# RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO **2018**

# SENAI/CE

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO REGIONAL DO CEARÁ

*Sítio da internet: https://www.senai-ce.org.br*

# Lista de siglas e abreviações

| Sigla | Identificação |
|---|---|
| AUDIN | Auditoria Interna |
| AUA | Centro de Formação Profissional – Antônio Urbano de Almeida |
| AABMS | Centro de Formação Profissional – Ana Amélia Bezerra de Menezes e Souza |
| BSC | Balanced Scorecard |
| CE | Ceará |
| CEI | Centro de Excelência em Inovação |
| CEPEP | Centro de Estudos e Pesquisa em Eletrônica Profissional e Informática |
| CEP | Código de Endereço Postal |
| CERTREM | Centro Regional de Treinamento em Moagem e Panificação |
| CET AFR | Centro de Educação e Tecnologia Alexandre Figueira Rodrigues |
| CFC | Conselho Federal de Contabilidade |
| CFP | Centro de Formação Profissional |
| CGU | Controladoria Geral da União |
| CIPA | Comissão Interna de Prevenção de Acidentes |
| CLT | Consolidação das Leis do Trabalho |
| CNAE | Código Nacional de Atividade Econômica |
| CNI | Conselho Nacional da Indústria |
| CNPJ | Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica |
| CISPE | Coordenadoria de Inclusão Social do Preso e do Egresso |
| CPC | Comitê de Pronunciamentos Contábeis |
| CPF | Cadastro de Pessoa Física |
| CR's | *Centros de Responsabilidades* |
| CRM | *Customer Relationship Management* |
| DN | Departamento Nacional |
| DR | Departamento Regional |
| EaD | Educação à Distância |
| EBEP | Educação Básica e Educação Profissional |
| ERP Protheus | *Enterprise Resource Planning Protheus* |
| ETD | Educação, Treinamento e Desenvolvimento |
| EPT | Educação Profissional e Tecnológica |
| FIC | Formação Inicial e Continuada |
| FIEC | Federação das Indústrias do Estado do Ceará |
| GECOD | Gerência de Condomínio |
| GECOM | Gerência de Comunicação |
| GECOP | Gerência de Contabilidade e Patrimônio |
| GECOR | Gerência Geral Corporativa |
| GED | Gerenciador Eletrônico de Documentos |
| GEDAF | Gerência Executiva Administrativa Financeira |
| GEJUR | Gerência Jurídica |
| GEMAR | Gerência de Marketing |
| GENEX | Gerência Executiva de Negócios |
| GEPCO | Gerência Executiva de Planejamento e Controle |

| | |
|---|---|
| GEPLA | Gerência de Planejamento e Controladoria |
| GERHU | Gerência de Recursos Humanos |
| GETIC | Gerência de Tecnologia da Informação |
| GEVEN | Gerência de Vendas |
| GEFIN | Gerência Financeira |
| IEL | Instituto Evaldo Lodi |
| IBGE | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística |
| JEFGJ | Centro de Formação profissional de Sobral |
| IST EMM | Instituto SENAI de Eletrometalmecânica |
| IN | Instrução Normativa |
| LDO | Lei de Diretrizes Orçamentárias |
| MF | Ministério da Fazenda |
| MDS | Ministérios do Desenvolvimento Social e Combate à Fome |
| MTE | Ministério do Trabalho e Emprego |
| NBC | Norma Brasileira de Contabilidade |
| NR | Norma Regulamentadora |
| OCI | Órgão de Controle Interno |
| OM's | Oportunidade de Melhorias |
| PCCR | Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração |
| PD&I | Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação |
| PJ | Projeto |
| PJ | Pessoa Jurídica |
| RBCC | Receita Bruta de Contribuição Compulsória |
| RLCC | Receita Líquida de Contribuição Compulsória |
| SADES | Sistema de Administração Escolar do SENAI |
| SAEP | Sistema de Avaliação da Educação Profissional |
| SAPES | Sistema de Acompanhamento dos Egressos do SENAI |
| SEBRAE | Serviço Brasileiro de apoio às micro e pequenas empresas |
| SEBRAETEC | Serviços em Inovação e Tecnologia do sistema SEBRAE |
| SEJUS | Secretaria da Justiça |
| SFIEC | Sistema Federação das Indústrias do Estado do Ceará |
| STI | Soluções em Tecnologia e Inovação |
| TCU | Tribunal de Contas da União |
| TEC | Técnico |
| TI | Tecnologia da Informação |
| WCC | Centro de Formação Profissional Wanderillo de Castro Câmara |
| WDS | Centro de Formação Profissional Waldyr Diogo de Siqueira |

# Lista de tabelas, quadros, gráficos e figuras


TABELA 01– Demonstrativo do Cumprimento da Aplicação de Recursos do Programa da Gratuidade

TABELA 02– Matrículas Realizadas em Gratuidade Regimental

TABELA 03– Aluno – Hora realizado em Gratuidade (Fase Escolar)

TABELA 04– Gasto Médio do Aluno-hora Realizado (Fase Escolar)

TABELA 05– Despesa Total Realizada em Gratuidade Regimental

QUADRO 01 – Missão, Visão e Valores

QUADRO 02 – Normas da Unidade Jurisdicionada

QUADRO 03 – Indicador Educação 01: Percentual da Receita Líquida de Contribuição Compulsória

QUADRO 04 – Indicadores Educação 2 e 3: Custo aluno-hora em Cursos de FIC e TEC - Presencial

QUADRO 05 – Indicador Educação 04: Sustentabilidade Operacional em Educação Profissional

QUADRO 06 – Indicador Educação 05: Percentual de matrículas em Educação à Distância

QUADRO 07 – Indicador Educação 06: Ocupação de Egressos no Mercado de Trabalho

QUADRO 08 - Indicador Educação 07: Percentual de preferências das empresas pelos egressos do SENAI

QUADRO 09 - Indicador Educação 08: Percentual de concluintes avaliados nos níveis “Adequado” ou “Avançado”

QUADRO 10 - Indicador Educação 09: Taxa de Evasão

QUADRO 11 - Indicador Educação 10: Taxa de Concluintes

QUADRO 12 – Macroprocessos Educação

QUADRO 13 – Resultados físicos e financeiros Educação

QUADRO 14 – Indicador Tecnologia 01:Percentual da Receita de Serviços em Tecnologia e Inovação (STI) sobre a Receita de Contribuição Compulsória

QUADRO 15 – Indicador Tecnologia 02: Sustentabilidade Operacional em Serviços de Tecnologia e Inovação

QUADRO 16– Indicador Tecnologia 03: Crescimento da Sustentabilidade Operacional em Serviços em Tecnologia e Inovação

QUADRO 17– Indicador Tecnologia 04: Crescimento da Receita de Serviços em Tecnologia e Inovação

QUADRO 18– Resultados físicos e financeiros Tecnologia

QUADRO 19– Indicador Desempenho do Sistema 01: Índice de satisfação da Imagem do SENAI

QUADRO 20– Indicador Desempenho do Sistema 02: Colaboradores Capacitados

QUADRO 21– Resultados físicos e financeiros Desempenho do sistema

QUADRO 22– Indicador Gestão 01: Grau de satisfação do SFIEC

QUADRO 23– Indicador Gestão 02: Cobertura do atendimento da Indústria

QUADRO 24– Indicador Gestão 03: Percentual de Clientes Fiéis – Pessoa Jurídica

QUADRO 25– Indicador Gestão 04: Índice de satisfação dos serviços de TI

QUADRO 26– Indicador Gestão 05: Satisfação dos Colaboradores

QUADRO 27– Implementação do Planejamento Estratégico

QUADRO 28– Informações sobre o atendimento

QUADRO 29– Acesso às informações do SENAI/CE
QUADRO 30– Principais receitas
QUADRO 31– Principais despesas
QUADRO 32– Contratos firmados no exercício a que se refere a prestação de contas
QUADRO 33– Contratos em houve pagamentos no exercício a que se refere a prestação de contas
QUADRO 34– Transferências para federações e confederações
QUADRO 35– Outros convênios e congêneres
QUADRO 36– Contas do Ativo Imobilizado e Intangível
QUADRO 37– Depreciação e amortização no Exercício
QUADRO 38– Perda por impairment
QUADRO 39– Vida útil dos bens móveis e imóveis
QUADRO 40– Demonstração da Força de Trabalho – Situação apurada em 2018/2017
QUADRO 41– Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12/2018
QUADRO 42– Quadro Efetivo de Pessoal – Por faixa etária
QUADRO 43– Quadro Efetivo de Pessoal – Por nível de escolaridade – Ano 2018
QUADRO 44– Quadro Efetivo de Pessoal – Por nível de escolaridade – Ano 2017
QUADRO 45– Quadro da força de capacitações e treinamentos nos anos 2018/2017
QUADRO 46– Custos associados à manutenção dos recursos humanos
QUADRO 47– Acidentes de trabalho
QUADRO 48– Mão de Obra de Estagiários
QUADRO 49– Custos com Mão de Obra de Estagiários.
QUADRO 50– Patrimônio imobiliário
QUADRO 51– Representatividade patrimônio
QUADRO 52– Tratamento de recomendações da Auditoria Interna
GRÁFICO 01– Percentual da Receita Líquida de Contribuição Compulsória
GRÁFICO 02– Custo aluno-hora – FIC e TEC
GRÁFICO 03– Sustentabilidade Operacional em Educação Profissional
GRÁFICO 04– Percentual de matrículas em Educação à Distância
GRÁFICO 05– Ocupação de Egressos no Mercado de Trabalho
GRÁFICO 06– Percentual de preferências das empresas pelos egressos do SENAI
GRÁFICO 07– Percentual de concluintes avaliados nos níveis “Adequado” ou “Avançado”
GRÁFICO 08– Taxa de Evasão
GRÁFICO 09– Taxa de Concluintes
GRÁFICO 10– Percentual da Receita de Serviços em Tecnologia e Inovação (STI) sobre a Receita de Contribuição Compulsória
GRÁFICO 11– Sustentabilidade Operacional em Serviços de Tecnologia e Inovação
GRÁFICO 12– Crescimento da Sustentabilidade Operacional em Serviços em Tecnologia e Inovação
GRÁFICO 13– Crescimento da Receita de Serviços em Tecnologia e Inovação

GRÁFICO 14– Colaboradores Capacitados
GRÁFICO 15– Grau de satisfação do SFIEC
GRÁFICO 16– Cobertura do atendimento da Indústria
GRÁFICO 17– Percentual de Clientes Fiéis – Pessoa Jurídica
GRÁFICO 18– Índice de satisfação dos serviços de TI
GRÁFICO 19– Satisfação dos Colaboradores
GRÁFICO 20– Canais de Acesso
GRÁFICO 21– Satisfação Geral
GRÁFICO 22– Principais Receitas
GRÁFICO 23– Principais Despesas
FIGURA 01 - Organograma Sistema FIEC
FIGURA 02 – Organograma Funcional SENAI Ceará
FIGURA 03 - Mapa Estratégico do SENAI/CE 2015-2022
FIGURA 04 – Estrutura de governança do SENAI/CE

# Sumário

**1- Apresentação** ..... 9
**2- Visão geral da unidade prestadora de contas** ..... 11
2.1- Identificação da unidade ..... 11
2.2- Finalidade e competências institucionais ..... 15
2.3- Ambiente de atuação ..... 17
3.1- Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos ..... 20
3.2- Informações sobre a gestão ..... 45
3.3- Estágio de implementação do planejamento estratégico ..... 53
**4- Governança** ..... 57
4.1- Descrição das estruturas de governança ..... 57
4.2- Gestão de riscos e controles internos ..... 59
**5- Relacionamento com a sociedade** ..... 61
5.1- Canais de acesso do cidadão ..... 61
5.2- Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade ..... 63
5.3- Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários ..... 63
**6- Desempenho financeiro e informações contábeis** ..... 65
6.1- Desempenho financeiro do exercício ..... 65
6.2- Principais contratos firmados ..... 67
6.3- Transferências, convênios e congêneres ..... 71
6.4- Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos ..... 71
6.5- Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade e cálculos referentes à gratuidade dos cursos ..... 75
6.6- Demonstrações contábeis exigidas pela NBC T 16.6 e notas explicativas ..... 81
6.7- Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com legislação específica ..... 82
**7- Áreas especiais da gestão** ..... 83
7.1- Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados ..... 83
7.2- Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros ..... 89
7.3- Gestão de patrimônio imobiliário ..... 90
7.4- Gestão ambiental e sustentabilidade ..... 90
**8- Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle** ..... 91
8.1- Tratamento de deliberações do TCU ..... 91
8.2- Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno ..... 91
8.3 - Tratamento de recomendações da Auditoria Interna ..... 91
**9- Apêndices** ..... 94
9.1- Demonstrações contábeis consolidadas das entidades do Sistema ..... 94
9.2- Outras análises referentes às entidades do Sistema ..... 94

9.3- Quadros, tabelas e figuras complementares ..... 94
**10 – Anexo: banco de dados** ..... 95
10.1- Licitações e Contratos ..... 95
10.2- Transferências de recursos ..... 95
10.3- Receitas da entidade ..... 95
10.4- Despesas da entidade ..... 95
10.5- Recursos humanos ..... 95

# *1- Apresentação*

O presente relatório de gestão foi organizado de forma a permitir uma visão do ambiente de atuação em conformidade com o desempenho do negócio, evidenciando os resultados obtidos no exercício de 2018. As estratégias e ações estão detalhadas neste relatório e buscam, sobretudo, mudanças essenciais para resgatar a confiança, estimular os investimentos e promover a competitividade da indústria cearense.

