no CTSLPP.	34.583,60	128.864,69		
	19/00015	02/05/2019	Obsolescência	Rádios comunicadores-transceptor Control P-110, lotados no CTSLG.	5.761,00			
	19/00016	14/05/2019	Obsolescência	Bens lotados no CTSLG.	10.291,59			
	19/00017	29/05/2019	Obsolescência	Nobreak e monitor de vídeo, lotados no CASM e no CTSLPP.	1.229,50			
	19/00018	30/05/2019	Alienação	Venda veículo Toyota Corolla, placa MQT 8446.	76.999,00			
jun/19	19/00019	14/06/2019	Obsolescência	Monitor de vídeo Dell LCD 19", lotado no CASM.	424,00	4.580,25		
	19/00020	21/06/2019	Obsolescência	Impressora Multifuncional Lexmark X656, lotado no CTSLPP.	4.156,25			
jul/19	19/00021	18/06/2019	Obsolescência	Impressora LazerJet 1200, lotada no CAP.	1.636,00	10.244,00		
	19/00022	31/07/2019	Obsolescência	Impressora LazerJet 4350, lotada no CAP.	8.608,00			
ago/19	19/00023	19/08/2019	Obsolescência	Nobreak APC AR 1500, lotado no CTSLPP.	379,00	5.567,00		
	19/00024	29/08/2019	Obsolescência	Impressora Epson FX-2180, lotado no CAPM.	1.089,00			
	19/00025	29/08/2019	Obsolescência	Copiadora digital laser sharp AL-1651, lotada na tesouraria Sede.	4.099,00			
set/19	19/00026	03/09/2019	Obsolescência	Bens lotados no CASM e no CAVV.	799,27	5.995,81		
	19/00027	04/09/2019	Obsolescência	Um televisor LG 42", lotado no CEVV.	1.398,00			
	19/00028	09/09/2019	Obsolescência	Um nobreak APC microsol, lotado no CTSLPP.	446,34			
	19/00029	13/09/2019	Obsolescência	Bens lotados no CASM e no CAP.	2.972,11			
	19/00030	23/09/2019	Obsolescência	Uma poltrona fixa com braço, lotado no CASM.	380,09			
out/19	19/00031	03/10/2019	Obsolescência	Bens lotados no CAC.	2.435,14	13.853,41		
	19/00032	23/10/2019	Obsolescência	Bens lotados no CAA.	1.322,68			
	19/00033	23/10/2019	Obsolescência	Bens lotados na TI Sede Administrativa.	10.095,59			
nov/19	19/00034	01/11/2019	Obsolescência	Bens lotados no CAC.	1.508,00	4.852,00		
	19/00035	06/11/2019	Obsolescência	Autoclave Vitale, lotado no CAP e 21 litros, lotados no CAA.	1.978,00			
	19/00036	12/11/2019	Obsolescência	Bens lotados no CTSLG.	1.366,00			
	19/00037	02/12/2019	Obsolescência	Um profi III Bios Dabi Atlante, lotado no CASM.	2.442,00			
	19/00038	02/12/2019	Obsolescência	Bens lotados no CASM.	855,75			
	19/00039	04/12/2019	Obsolescência	Bens lotados no CAC.	7.175,00			
dez/19	19/00040	06/12/2019	Obsolescência	Uma câmera digital Nikon COOLPIX K330, lotada no CASM.	302,50	110.555,60		
	19/00041	11/12/2019	Obsolescência	Bens lotados no CAVV.	4.168,38			
	19/00042	13/12/2019	Obsolescência	Bens diversos, lotados no CAP.	5.079,60			
	19/00043	17/12/2019	Obsolescência	Um monitor de vídeo Dell 19", lotado no CAVV.	424,00			
	19/00044	18/12/2019	Obsolescência	Bens lotados na GGCF.	318,00			
	19/00046	19/12/2019	Obsolescência	Bens lotados no CAP.	2.242,17			
	19/00047	23/12/2019	Obsolescência	Bens lotados no CAC.	6.605,24			
	19/00049	30/12/2019	Obsolescência	Diversos bens, lotados no CTSLPP.	80.942,96			
	<b>Total Geral</b>							<b>315.991,79</b>

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Balanço e as demais peças contábeis integrantes deste processo de prestação de contas estão condizentes com as normas estabelecidas para a Contabilidade e com as exigências dos órgãos fiscalizadores.

Verificamos e constatamos que os resultados apurados no exercício de 2019 foram satisfatórios, comparando-se ao exercício 2018 houve um acréscimo. O Sesc-ES finda o exercício com folga financeira frente às obrigações com terceiros e apresentado Superávit Orçamentário e Patrimonial.

Vitória, 31 de dezembro de 2019.

**MÁRCIO DALENE DE FREITAS**  
Gerente Geral Contábil e Financeiro  
CPF: 001.830.907-05  
CRC-ES: 9.334/O