O capítulo 02, aborda a visão geral da unidade e estão as informações relativas a identificação das unidades, sobretudo, as suas estruturas e ambientes em que atuam. Também constam sua finalidade e competências institucionais abordando a missão, visão e valores da instituição.

O capítulo 03, discorre os resultados dos objetivos estratégicos. Serão apresentadas, ainda, as demonstrações dos efeitos relevantes e vinculados aos cumprimentos dos seus objetivos, assim como as ações e metas estabelecidas no Planejamento Estratégico da instituição. Também estão as ações de destaques do SENAI Ceará, demonstrando as principais estratégias realizadas, com as análises das ações prioritárias e fatores facilitadores ou dificuldades relacionadas ao atendimento dos Objetivos Estratégicos.

O capítulo 04, elenca o detalhamento de Governança da instituição, explica sua estrutura nas instâncias externas e internas, para demonstrar o poder decisório, as articulações institucionais e avaliações de riscos, com o objetivo de seguir o planejamento estratégico e com foco no cumprimento da missão da instituição.

O capítulo 05, Relacionamento com a sociedade, estão elencadas as informações das estratégias e canais de comunicação com os usuários ou cidadão em geral, assim como, o resultado do índice de satisfação do cidadão- usuário ou cliente.

O capítulo 06, estão as Demonstrações de Desempenho Financeiro e Informações Contábeis. Nele consta também a sistemática de apuração de custos e cálculos referentes à gratuidade, com o resultado do Percentual da Receita Líquida de Contribuição Compulsória destinada a cursos gratuitos.

O capítulo 07, discorre sobre as áreas especiais de gestão, como gestão de pessoas, remuneração e patrimônio.

O Capítulo 08, estão descritas as demandas dos órgãos de controle e a conformidade com a gestão, constando as providências adotadas e/ou as ações implementadas para o atendimento das deliberações.

Por fim, os apêndices e anexos, respectivamente, estão nos capítulos 09 e 10, contendo os documentos e informações úteis à compreensão dos textos contidos no relatório e/ou exigidos pelas normas do Tribunal de Contas da União na prestação de contas.

Com relação aos principais resultados e ações do SENAI CE, tem-se:

Em 2018, foram intensificadas as ações voltadas à qualidade do ensino, como a atualização dos currículos, a adoção de novas tecnologias educacionais e o aperfeiçoamento da gestão escolar. O grande desafio é aumentar a inserção de jovens nos cursos técnicos de nível médio. Nesse momento adverso da economia, o SENAI Ceará reafirma seu compromisso para o enfrentamento da crise. Por isso, ao longo de 2018, foram realizados investimentos em projetos destinados a elevar a produtividade, a inovação e a qualificação dos trabalhadores da indústria cearense.

Para 2019, o SENAI Ceará planeja manter os investimentos na qualidade das escolas e nas soluções em tecnologia e inovação, assim como nos serviços de apoio à competitividade das indústrias do estado do Ceará.

Por se tratar de uma Entidade tipificada como Serviço Social Autônomo e, sendo uma Entidade privada sem fins lucrativos, neste Relatório de Gestão e Prestação de Contas apresenta, alguns dos itens não tem aplicabilidade à sua realidade e em outros casos em que, apesar de se aplicarem à natureza da entidade, não há conteúdo a ser declarado, estes fatos serão devidamente evidenciados ao longo do documento.

# *2- Visão geral da unidade prestadora de contas*

## 2.1- Identificação da unidade

# Entidade/Unidade Federativa

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI - Departamento Regional do Ceará.

| **Poder e órgão de vinculação** | |
|---|---|
| **Poder:** Executivo | |
| **Órgão de vinculação:** MTE – Ministério do Trabalho e Emprego | |
| **Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)** | |
| **Natureza jurídica:** Serviço Social Autônomo | **CNPJ:** 03.768.202/0001-76 |
| **Principal atividade**: Outras atividades de ensino não especificadas anteriormente | **Código CNAE:** 85.99-6-99 |
| **Contatos** | |
| **Telefones/fax:** (85) 3421 5909 / 3421 5902 / 3421 5900 | |
| **Endereço postal:** Avenida Barão de Studart, 1980 – 1º Andar – Edifício Casa da Indústria – CEP: 60.120-024 – Fortaleza – CE | |
| **Endereço eletrônico:** senai-ce@sfiec.org.br | |
| **Página na internet:** http://www.senai.br ou www.senai-ce.org.br | |

**Identificação dos administradores**

| Cargo | Nome | CPF | Período de gestão | |
|---|---|---|---|---|
| **Administradores da Entidade** | | | **Início** | **Fim** |
| Membro Titular do Conselho Regional - Diretor Regional do SENAI-CE | Paulo André De Castro Holanda | 314.802.683-72 | 01.01.2018<br>09.01.2018<br>07.04.2018<br>23.06.2018 | 01.01.2018<br>03.04.2018<br>17.06.2018<br>31.12.2018 |
| Diretora Regional do SENAI-CE Substituta | Debora Cristina Capistrano Da Costa | 477.765.363-34 | 02.01.2018<br>04.04.2018<br>18.06.2018 | 08.01.2018<br>06.04.2018<br>22.06.2018 |
| **Membros do Conselho Nacional/Regional:** | | | **Início** | **Fim** |
| Presidente do Conselho do SENAI – DR/Ceará - Titular | Jorge Alberto Vieira Studart Gomes | 003.995.903-15 | 01.01.2018<br>15.01.2018<br>20.02.2018<br>18.06.2018<br>23.10.2018 | 08.01.2018<br>08.02.2018<br>21.05.2018<br>09.10.2018<br>31.12.2018 |
| Presidente do Conselho do SENAI – DR/Ceará - substituto | Alexandre Pereira Silva | 210.918.623-20 | 09.01.2018<br>22.05.2018<br>16.10.2018 | 14.01.2018<br>28.05.2018<br>20.10.2018 |
| Presidente do Conselho do SENAI – DR/Ceará - substituto | Hélio Perdigão Vasconcelos | 071.275.373-72 | 29.05.2018 | 03.06.2018 |
| Presidente do Conselho do SENAI – DR/Ceará - Substituto | Roberto Sérgio Oliveira Ferreira | 027.898.763-04 | 09.02.2018<br>04.06.2018<br>10.10.2018<br>21.10.2018 | 19.02.2018<br>17.06.2018<br>15.10.2018<br>22.10.2018 |

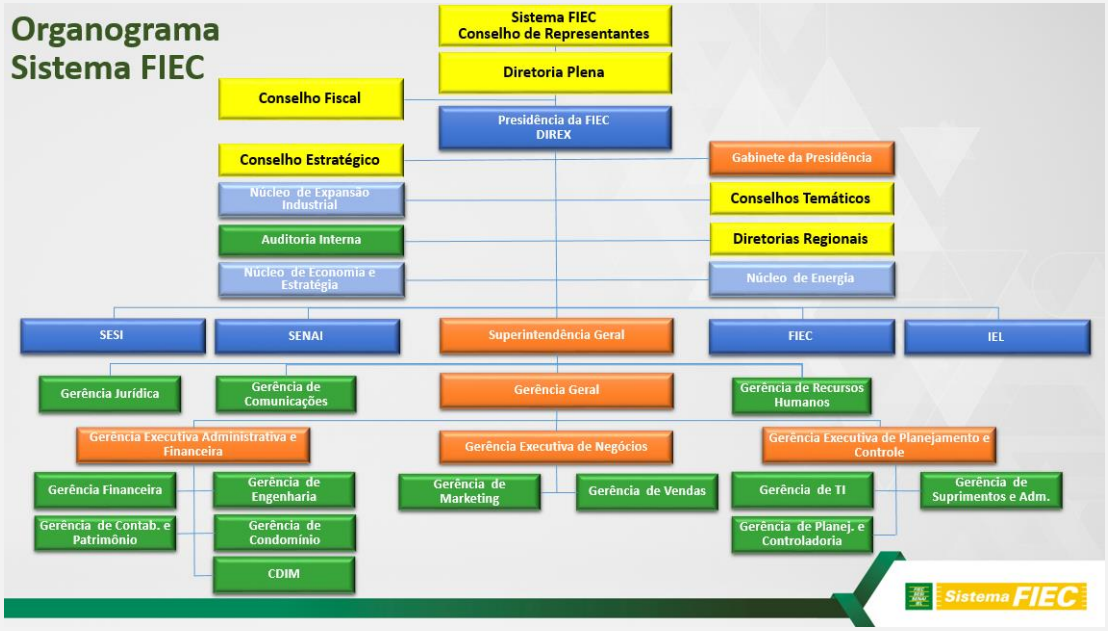
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Membro Titular do Conselho Regional – Delegado das Categorias Industriais | Aluísio Da Silva Ramalho | 001.660.223-49 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Titular Conselho Regional – Delegado das Categorias Industriais | Roberto Romero Ramos | 322.071.583-49 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Titular Conselho Regional – Delegado das Categorias Industriais | Marcos Silva Montenegro | 022.994.963-00 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Titular do Conselho Regional – Delegado Representante das Categorias Industriais. | Lauro Martins De Oliveira Filho | 204.546.003-72 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Suplente Conselho Regional – Delegado das Categorias Industriais | André De Freitas Siqueira | 492.237.983-53 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Suplente Conselho Regional – Delegado das Categorias Industriais | Ricardo Pereira Sales | 221.091.293-87 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Suplente do Conselho Regional – Delegado das Categorias Industriais | Jose Sampaio De Souza Filho | 221.882.313-68 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Suplente Conselho Regional – Delegado das Categorias Industriais | Jose Antunes Fonseca Da Mota | 058.904.203-30 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Titular do Conselho Regional – Delegado Representante do Ministério da Educação | Virgílio Augusto Sales Araripe | 163.775.913-49 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Suplente do Conselho Regional – Representante do Ministério da Educação | Samuel Brasileiro Filho | 163.622.683-34 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Titular do Conselho Regional – Delegado Representante do Ministério do Trabalho e Emprego MTE | Fabio Zech Sylvestre | 960.276.733-20 | 01.01.2018<br>01.08.2018 | 31.07.2018<br>31.12.2018 |
| Membro Suplente do Conselho Regional – Delegado Representante do Ministério do Trabalho e Emprego MTE | Francisco Wellington Da Silva | 679.098.843-20 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Substituto do Conselho Regional – Delegado Representante do Ministério do Trabalho e Emprego MTE | Dena Andrade Esmeraldo | 788.897.153-91 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Titular do Conselho Regional – Delegada Representante da Categoria Econômica da Pesca | Elisa Maria Gradvohl Bezerra | 111.237.453-15 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Suplente do Conselho Regional – Delegado Representante da Categoria Econômica da Pesca | Eduardo Camarço Filho | 153.131.313-20 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Titular do Conselho Regional – Representante dos Trabalhadores da Indústria do Estado do Ceará | José Evanildo Ferreira Alves | 277.617.203-63 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |
| Membro Suplente do Conselho Regional – Representante dos Trabalhadores da Indústria do Estado do Ceará | Antenor Alves Sousa Junior | 385.342.403-10 | 01.01.2018 | 31.12.2018 |

| Unidades descentralizadas | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Nome** | **Principal atividade** | **Responsável** | **Telefone** | **Endereço** |
| AABMS | Educação | José Elias Pedrosa Oliveira Junior | (85)4009-6300 | Av. João Pessoa, 6754 – Parangaba - CEP: 60.425-682 – Fortaleza – CE |
| AUA | Educação | José Elias Pedrosa Oliveira Junior | (85)4009-6301 | Av. Padre Ibiapina, 1280 – Jacarecanga - CEP: 60.010-690 – Fortaleza – CE |
| CERTREM | Educação | José Elias Pedrosa Oliveira Junior | (85)4009-6302 | R. Benedito Macedo, 77 – Vicente Pinzon - CEP: 60.180-415 - Fortaleza CE |
| HORIZONTE | Educação | Tarcísio José Cavalcante Bastos | (85)3411-0600 | Av. Presidente Castelo Branco, 3600 – BR 116 KM 39 - CEP: 62.880-000 – Horizonte – CE |
| CET AFR | Educação | Tarcísio José Cavalcante Bastos | (85)4009-6300 | Av. do Contorno, 1395 – Distrito Industrial - CEP: 61.939-160 - Maracanaú – CE |
| JEFGJ | Educação | Alexandre Santana Guimarães | (88)3112-8300 | Av. Doutor José Arimatéia Monte e Silva, 1003 – Campos Velhos - CEP: 62.030-230 – Sobral – CE |
| WCC | Educação | Mauricio Vladson da Silva Barreira | (88)3102-5750 | Leão Sampaio, S/N – KM 1 – Triângulo - CEP: 63.040-000 - Juazeiro do Norte – CE |
| WDS | Educação | Francisco Sales Rodrigues Brandão | (85)3421-5500 | Av. Francisco Sá, 7221 – Barra do Ceará - CEP: 60.310-003 – Fortaleza – CE |
| IST EMM | Tecnologia e Inovação | Pablo Padilha | (85)4009-5083 | Av. Senador Virgílio Távora, 1395 A, Distrito Industrial I - CEP: 61.939-160 – Maracanaú – CE |

***Fonte:*** *Diretoria Regional do SENAI.*

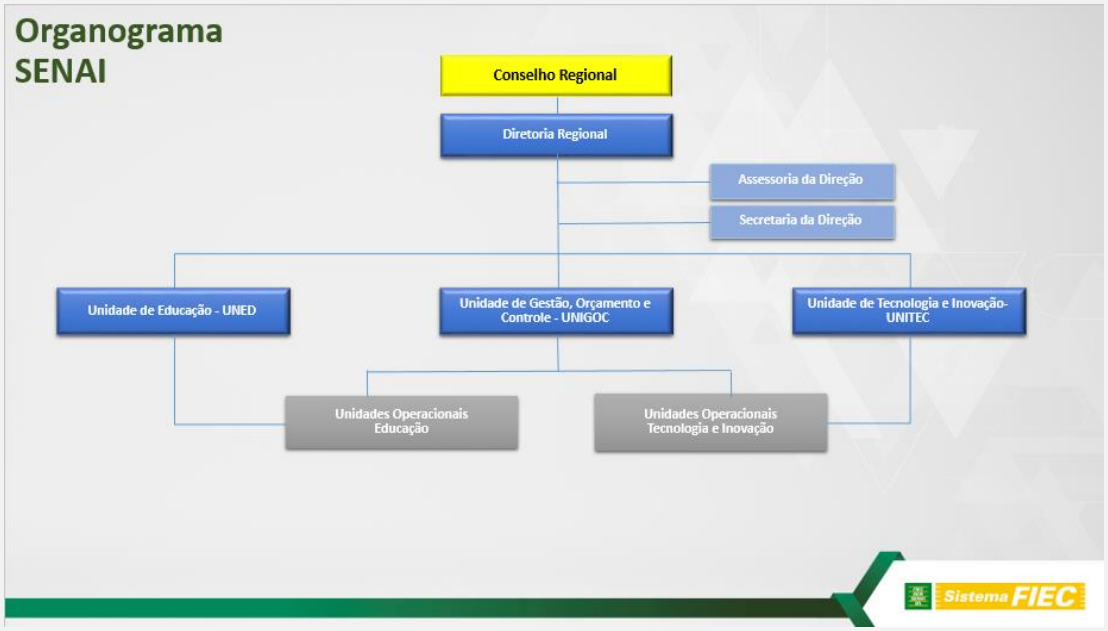
## Organograma funcional

**FIGURA 01:** Organograma Sistema FIEC




***Fonte:*** *Diretoria Regional do SENAI.*

**FIGURA 02**: Organograma funcional SENAI




***Fonte:*** *Diretoria Regional do SENAI.*

## 2.2- Finalidade e competências institucionais

Configura como finalidades e competências institucionais do SENAI, de acordo com o artigo 1º do Regimento do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial, nos termos do Decreto Lei nº 494, de 10 de janeiro de 1962:

a) realizar, em escolas instaladas e mantidas pela Instituição, ou sob forma de cooperação, a aprendizagem industrial a que estão obrigadas as empresas de categorias econômicas sob sua jurisdição, nos termos de dispositivo constitucional e da legislação ordinária;

b) assistir os empregadores na elaboração e execução de programas gerais de treinamento do pessoal dos diversos níveis de qualificação, e na realização de aprendizagem metódica ministrada no próprio emprego;

c) proporcionar, aos trabalhadores maiores de 18 anos, a oportunidade de completar, em cursos de curta duração, a formação profissional parcialmente adquirida no local de trabalho;

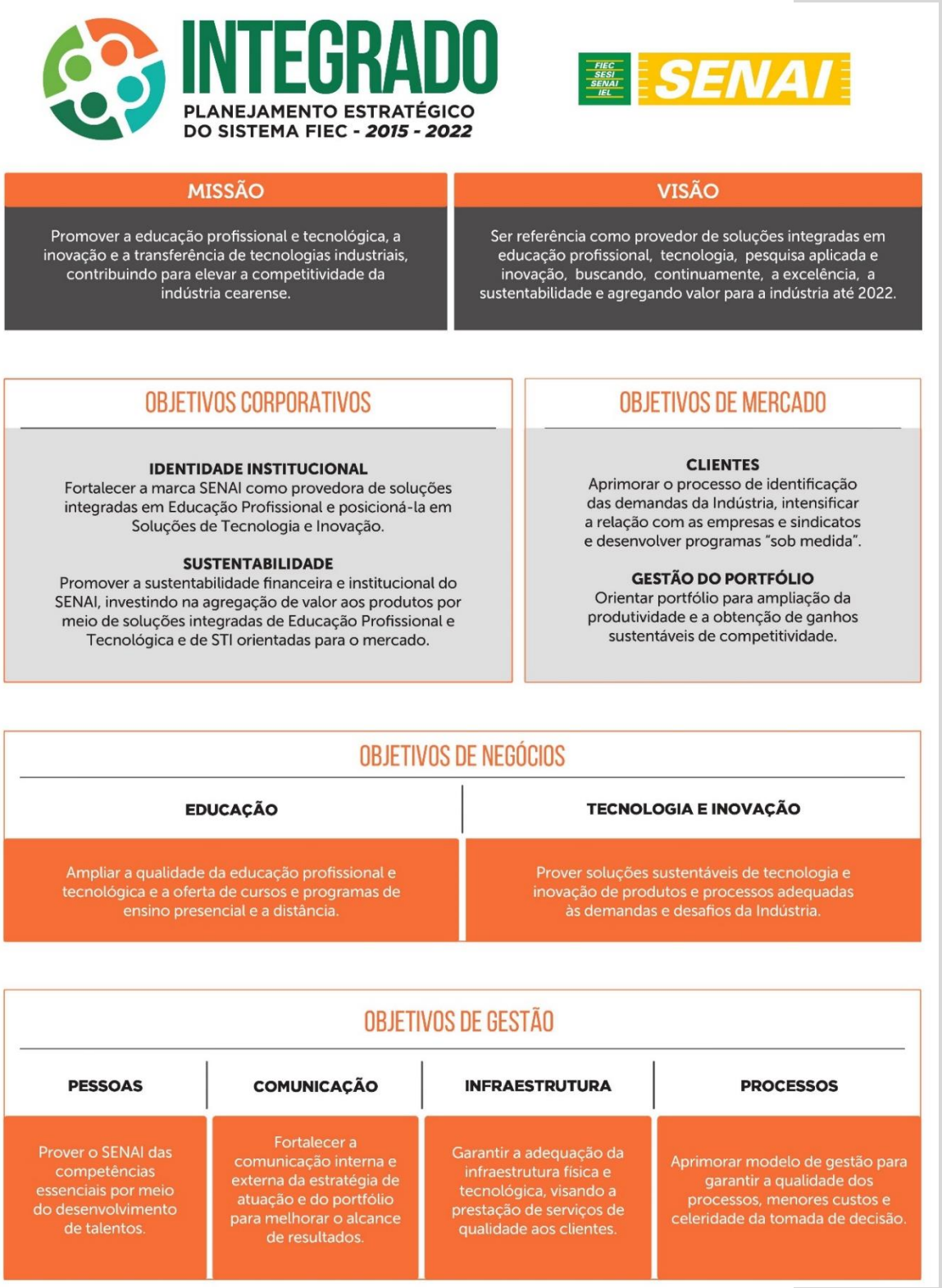
d) conceder bolsas de estudo e de aperfeiçoamento a pessoal de direção e a empregados de excepcional valor das empresas contribuintes, bem como a professores, instrutores, administradores e servidores do próprio SENAI;

e) cooperar no desenvolvimento de pesquisas tecnológicas de interesse para a indústria e atividades assemelhadas.

E, segundo o artigo 2º do referido Regimento, O SENAI funcionará como órgão consultivo do Governo Federal em assuntos relacionados com a formação de trabalhadores da indústria e atividades assemelhadas.

No SENAI Ceará foi estabelecido um conjunto de referenciais estratégicos, missão, visão e valores (QUADRO 01), a partir do Planejamento Estratégico da instituição (FIGURA 03) que norteiam todo o processo de tomada de decisão no tocante à oferta de serviços para as indústrias e sociedade com o propósito de alcançar os objetivos para o desenvolvimento da industrial do estado do Ceará.

**FIGURA 03:** Mapa Estratégico do SENAI/CE 2015-2022




***Fonte:*** *Planejamento Estratégico 2015/2022.*

**QUADRO 01:**

| Missão | Visão de futuro | Valores |
|---|---|---|
| Contribuir para o aumento da produtividade do trabalhador e para o incremento da competitividade da indústria do Estado do Ceará, por meio de soluções em educação e qualidade e vida. | Ser referência no Estado do Ceará no fornecimento de soluções integradas de educação e qualidade de vida para o trabalhador, assegurando sua sustentabilidade com excelência de atuação reconhecida pela indústria. | Confiança é a base dos nossos relacionamentos e parcerias;<br>Inovação para fomentar os melhores resultados;<br>Integridade e honestidade orientam nossa conduta;<br>Pessoas são a nossa inspiração<br>Busca incessante pela alta performance;<br>O desenvolvimento é nosso maior propósito. |

***Fonte:*** *Planejamento Estratégico 2015/2022.*

**QUADRO 02:**

| **Normas da UJ** | |
|---|---|
| **Norma** | **Endereço para acesso** |
| Decreto Lei nº 4.048/42 | http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/Del4048.htm |
| Decreto Lei nº 494/62 | http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/historicos/dcm/dcm494.htm |
| Regimento interno | https://www.senai-ce.org.br/sobre-nos/downloads |
| Norma de Segurança da Tecnologia da Informação | Publicado em rede interna. |
| Política de Segurança da Informação | Publicado em rede interna. |
| **Outros documentos** | **Endereço para acesso** |
| Planejamento estratégico | Publicado em rede interna. |
| Mapa estratégico | Publicado em rede interna. |
| Macroprocessos finalísticos | Publicado em rede interna. |

## 2.3- Ambiente de atuação

Após uma década de grandes mudanças tecnológicas e institucionais que transformaram o modelo de crescimento e abriram o setor produtivo brasileiro à competição internacional, a discussão sobre os rumos do desenvolvimento industrial ganha crescente importância no debate econômico do Brasil. O intenso crescimento tecnológico, acelerado pelo processo da globalização, como é o caso da Indústria 4.0 e da Internet Industrial das Coisas (IIoT), traz consigo grandes desafios às empresas e ao mercado de trabalho. Portanto, as indústrias devem estar aptas a fornecer respostas céleres e eficientes as rápidas transformações impostas pelo mercado.

Essa nova realidade implica na busca por profissionais altamente qualificados. A digitalização da indústria exige trabalhadores produtivos e especializados, capazes de absorver a nova demanda. É

desafio para o País, mas também uma grande oportunidade. Em detrimento da robotização, automação e digitalização, o ser humano permanece indispensável como líder inteligente, pensador e criativo. Nesse sentido, o investimento das indústrias brasileiras em altíssima tecnologia traz de volta o brilho de carreiras no setor industrial, gerando novos empregos ao incentivar cada vez mais a qualificação dos profissionais.

O Serviço Nacional de Aprendizado Industrial do Ceará, lidera o mercado com 17% de Market share, e possui mais de 30 concorrentes diretos mapeados, alguns dos quais com grande relevância em termos de participação de mercado, como é o caso do CEPEP Escola Técnica, com 14%, Faculdade Ateneu, com 11%, e Grau Técnico com 8%.

O SENAI Ceará atua em duas linhas de serviços: Educação Profissional e Tecnológica; e soluções em Tecnologia e Inovação. No âmbito educacional, são ofertados cursos de Aprendizagem Industrial, Iniciação, Aperfeiçoamento e Qualificação Profissional, bem como, cursos Técnicos, tanto para o público pessoa física, quanto jurídica. O público pessoa física busca os cursos do SENAI para se qualificar ou aperfeiçoar profissionalmente, com objetivo de se candidatar ou assumir funções e cargos dentro das indústrias. O público pessoa jurídica, busca o SENAI para desenvolver os planos capacitação e aperfeiçoamentos profissionais, bem como para qualificar ou reciclar os colaboradores em temáticas referentes às Normas Regulamentadoras.

As soluções em Tecnologia e Inovação são direcionadas para o público pessoa jurídica, por meio de consultorias em Processo Produtivo, consultorias em Adequação às Normas e Regulamentos Técnicos, além de uma gama de serviços em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação de Produtos Industriais (PD&I).

Em 2018, a capilaridade para atendimento do SENAI contou com 5 Unidades localizadas na Região Metropolitana de Fortaleza, 01 Unidade em Sobral e 01 Unidade em Juazeiro do Norte, atuando de forma direcionada na área de Educação Profissional e Tecnológica. Além disso, o SENAI conta também com Unidades Móveis para atendimento às Indústrias nas localidades onde não existem unidades fixas.

Os segmentos tecnológicos ofertados são: Alimentos e Bebidas, Automação, Automotiva, Construção Civil, Couro e Calçados, Eletroeletrônica, Energia, Gestão, Logística, Madeira e Mobiliário, Meio Ambiente, Metalmecânica, Metrologia, Polímeros, Química, Refrigeração e Climatização, Segurança do Trabalho, Tecnologia da Informação, Telecomunicações, Têxtil e Vestuário e Transporte.

Corporativamente ao Sistema FIEC a linha de atuação de Tecnologia e Inovação do SENAI integra o Centro de Excelência em Inovação - CEI, que atua com desenvolvimento de produtos e melhoria do portfólio, utilizando metodologias aderentes ao ecossistema de empreendedorismo e inovação aberta, além de criar e implantar as melhores práticas para transformação das oportunidades de inovação em negócios.

Considerando as diretrizes estratégicas para os negócios de Educação, Tecnologia e Inovação verifica-se como as ameaças externas, o cenário nacional e mercadológico, a expansão digital e o

avanço da concorrência, faz-se necessário o fortalecimento da marca SENAI, promovendo soluções tecnológicas com produtos de alto valor agregado ao cliente, por meio de expertise técnica para desenvolvimento desses produtos, de flexibilidade para estabelecer parcerias rentáveis ao negócio com a incorporação de práticas inovadoras e colaborando para o incremento da sustentabilidade operacional.

As oportunidades do mercado sinalizadas por meio da instalação de novos negócios e novas demandas de atuação no Estado podem ser aproveitadas através da adequação do portfólio da instituição alinhado às demandas das empresas industriais cearenses e direcionado à capacidade de transformar informação em conhecimento e esse, em inovações e estratégias de negócios visando a redução de riscos existentes nas fraquezas identificadas e potencializando as forças organizacionais.

Nos últimos exercícios, o SENAI Ceará trabalhou fortemente para reestruturar o seu portfólio de serviços, promovendo uma maior clareza para o mercado sobre as nossas linhas de atuação, como ação descontinuou produtos com baixa performance em produção física e criou novos serviços em observância às necessidades e tendências de mercado. Além disso, trabalhou para promover a otimização de custos na execução dos seus serviços e reposicionar os preços no mercado. As mudanças ocorridas têm contribuído para fortalecimento da imagem do SENAI no mercado, gerando assim o desenvolvimento da indústria.

Faz-se necessário destacar que tais conteúdos estão apresentados juntamente com as avaliações dos resultados auferidos no exercício 2018, no âmbito dos objetivos estratégicos e dos demais indicadores (de ordem operacional), descritos no capítulo 03, Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional.

# 3- Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional

## 3.1- Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos

### *3.1.1- Educação*

*Ampliar a qualidade da educação profissional e tecnológica e a oferta de cursos e programas de ensino presencial e a distância.*

i. Descrição

| **Descrição geral** |
|---|
| Em 2018 a Diretoria Regional do SENAI junto com as equipes da Unidade de Educação, Unidade de Gestão e Desempenho, Unidades Operacionais e áreas corporativas do Sistema FIEC implementou ações estratégicas para alavancar as ofertas de cursos em educação profissional, vislumbrando o atendimento ao planejamento e direcionadores estratégicos do Sistema Indústria e Sistema FIEC, bem como, o alcance dos indicadores estabelecidos. Todas essas ações foram monitoradas por meio do sistema de gestão (SCOPI), para garantir a independência e transparência de todos os resultados conquistados. O projeto estratégico desenvolvido pelo SENAI/CE compreendeu ações relacionadas a sustentabilidade e ao fortalecimento da educação profissional. Dentre essas ações estão:<br><br>• Otimização dos controles internos nos processos de monitoramento e controle de custos operacionais com melhorias em fichas técnicas dos cursos para definir e apropriar os insumos necessários para a realização dos cursos;<br>• Maior articulação com as áreas de inteligência e mercado, vendas, gestão e desempenho e comunicação corporativa por meio de comitês e grupos de trabalhos, para definição e realização de estratégias de desenvolvimento e ofertas dos cursos de educação profissional;<br>• Realização de reuniões de análise e tratamento da apropriação dos custos associados aos recursos necessários para realização dos cursos, incluindo desde os materiais didáticos, de consumo ao capital humano; promoção de capacitações para instrutores por meio da Rede de Multiplicação interna desenvolvida pela Unidade de Educação, com a finalidade de ampliação das competências e ampliação da atuação dos instrutores em áreas diversificadas;<br>• Contratação de consultoria especializada para definição de metodologia de realização do desenvolvimento de novos cursos para portfólio do SENAI em 2019;<br>• Realização de capacitação para instrutores educacionais e coordenadores pedagógicos das unidades operacionais na metodologia de elaboração de itens e metodologia de avaliação de educação profissional visando a melhoria no direcionar estratégico “Percentual de Concluintes Avaliados nos níveis “Adequado” ou “Avançado” (Curso Técnico de Nível Médio);<br>• Desdobramento do planejamento estratégico e elaboração do plano de ação para o monitoramento e controle das atividades associadas à gestão de educação profissional nas Unidades operacionais. |
| **Responsável** Paulo André de Castro Holanda Cargo: Diretor Regional CPF: 314.802.683-72 |

## 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 2018, com foco nas metas propostas para o período.

Para a educação profissional e tecnológica no Departamento Regional do Ceará são estabelecidos 10 (dez) indicadores. Verifica-se que em relação ao ano anterior os resultados foram satisfatórios. Sendo esses indicadores relacionados a direcionadores estratégicos e grandes desafios para o SENAI. Como pontos a serem destacados, observa-se a definição de projeto estratégico, desenvolvido conjuntamente pelas equipes de planejamento corporativo, áreas técnicas de gestão e desempenho e educação profissional.

De acordo com a metodologia de gestão de projetos aplicada pela área corporativa de Planejamento do SFIEC, para o projeto estratégico de Educação foi realizado o diagnóstico da situação de cada indicador a ser monitorado, sendo estabelecidas ações para tratar e melhorar os resultados esperados, bem como, determinado o método de monitoramento e controle, observando a integração entre as áreas envolvidas e os impactos em cada macroprocesso de educação profissional e suas atividades.

Como avanços relacionados aos resultados atingidos em 2018, destaca-se, a melhoria na gestão e monitoramento de custos operacionais, fato que tem impactos diretos e indiretos na sustentabilidade operacional e custos alunos-hora, por meio de diagnósticos contínuos, realocação de recursos a partir das diretrizes do plano de CR's, reuniões de análises entre as equipes corporativas, áreas técnicas doe as unidades operacionais, reorganização de recursos materiais, desenvolvimento de competências, por meio de capacitações para instrutores educacionais, visando a ampliação de atendimentos e disponibilidade para as ofertas estabelecidas em educação profissional.

Outro destaque desses avanços foram, os controles aplicados a gestão da gratuidade regimental, sendo otimizada as atividades de dimensionamento de ofertas, atrelada a meta estabelecida para o indicador, alinhamentos nas negociações com as empresas atendidas, por meio do estabelecimento de fóruns contínuos para esclarecimentos legais e de procedimentos aplicados, fortalecimento dos acompanhamentos pedagógicos e técnicos durante a realização das práticas formativas.

De forma ampla e sistêmica se potencializou a gestão da educação profissional por meio de desdobramentos das metas nos processos educacionais, visando o pleno atendimento e a eficiência nas entregas realizadas.

## ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

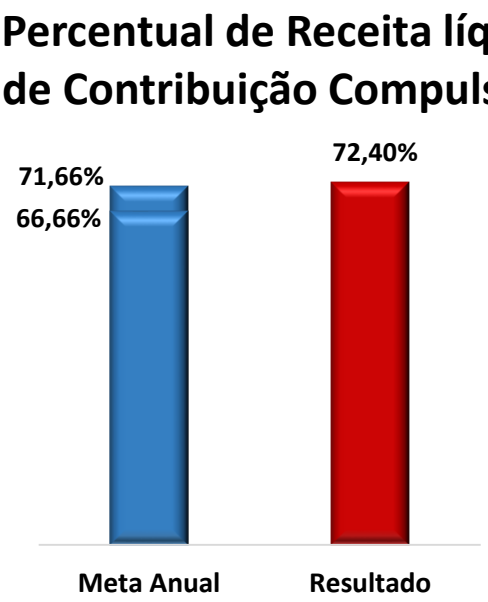
**QUADRO 03:** Indicador 1

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Percentual da Receita Líquida de Contribuição Compulsória** | Gasto Aluno-Hora Total Destinado à Gratuidade/Receita Líquida de Contribuição Compulsória. | 66,66% | 72,40% |

***Fonte:*** *Sistema Protheus e Solução Integradora.*

**Análise:** Considerando as estratégias desenvolvidas para atendimentos na gratuidade, como as ofertas nos programas, os monitoramentos e controles associados ao acompanhamento pedagógico dos alunos, evitou-se desistências dos alunos na frequência dos cursos, as articulações com as empresas parcerias por meio de fóruns, visitas técnicas e comunicação ativa, desenvolvimento de metodologia de controle de custos operacionais associados aos cursos desenvolvidos, otimização e reestruturação de fichas técnicas de produtos, ampliação de competências por meio de capacitações para docentes contribuíram para o resultado atingido de 72,40% para atendimento a Carta nº 01258/2018 do Conselho Nacional, onde se propõe a esse indicador como meta de segurança de 71,66%.

**GRÁFICO 01:**




**QUADRO 04:** Indicadores 2 e 3

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Custo aluno-hora em Cursos de Formação Inicial e Continuada - Presencial** | (Despesas Diretas FIC Presencial+ Despesas Indiretas FIC Presencial) / (Número de matrículas FIC Presencial x Carga Horária Total realizada FIC Presencial) | R$ 12,26 | R$ 15,20 |
| **Custo aluno-hora em Cursos Técnicos de Nível Médio – Presencial** | (Despesas Diretas TEC Presencial + Despesas Indiretas TEC Presencial) / (Número de matrículas TEC Presencial x Carga Horária total realizada TEC Presencial) | R$ 14,41 | R$ 16,91 |

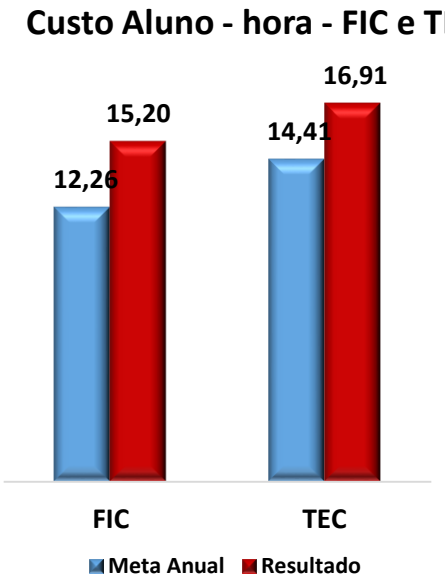
***Fonte:*** *Sistema Protheus e Solução Integradora.*

**Análise:** A formação inicial e continuada é composta por cursos de Aperfeiçoamento, Aprendizagem e Qualificação Profissional, para esses cursos são associados alocação de materiais

de consumo. Como estratégia foi desenvolvido o monitoramento e controle de forma sistêmica e incorporada nos grupos de trabalho técnicos, realizados entre as áreas técnicas de educação profissional, gestão e desempenho e as unidades operacionais, em parceria com a área de compras do SFIEC. No monitoramento foram implantadas ações para melhorias e atualização de fichas técnicas, visando a otimização dos materiais consumíveis, através de trocas e/ou substituições que pudessem garantir a qualidade das práticas educacionais. Também foram realizados convênios e parcerias com empresas, focando na melhoria dos processos de aquisição de materiais, definindo as especificações técnicas de produtos, reanalise e revisão de práticas pedagógicas, sem comprometer o atendimento a metodologia SENAI de Educação profissional.

Verifica-se pelo resultado que o custo-aluno hora ficou acima da meta estabelecida sendo, R$ 12,26 para FIC e R$ 14,41 para TEC, contudo, houve uma redução significativa aproximando o resultado alcançado de R$ 15,20 para FIC e R$ 16,91 para TEC da meta desse indicador. Esses resultados ficaram acima do planejado, principalmente devido os custos com pessoal e encargos, energia, água e materiais didáticos para desenvolvimento dos cursos. Para 2019, irá manter e intensificar as ações de monitoramento e controles administrativos e pedagógicos, que em 2018, ajudaram na redução dos custos e, assim conseguir atingir a meta estabelecida em sua totalidade.

**GRÁFICO 02:**




**QUADRO 05:** Indicador 4

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Sustentabilidade Operacional em Educação Profissional** | (Rec. de Serviços em Educação + Rec. de Convênios em Educação) / (Desp. Correntes DIRETAS EP + SUPORTE em EP - Desp. Correntes com Gratuidade Regimental DIRETAS EP + SUPORTE em EP) X 100 | 100% | 54,6% |

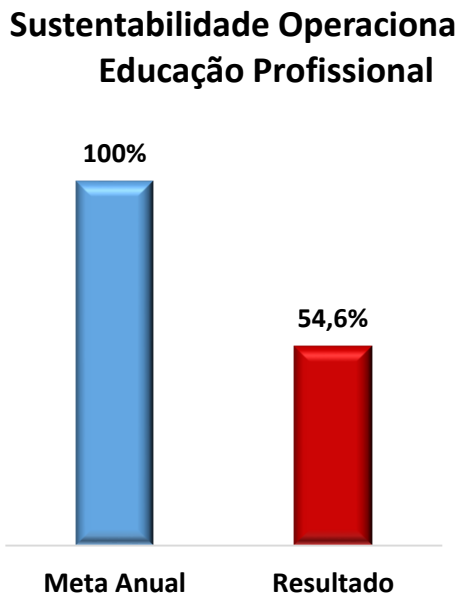
***Fonte:*** *Sistema Protheus e Solução Integradora.*

**Análise:** O SENAI/CE tem como um de seus direcionadores estratégicos a sustentabilidade operacional em educação profissional e para isso desenvolve ações conjuntas com as áreas de gestão e desempenho, unidades operacionais e corporativas do SFIEC, a fim de estruturar os recursos materiais e humanos para suprir as necessidades do negócio. Em suas unidades

operacionais desenvolve ações de monitoramento e controle de custos operacionais, como realocação de materiais, reaproveitamento e redimensionamento, visando o menor custo. No eixo receitas, as áreas técnicas, por meio das equipes de analistas e especialistas participam ativamente, indicando as melhores opções de ofertas, observando as diretrizes metodológicas do SENAI, assessora as equipes de vendas no momento da captação de clientes e estabelecimento de oferta. Apoia também no desenvolvimento de novos cursos, realizando as customizações técnicas para atender as necessidades dos clientes. Todas essas ações contribuem favoravelmente para o controle e, em 2019 pretende-se consolidar, incrementando novas estratégias para garantir o atingimento do resultado esperado para esse indicador.

Contudo, esse resultado quando associado a diminuição do custo aluno-hora FIC e TEC aponta um salto qualitativo na gestão dos recursos aplicados em cursos para a educação profissional.

**GRÁFICO 03:**



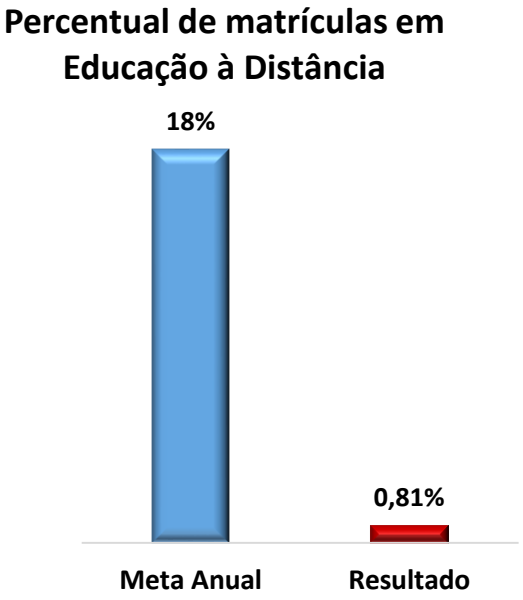

**QUADRO 06:** Indicador 5

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Percentual de matrículas em Educação à Distância** | [(Nº de Matrícula em EaD Qualif+Tec - Nº de Matrículas Gratuitas Regimentais em EaD Qualif.+Tec / Nº de Matrícula Total Qualif.+Tec - Nº de Matrículas Gratuitas Regimentais em EaD Qualif.+Tec)] x 100 | 18% | 0,81% |

***Fonte:*** *Solução Integradora.*

**Análise:** Em 2018 o resultado do indicador atingiu o percentual de 0,81% e os cursos de educação a distância no Departamento Regional do Ceará foram realinhados de acordo com as estratégias mercadológicas e de vendas para potencializar o resultado do indicador. Para 2019, estão sendo projetados estudos e alinhamentos pelo Departamento Nacional, no qual deve ser estabelecido um plano de ação específico com foco em ações como: planejamento da oferta, plano de comunicação diferenciado, captação de potenciais clientes, estabelecimento de parcerias estratégicas, bem como uma validação da meta que considere o histórico e potencial do Estado do Ceará para cursos em educação à distância, de modo alcançar o resultado esperado para o indicador.

**GRÁFICO 04:**



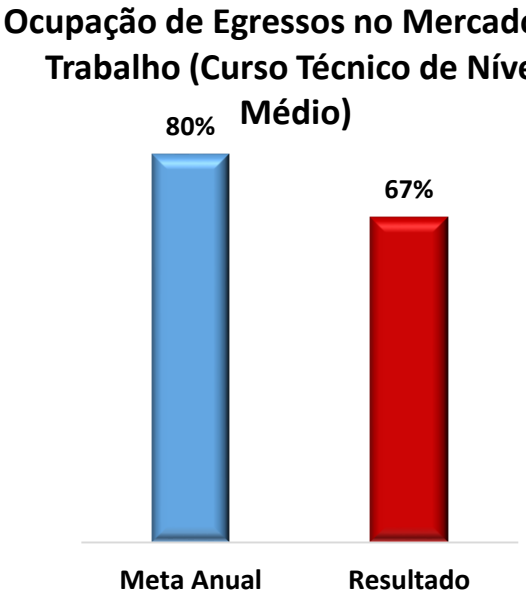

**QUADRO 07:** Indicador 6

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Ocupação de Egressos no Mercado de Trabalho (Curso Técnico de Nível Médio)** | (Egressos no Mercado de Trabalho TEC. / Total de Egressos TEC.) X 100 | 80% | 67% |

***Fonte:*** *Sistema de Acompanhamento de Egressos do SENAI – SAPES.*

**Análise:** O SENAI alcançou 84% da meta. Como ação para alcance da meta nos próximos anos, serão trabalhadas estratégias de encaminhamento a oportunidades de trabalho para os egressos, firmando parcerias com entidades de estágio e emprego, bem como, intensificar as informações de egressos as empresas do Estado. Essas ações estão no escopo do projeto SENAI de oportunidades que será iniciado em 2019.

**GRÁFICO 05:**



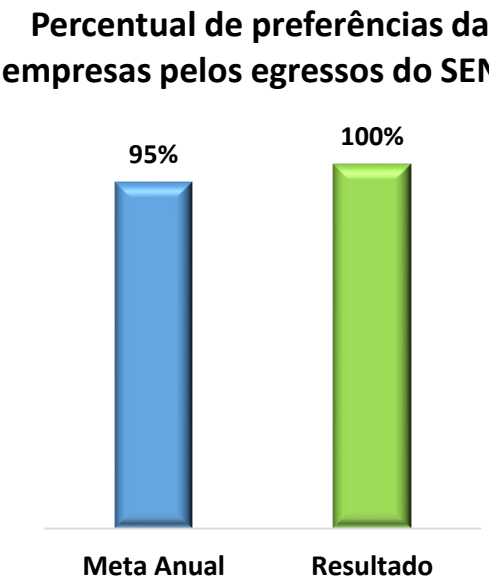
**QUADRO 08:** Indicador 7

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Percentual de preferências das empresas pelos egressos do SENAI** | Resultado da Pesquisa de Acompanhamento de Egressos do SENAI, no quesito preferência das empresas por contratação de Egressos do SENAI. | 95% | 100% |

***Fonte:*** *Sistema de Acompanhamento de Egressos do SENAI – SAPES.*

**Análise:** O SENAI superou a meta estabelecida. Como ação de manutenção do resultado desse indicador a instituição continuará investindo na modernização das unidades de ensino a fim de atender as expectativas de profissionais formados com a qualidade exigida pelas indústrias do Estado.

**GRÁFICO 06:**



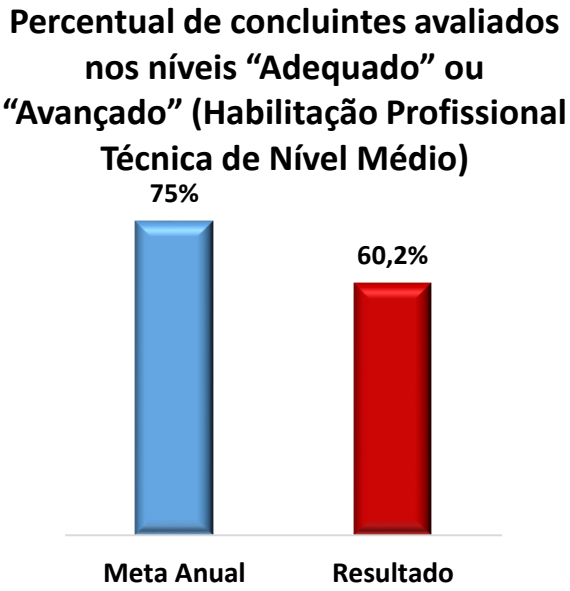

**QUADRO 09:** Indicador 8

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Percentual de concluintes avaliados nos níveis "Adequado" ou "Avançado" (Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio)** | (Qtde de Concluintes avaliados no nível "Adequado" TEC + Qtde de Concluintes avaliados no nível "Avançado" TEC) / (Qtde Total de Concluintes TEC] X 100 | 75% | 60,2% |

***Fonte:*** *Sistema de Avaliação da Educação Profissional e Tecnológica – SAEP.*

**Análise:** O SENAI atingiu 80% da meta estabelecida. Como ações de melhoria para o alcance da meta nos próximos anos as equipes técnicas e pedagógicas estão desenvolvendo e incrementando novas práticas como avaliação diagnóstica considerando a mesma metodologia aplicada na prova, análise e revisões de prática docentes com base nos déficits de aprendizagem identificados na avaliação, melhorias e intensificação de ações práticas, implementação de metodologia de avaliação de acordo com a prova aplicada pela Departamento Nacional, implementação de banco de itens, capacitação de instrutores educacionais por meio da rede de multiplicação, aplicação de avaliações periódicas e tratamento dos resultados de forma ampla e sistemática em todas às unidades operacionais e cursos técnicos avaliados.

**GRÁFICO 07:**



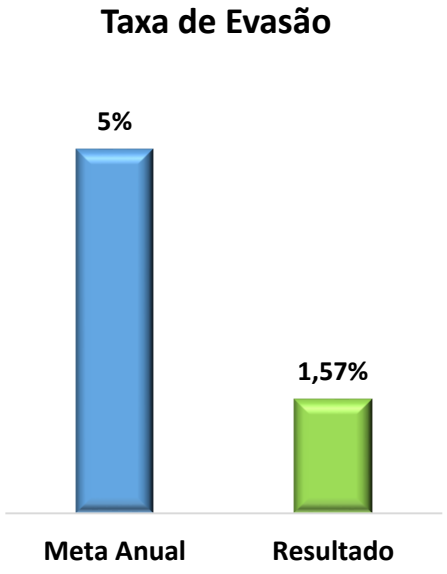

**QUADRO 10:** Indicador 9

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Taxa de Evasão** | (Quantidade de alunos evadidos / Matrícula Total) X 100 | 5% | 1,57% |

***Fonte:*** *Solução Integradora.*

**Análise:** A meta institucional definida pelo Departamento Nacional para o indicador foi atendida com o percentual de 1,57% em 2018, pois no indicador de evasão escolar quanto menor for o índice, melhor será para o alcance do resultado. Como fator importante para esse resultado destaca-se as ações de acompanhamento pedagógico do aluno, realizada pelo Analista Educacional nas unidades operacionais.

**GRÁFICO 08:**



**QUADRO 11:** Indicador 10

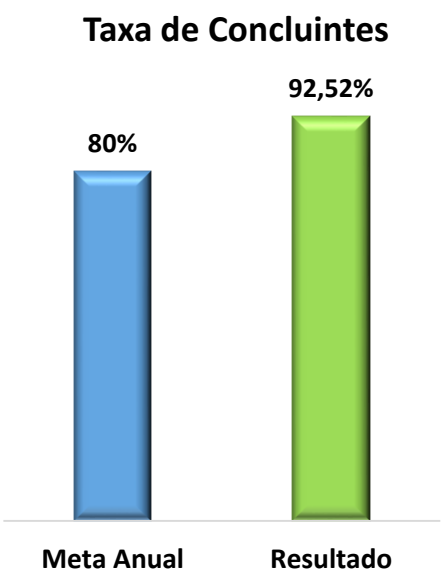
| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Taxa de Concluintes** | (Alunos Aprovados / (Alunos Aprovados + Alunos Reprovados + Alunos Evadidos)) X 100 | 80% | 92,52% |

***Fonte:*** *Solução Integradora.*

**Análise:** Como fator importante para esse resultado destaca-se as ações de acompanhamento pedagógico do aluno, realizada pelo Analista Educacional, além de controles pedagógicos desenvolvidos pelos coordenadores pedagógicos e instrutores educacionais, como também o resultado da taxa de evasão que favoreceu o alcance deste indicador.

No SENAI Ceará em 2018 foram aprovados o total de 14.679 alunos, o que resultou em um índice de 92,52%. O resultado alcançado superou a meta anual que é de 80%, em 12,52% pontos percentuais. Esse indicador, taxa de concluintes, mensura os alunos que concluíram o curso com êxito e estão aptos a receber o diploma. Assim, se constitui em um excelente resultado, pois comprova a formação de mão de obra qualificada para a indústria cearense.

**GRÁFICO 09:**




## ii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos e seu papel no alcance dos resultados obtidos.

O mapeamento dos processos de Educação Profissional Tecnológica (EPT) segue as orientações da gestão corporativa do Departamento Nacional e considera o guia de processos educacionais. Com isso, se identifica os seguintes macroprocessos para a gestão escolar no Departamento Regional do Ceará, com interconexão aos processos corporativos.
Segue quadro abaixo, com o descritivo dos macroprocessos.

**QUADRO 12:** Macroprocessos Educação

| Macroprocessos | Descrição | Produtos e Serviços | Interação entre áreas | Responsáveis |
|---|---|---|---|---|
| Projeto e desenvolvimento de Cursos | Processo no qual são definidos os seguintes itens: Elaboração das ofertas formativas de educação profissional; Parametrização da matriz curricular; Definição de requisitos de acesso aos cursos; Definição das condições de infraestrutura, ambientes pedagógicos, material didático e recursos humanos (docentes) para realização do curso. Definição da alocação dos recursos financeiras (despesas e receitas) por meio do centro de responsabilidade e conta contábil. | Planejamento de Curso; Plano de Curso; Ato Autorizativo de Curso Técnico. | Unidades Operacionais do SENAI; Unidade de Gestão e Desempenho SENAI; Área de Vendas e Área de Marketing do Sistema FIEC. | Unidade de Educação (Núcleo de Padronização Educacional, Núcleo de gestão de projetos e Secretária Acadêmica). |
| Planejamento Escolar | Processo que orienta as unidades a realizar planejamento das turmas referente a alocação de docentes e ambientes pedagógicos por meio do lançamento de dados no Sistema de Planejamento Escolar (SISPLAES). | Plano de Curso; Plano de Ensino do curso. | Unidades Operacionais do SENAI. | Unidade de Educação (Secretaria Acadêmica); Unidade Operacional (Analista de Planejamento; Secretaria Escolar; Coordenador Pedagógico). |
| Organização de Turmas | Estabelece o processo de identificação dos itens necessários para a realização de uma oferta/turma (insumos, estrutura) conforme planejamento, por meio do lançamento dos dados no Sistema de Administração Escolar (SADES). | Registros de turmas. | Unidades Operacionais do SENAI. | Unidade de Educação (Secretaria acadêmica), Unidade Operacional (Secretaria Escolar). |
| Realização de Matrícula | Descreve a sistemática necessária para realização de matrícula conforme Legislação Educacional e Regimento Escolar do SENAI. | Matrícula de alunos. | Unidades Operacionais do SENAI. | Unidade Operacional (Secretaria Escolar; Atendimento). |
| Acompanhamento Escolar | Descreve a sistemática de acompanhamento pedagógico dos alunos durante a realização dos cursos, desde a verificação de situação de matrícula até o monitoramento do rendimento escolar. | Acompanhamento pedagógico do discente e docente | Unidades Operacionais do SENAI. | Unidade Operacional (Analista de Educação; Secretaria Escolar; Coordenador Pedagógico; Instrutor Educacional). |
| Acompanhamento pedagógico do discente | Etapa componente do processo de acompanhamento escolar. Estabelece as atribuições e responsabilidades sobre o acompanhamento pedagógico do aluno. Verificando a situação de matrícula, bem como o monitoramento do rendimento escolar (frequência e notas). | Acompanhamento do aluno; Registro da vida escolar do discente; Controle de evasões. | Unidades Operacionais do SENAI. | Unidade de Educação (Núcleo de Gestão Educacional); Unidade Operacional (Analista de Educação; Conselho de Classe). |
| Gestão de Estágio | Processos que estabelecem a sistemática de acompanhamento da inserção e o desenvolvimento dos alunos no estágio, objetivando o alcance do perfil profissional de conclusão definido para o curso, por meio de avaliação técnico-pedagógica do SENAI. | Inscrição de Estágio; Monitoramento da realização do estágio; Relatório Final do estágio. | Alunos do SENAI e Unidade de Educação | Unidade Operacional (Analista de Educação; Conselho de Classe e Instrutor Educacional). |

| Macroprocessos | Descrição | Produtos e Serviços | Interação entre áreas | Responsáveis |
|---|---|---|---|---|
| Desenvolvimento de TCC | Descreve etapas do desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, por parte dos alunos de cursos técnicos; elenca envolvidos e seus respectivos papéis dentro do processo. | Trabalho de Conclusão de Curso. | Alunos do SENAI e Unidade de Educação | Unidade Operacional (Analista de Educação e Instrutor Educacional). |
| Expedição de Documentos | Descreve as etapas de solicitação, emissão, registro, armazenamento e entrega de documentos relacionados a vida escolar dos alunos. | Emissão de documentos acadêmicos (declarações, certidões, certificados e diplomas). | Alunos do SENAI e Unidade de Educação | Unidade de Educação (Secretaria Acadêmica) e Unidade Operacional (Secretaria Escolar). |
| Acompanhamento da Qualidade | Processo que descreve como deve ser feito a avaliação de resultado dos serviços prestados. Avalia satisfação de alunos/clientes e ação docente. Descreve tratativas a serem dadas com o levantamento das informações. Descreve a aplicação e o acompanhamento da avaliação do desempenho dos estudantes do SENAI e a qualidade da oferta formativas, bem como os impactos dos egressos do SENAI no mercado de trabalho. | Avaliação da satisfação; Avaliação do desempenho do estudante; Avaliação da pesquisa de Egressos do SENAI; Avaliação do Desenvolvimento do curso; Aplicação de processo de melhoria contínua. | Clientes; Unidades Operacionais do SENAI; Unidade de Educação do SENAI CE. | Unidade de Educação (Núcleo de Padronização Educacional) e Unidade Operacional (Analista de Educação, Supervisor Gestor da Unidade); |
| Desenvolvimento de Recurso Didático | Descreve o processo de elaboração de material didático a ser utilizado nos cursos ofertados pelas unidades operacionais do SENAI. | Desenvolvimento de Material Didático. | Clientes; Unidades Operacionais do SENAI. | Unidade de Educação (Núcleo de Padronização Educacional). |

Observa-se nos macroprocessos identificados, a importância de cada um para o alcance dos resultados estabelecidos, a partir das interfaces entre as atividades e áreas envolvidas nas entregas esperadas. Outra condição significativa é que as atividades planejadas estão associadas diretamente às ações estratégicas do planejamento definido. Como todas as atividades de educação profissional estão conectadas com as áreas técnicas do SENAI e as áreas corporativas, é fundamental que, para a conquista dos resultados planejados as execuções das atividades sejam focadas na integração e interação.

Vale ressaltar, a importância do macroprocesso de projeto e desenvolvimento de cursos, pois o planejamento é realizado em parceria com áreas de Inteligência de Mercado, Gestão e Desempenho. Já o macroprocesso de atendimento ao cliente, é realizado em conjunto com a secretaria acadêmica, secretaria escolar e atendimento comercial.

O macroprocesso de acompanhamento da qualidade é realizado a partir da aplicação de pesquisa de satisfação e geram informações considerando a visão do cliente, resultando assim em diversas ações de melhorias nas unidades operacionais. No que concerne às melhorias de infraestrutura e atuação de equipes técnicas e pedagógicas que reflete em direcionadores estratégicos associados à qualidade da oferta de educação profissional.

ii.d- Resultados físicos e financeiros previstos e obtidos nos principais programas relacionados ao objetivo estratégico, relativos ao exercício de 2018.

**QUADRO 13:** Resultados físicos e financeiros - Educação

| Resultados | Orçamentário | | | | Físico | | Unidade de medida |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Inicial | Retificado | Transposto | Realizado | Previsto | Realizado | |
| Olimpíada do Conhecimento | 54.960,04 | 170.257,28 | 181.041,85 | 150.396,65 | Preparar até 6 competidores (sendo 4 titulares e 2 reservas) em 03 ocupações até a etapa nacional de avaliação da Olimpíada do Conhecimento. | Realizada preparação de 06 competidores em 03 ocupações. | Número |
| | | | | | Capacitar 5 avaliadores para disseminar nos processos educacionais em suas áreas os procedimentos de avaliação de olimpíada do conhecimento até dezembro de 2018 . | Realizada a capacitação de 05 avaliadores por meio de visitas técnicas e o programa de Capacitação SENAI Docente coordenado pelo Departamento Nacional. | Número |
| Projetos Integradores | 2.000,04 | 68.950,00 | 78.842,34 | 45.293,86 | Desenvolver 50 projetos inovadores nas diversas áreas de atuação do SENAI Ceará. | Desenvolvidos 46 projetos inovadores conforme relatório de avaliação dos projetos. | Número |
| PJ INOVA SENAI | 106.847,64 | 40.864,44 | 33.351,41 | 6.981,87 | Submeter 15 projetos inovadores para avaliação nacional do INOVA. | Submetidos 15 projetos inovadores para avaliação nacional do INOVA. | Número |
| Projeto BNDES - Modernização das Unidades Educacionais do SENAI Ceará. | 887.038,21 | 6.837.276,80 | 6.706.829,27 | 5.372.887,71 | Aquisição de máquinas e equipamentos para às oficinas das unidades educacionais do SENAI: Jacarecanga, Sobral, Juazeiro e barra do Ceará. | Realizadas aquisições de equipamentos para as Unidades relacionadas e o projeto continua em andamento em 2019. | Número |
| PJ 86062 Modernização de Unidades Educacionais | 572.604,40 | 1.300.000,00 | 1.300.000,00 | 1.298.412,66 | Construir ambientes para prática de Construção Civil das Normas NR 33 e NR 35.<br>Realizar obra de construção de galpão para Unidades Móveis. | Ambientes educacionais e galpão construídos conforme planejado no projeto que encerrou em 2018. | Número |
| PJ 267748 - Modernização dos Ambientes Educacionais | - | 4.726.751,18 | 3.723.355,37 | 1.849.586,05 | Estruturar 08 (oito) novos ambientes para práticas educacionais. | Estruturados os ambientes de logística da unidade Antônio urbano de Almeida (Ponte rolante) e Unidade Juazeiro, (ponte rolante e operação | Número |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | de empilhadeira). Na unidade de Sobral foi estruturada a oficina de Polímeros. | |
| | | | | | Modernizar 28(vinte e oito) ambientes educacionais adquirindo novos equipamentos. | Foram 19 equipamentos chegaram nas escolas que compõem o escopo do projeto (AUA, CETAFR, JEFGJ, WCC e WDS). Foram modernizados laboratórios das áreas de Fotovoltaica, Metalmecânica, Automação, Automotiva, Logística, Metrologia e Calçados. | Número |
| PJ Moçambique - JICA | 2.247.500,08 | 2.137.247,00 | 2.246.301,32 | 1.961.143,97 | Estruturar e realizar a capacitação de procedimentos educacionais de gestores, secretaria acadêmica e coordenação pedagógica das equipes dos centros de educação profissional de Moçambique. | 42 pessoas capacitadas no período de abril a maio de 2018 | Número |
| | | | | | Capacitar equipes dos centros de educação profissional em Moçambique em planilha eletrônica e banco de dados com intuito de controlar produção de matrículas local. | 12 pessoas capacitadas no período de maio a junho de 2018 | Número |
| PJ Moçambique - ANEP | 45.413,60 | 156.989,00 | 162.551,00 | 100.281,86 | 16 formadores da área de manutenção industrial mecânica capacitados. | Realizada a capacitação de 18 formadores | Número |
| | | | | | 16 formadores da área de eletricidade capacitados. | Realizada a capacitação para 16 formadores. | Número |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

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

Observando os direcionadores estratégicos do SENAI Ceará, a Diretoria Regional estabelece como um dos principais focos de trabalho para 2019, o desenvolvimento de novos cursos a partir do portfólio estabelecido pela área de inteligência de mercado, em função da metodologia e objetivo mercadológico estabelecido pela consultoria especializada realizada em 2018. Esse projeto será elaborado e desenvolvido no ano de 2019 após aprovação da alta gestão.

Outro desafio para 2019 é a continuidade da eficiência na gestão da Educação Profissional e Tecnológica por meio de plano de ação que contemple o desdobramento das estratégias para todos os níveis da instituição.

Além desses desafios, uma estratégia que deve ser priorizada será a melhoria dos resultados na participação no Sistema de Avaliação de Educação Profissional avaliado por meio do indicador estratégico "Percentual de Concluintes Avaliados nos níveis "Adequado" ou "Avançado" (Curso Técnico de Nível Médio)", para o qual, serão continuadas às ações já iniciadas em 2018, com foco na estruturação de metodologia de avaliação similar à aplicada pelo Departamento Nacional e, tratar os resultados de forma preventiva, sistêmica e organizada.

Destacamos ainda como um grande desafio para 2019 a implantação do Projeto SENAI de Oportunidades, que visa a articulação aluno e empresa no âmbito de encaminhamento dos alunos e ex-alunos do SENAI ao mercado de trabalho, seja por meio do estágio ou do emprego, contribuindo dessa forma com as metas dos indicadores de ocupação de egressos no mercado de trabalho e o percentual de preferências de empresa pelos egressos do SENAI.

## iii. Conclusão

### iii.a- Avaliação do resultado

Os resultados da educação profissional para o SENAI Ceará em 2018 são considerados positivos, uma vez que os direcionadores e indicadores estratégicos encontram-se alinhados e com uma rampa de crescimento em comparação ao ano anterior, assim, verifica-se que tiveram em sua maioria os resultados satisfatórios, próximos a realização das metas estabelecidas. As estratégias utilizadas pelas equipes envolvidas nas áreas técnicas e corporativas demonstraram sinergia e colaboraram para os resultados obtidos como redução dos custos e percepção da qualidade.
Nessa mesma linha de atuação, as atividades realizadas terão continuidade em 2019, objetivando o refinamento dos processos, assim como a sinergia entre as partes envolvidas focando no alcance dos resultados, para atender as demandas da indústria cearense.

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

Como ação de melhoria proposta para a gestão de Educação Profissional e Tecnológica destacam-se os seguintes pontos:

- Estabelecer articulação com intuições que façam inserção dos egressos no mercado do trabalho para divulgar o currículo dos concluintes dos cursos técnicos do SENAI;
- Continuar os investimentos na modernização das unidades de ensino;
- Desenvolver e incrementar novas práticas como avaliação diagnóstica considerando a mesma metodologia aplicada na prova, análise e revisões de prática docentes com base nos déficits de aprendizagem identificados na avaliação, melhorias e intensificação de ações práticas para ampliar os resultados, execução da metodologia de avaliação de acordo com a aplicada pela Departamento Nacional, implementação de banco de itens, capacitação de instrutores educacionais por meio da rede de multiplicação, aplicação de avaliações periódicas, tratamento dos resultados de forma ampla e sistemática em todas às unidades operacionais e cursos técnicos avaliados;
- Realizar o acompanhamento pedagógico dos discentes, através do Analista Educacional, como prática fundamental. Além disso, a análise sistemática e periódica da tendência de evasão, com objetivo de realizar as intervenções do acompanhamento;
- Desenvolver ações dos macroprocessos de acompanhamento da qualidade, acompanhamento escolar e pedagógico do discente.
- Consolidar os grupos de trabalho para realização de análises de resultados de forma sistemática, otimização de custos operacionais por meio da revisão/atualização de fichas técnicas de produtos e os monitoramentos pedagógicos para atendimento das diretrizes normativas;
- Manter os controles e monitoramentos estabelecidos na definição dos materiais de consumo e controles conforme o plano de centros de responsabilidades em atendimento as diretrizes da instituição;
- Implementar plano de ação especifico para a potencialização da oferta dos cursos em educação a distância;
- Ampliar as ações de eficiência na gestão de custos, orçamento, marketing e vendas para alcance das receitas planejadas.

### *3.1.2- Tecnologia e Inovação*

Prover soluções sustentáveis de tecnologia e inovação de produtos e processos adequados às demandas e desafios da Indústria.

#### i. Descrição

| **Descrição geral** | |
|---|---|
| Em 2018, a Diretoria Regional do SENAI junto a equipe da Unidade de Tecnologia executou o projeto de Reposicionamento dos Serviços de Tecnologia e inovação, sendo, portanto, um importante projeto estratégico para promover o alcance dos desafios, objetivando potencializar o posicionamento do SENAI como provedor de soluções tecnológicas para indústria cearense. Assim, o SENAI IST EMM busca ter um portfólio aderente ao cenário econômico da indústria local de modo que possa ser provedora de soluções tecnológicas para a indústria. Além da obtenção de um nível de expertise tecnológica em que a rampa dos resultados da avaliação de maturidade do IST EMM continue ascendente e proporcione sustentabilidade das atividades ofertadas. | |
| **Responsável** | Paulo André de Castro Holanda Cargo: Diretor Regional CPF: 314.802.683-72 |

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 2018, com foco nas metas propostas para o período.

As ações desenvolvidas em 2018 pelo SENAI Ceará em termos de realização física atingiram o resultado de 716 atendimentos, nas categorias de atendimentos de Serviços Técnicos Especializados, Consultoria em Tecnologia, Metrologia e Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação, voltados para suprir as necessidades de solução tecnológica do mercado industrial do Ceará. Estas ações criaram uma percepção de que em 2018 a vertente de tecnologia e inovação teve uma maior aceitação do público industrial, que passou a não relacionar mais o SENAI Ceará só com Educação Profissional Tecnológica, mas também, como provedor de soluções em Tecnologia e Inovação. A perspectiva é que para os próximos anos essa percepção se amplie.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

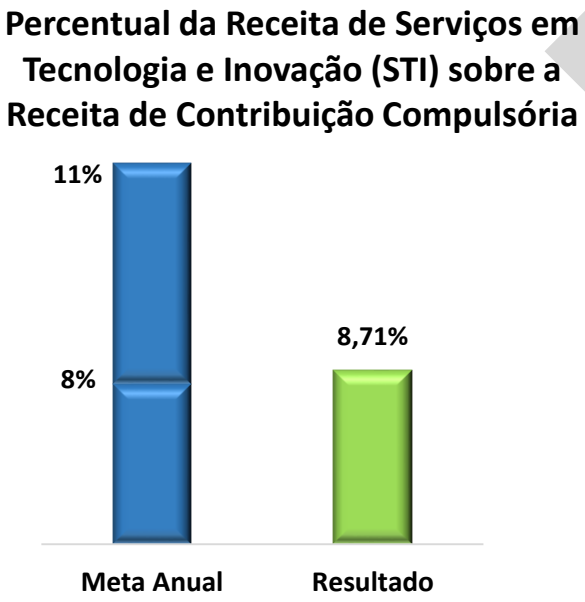
**QUADRO 14:** Indicador 1

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Percentual da Receita de Serviços em Tecnologia e Inovação (STI) sobre a Receita de Contribuição Compulsória** | (Receita Total de Serviços em STI + Receitas de Projetos Estratégicos em STI/ Receita Total de Contribuição Compulsória) X 100 | 8% a 11% | 8,71% |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

**Análise:** O indicador Percentual da Receita de Serviços em Tecnologia e Inovação sobre a Receita de Contribuição Compulsória teve desempenho dentro da meta almejada, atingindo um percentual de 8,71%. A situação foi motivada pelo processo de readequação dos procedimentos e dos serviços ofertados de acordo com a demanda da indústria local e ações estratégicas desenvolvidas na composição dos custos e alcance das receitas na Unidade IST EMM.

**GRÁFICO 10:**



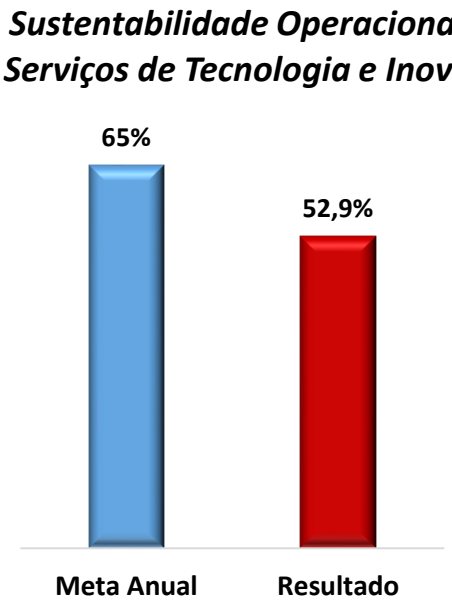
**QUADRO 15:** Indicador 2

| *Indicador* | *Fórmula* | *Meta* | *Resultado* |
|---|---|---|---|
| ***Sustentabilidade Operacional em Serviços de Tecnologia e Inovação*** | *(Rec.Serviços e Convênios. STI e Inov. + Receitas de Projetos Estratégicos em STI) / (Desp. Correntes DIRETAS STI e Inov. + SUPORTE em STI e Inov.) X 100* | 65% | 52,9% |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

**Análise:** O indicador Sustentabilidade Operacional em Serviços de Tecnologia e Inovação teve desempenho inferior à meta estabelecida, 52,9%, contudo destacamos que o resultado foi bastante superior ao desempenho de 2017 que foi de 38%, crescendo assim, em 14,9% pontos percentuais, representando um aumento da maturidade na gestão da tecnologia e inovação do SENAI Ceará.

**GRÁFICO 11:**




**QUADRO 16:** Indicador 3

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Crescimento da Sustentabilidade Operacional em Serviços em Tecnologia e Inovação** | [(Receita de STI e Inov. do ano corrente/ Despesa Corrente em STI e Inov. + Suporte ao Negócio do ano corrente) / (Receita de STI e Inov. do ano anterior/ Despesa Corrente em STI e Inov. + Suporte ao Negócio do ano anterior)] -1 x 100 | 11% a 15% | 39,3% |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

**Análise:** O desempenho do indicador Crescimento da Sustentabilidade Operacional em Serviços de Tecnologia e Inovação superou a meta, alcançando um percentual de 39,3% no ano de 2018. Esse resultado foi devido à realização de parcerias e em especial a firmada com o SEBRAETEC, que proporcionou uma maior capilaridade, fazendo com que os serviços de Tecnologia e Inovação ficassem conhecidos e disponibilizados para um maior número de indústrias cearenses.

**GRÁFICO 12:**

**QUADRO 17:** Indicador 4

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Crescimento da Receita de Serviços em Tecnologia e Inovação** | (Receitas de Serviços e Convênios + Receita de Projetos Estratégicos em Tecnologia e Inovação prestados no ano corrente / Receitas de Serviços e Convênios + Receitas de Projetos Estratégicos em Tecnologia e Inovação prestados no ano anterior) -1 x 100 | 8% a 11% | 24,5% |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

**Análise:** O resultado do indicador em 2018 atingiu o percentual de 24,5% superando a meta. A principal causa desse resultado positivo foi a realização das receitas contratadas com o SEBRAE e o SENAI Nacional, objetivando atender as demandas por serviços e soluções tecnológicas na indústria cearense.

**GRÁFICO 13:**

## ii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos e seu papel no alcance dos resultados obtidos.

Os macroprocessos de tecnologia abrangem os pontos Serviços de tecnologia, Inovação e precificação. Estes processos estão associados a sistemática para a execução dos Serviços de Tecnologia e Inovação, transferência de tecnologia e valor a ser requerido pelos serviços ao mercado e todas as praças de atuação da Unidade de Tecnologia. Essas ações do SENAI Ceará contribuíram para os resultados satisfatórios em relação a receita de serviços da Instituição.

## ii.d- Resultados físicos e financeiros previstos e obtidos nos principais programas relacionados ao objetivo estratégico, relativos ao exercício de 2018.

**QUADRO 18:** Resultados físicos e financeiros Tecnologia

| Resultados | Orçamentário | | | | Físico | | Unidade de medida |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Inicial | Retificado | Transposto | Realizado | Previsto | Realizado | |
| PJ Forma de Plástico para Pilar | 5.000,00 | 37.961,29 | 37.961,29 | 34.415,80 | Desenvolvimento de fôrma para pilar em plástico reciclado e aço, de fácil montagem e que possa ser reutilizada, prolongando a vida útil do produto e reduzindo o descarte de materiais. Essas fôrmas são utilizadas para construção de pilares de concreto armado. A fôrma plástica para pilar visa reduzir o uso de materiais não reutilizáveis na construção civil, tais como madeira e metal, consequentemente, reduzindo os impactos gerados ao meio ambiente. | Realização de diversos testes em canteiros de obras localizados em Fortaleza, no que se refere à estabilidade e aos requisitos técnicos e ergonômicos referentes ao produto: 100%<br>Realização de ensaios e desenvolvimento computacional das peças para a validação do projeto: 100%<br>Testes de carga nos canteiros de obra, cumprindo todas as exigências de dimensionamento das estruturas baseadas nas normas técnicas brasileiras: 100%<br>Conclusão da atividade de redação da patente e o pedido do depósito de patente junto ao INPI: 100% | Número |
| PJ Laje Nervurada Alveolar | 145.960,00 | 180.016,44 | 195.549,77 | 160.851,58 | Desenvolvimento de um produto para a construção civil com economia de concreto proporcionada pelas lajes nervuradas e facilidade de realizar a passagem das instalações em uma posição | Realização de testes para validação do protótipo: 100%<br>Realização de ensaios para controle de qualidade dimensional, de forma e de acabamento das peças e componentes: 100%<br>Análise de aplicação do produto em massa: 100% | Número |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | diferenciada entre as nervuras, possibilitando um ganho de altura útil das paredes e evitando que as instalações fiquem muito aparentes. | Os seis moldes foram fabricados de acordo com projeto: 100%<br>A patente elaborada e dada entrada junto ao INPI: 100% | |
| PJ Amaciante com Ação Repelente | 128.000,00 | 124.390,08 | 139.056,75 | 100.799,96 | Desenvolver um amaciante concentrado com a função adicional de repelência contra insetos, utilizando microencapsulação e nanotecnologia. Dessa forma, a população terá mais uma opção para combater mosquitos e, consequentemente, as doenças transmitidas por esses vetores. | Testes de microencapsulamento e/ou nanotecnologia e emissão de relatório das referidas atividades: 100% Transferência de tecnologia do IST em Alimentos e Bebidas do SENAI/RS para a equipe do SENAI/CE e Empresa Parceira: 100%<br>Relatório Técnico sobre a síntese de Nano partículas lipídicas para o carreamento dos repelentes icaridina e IR3535: 100%<br>Produção em escala laboratorial: 100%<br>Prospecção de mercado, divulgação, identidade visual e propaganda: 50%<br>Produção em escala piloto: 30% | Número |
| PJ Sistema De Embalagem | 86.500,04 | 102.700,08 | 114.634,85 | 99.015,52 | Desenvolver uma embalagem, denominada RASPET, para substituir ou competir com latas metálicas do setor de bebidas e alimentos, e com os potes de vidro no setor de alimentos, fabricada a partir do PET, com um sistema de abertura simples e design inovador. | Realização do Projeto dos moldes - foi realizado no SENAI CIMATEC a simulação das peças em softwares de CAD/CAE – 100%<br>Elaboração dos moldes e confecção das peças - Foi elaborado os projetos dos moldes e a lista de materiais necessários para fabricação dos mesmos – 100% Desenvolvimento experimental do produto – Os moldes para fabricação estão sendo concluídos para posterior fabricação das embalagens e realização dos testes finais – 75%<br>Propriedade Intelectual – Está sendo elaborado o Relatório<br>Conclusão do Projeto – Está sendo elaborado Relatório Crítico de Encerramento e a última Prestação de Contas será em 2019. | Número |
| PJ 270430 Sistema Automatizado IOT | - | 850,08 | 850,08 | 616,50 | Criação de um sistema 3 em 1 - desfiador, triturador e centrifuga incorporado à tecnologia 4.0., a fim de contribuir para a padronização | Concepção do Projeto - Foi realizado através de um relatório de concepção do projeto – 100%<br>Definição e simulação das máquinas – Foi realizado os protótipos das máquinas: Desfiar | Número |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | do produto paçoca de carne de sol, promovendo a redução de tempo e custos de produção e redução do desperdício com melhoria da qualidade do produto final. | a carne, Triturador de cebolas e centrífuga. – 100%<br>Projeto Eletrometalmecânica – Foram realizados os projetos das 3 máquinas – 100%<br>Aquisição e Contratação – Foi elaborado a lista de materiais e está sendo enviado para o setor de compras para aquisição. – 45%<br>Desenvolvimento de sistema da indústria 4.0 – Foi realizado o levantamento de requisitos que serão necessários para o projeto – 30%<br>Gestão do projeto – No momento está sendo adquirido os materiais necessários para fabricação das máquinas. – 35% | |
| PJ Farinha de Peixe para Consumo Animal | - | 4.011,89 | 4.011,89 | 4.011,89 | Desenvolvimento da linha de produção para fabricação da farinha de peixe.<br>Desenvolvimento experimental do processo e do produto | Ajustes no triturador para melhorar a produtividade, bem como no reator, a fim de solucionar o problema identificá-lo durante o transporte para a peneira, ocasionado pelo acúmulo de espinhas e escamas na bomba: 100%<br>Teste piloto para verificar o funcionamento da linha após as adaptações realizadas: 100%<br>Produção do lote piloto: 100%<br>Realização de análises físico-químicas e microbiológicas das amostras de farinha de peixe pelo SENAI-MG: 100%<br>Programação do controlador: 100%<br>Validação da linha com a equipe técnica e de gestão: 100% | Número |
| Convenio NAVIPECAS | - | 1.085.750,88 | 860.240,35 | 495.828,51 | Desenvolvimento de equipamentos, dispositivos e softwares para uma embarcação de apoio marítimo operando com posicionamento dinâmico classe 2 (DP) e validado em ambiente real. | Programação do controlador: 40% | Número |

***Fonte**: Sistema Protheus.*

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

Para a estratégia de negócio de Tecnologia e Inovação o maior desafio será o desdobramento das estratégias para todos os níveis da instituição e alcance das metas proposta para o exercício. O SENAI Ceará tem o desafio de manter as informações alinhadas, sendo necessário cultivar uma rotina de atualização e compartilhamento dos dados. Continuar realizando reuniões de monitoramento e controle para analisar mudanças de rota, planejar metas e processos, sempre ponderando sobre o uso eficiente dos recursos da instituição.

Para desenvolver novos serviços a partir do portfólio indicado pela consultoria especializada, em 2019, estará sendo elaborado e desenvolvido, após aprovação da alta gestão, um projeto específico para a área de Tecnologia e inovação do SENAI Ceará.

## iii. Conclusão

### iii.a- Avaliação do resultado

O alcance dos resultados em Serviços de Tecnologia e Inovação foram oriundos de ações realizadas através de projetos nas áreas de alimentos e bebidas, polímeros, química, dentre outros. Podemos destacar também as parcerias firmadas através da articulação com diversos atores, visando a melhoria de produtos e processos. Contando com profissionais qualificados e uma excelente infraestrutura de laboratórios e desenvolvendo serviços que impactaram no segmento do mercado de Tecnologia e Inovação, com o objetivo de atender a demanda da indústria local.

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

Relacionamos avanços, parcerias e investimentos que irão contribuir na melhoria do desempenho, tornando mais eficiente a Gestão dos Serviços de Tecnologia e Inovação, conforme segue abaixo:

**Avanços**

1. Preparação do laboratório de tintas para fins de acreditação junto ao INMETRO;
2. Aumento de receitas decorrentes da ampliação de programas em parceria com outras instituições afins;
3. Aumento da capacidade produtiva da Metrologia decorrente da parceira com o Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará (NUTEC);
4. Estruturação dos serviços 4.0, com inserção do SEBRAE em 2019.

**Parcerias**

1. SEBRAE- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas;
2. NUTEC – Fundação Núcleo de Tecnologia do Ceará.

**Investimentos**

Proposta de investimentos do portfólio da Tecnologia, através do projeto a ser elaborado e desenvolvido em 2019, após aprovação da alta gestão.

### *3.1.3- Desempenho do Sistema*

Assegurar a perenidade do Sistema Indústria por meio da melhoria em qualidade, agilidade, eficiência e poder de impacto compatível com os desafios da indústria.

*i. Descrição*

| **Descrição geral** | |
|---|---|
| Aprimorar modelo de gestão para garantir qualidade dos processos, de apropriação de menores custos e celeridade da tomada de decisão, com vistas a atender a indústria no escopo e tempo demandados. | |
| **Responsável** | Paulo André de Castro Holanda Cargo: Diretor Regional CPF: 314.802.683-72 |

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 2018, com foco nas metas propostas para o período.

Considerando as diretrizes estratégicas destacamos que os resultados obtidos em 2018 contribuíram para o desenvolvimento das competências corporativas e para a adequação da infraestrutura física e tecnológica visando garantir serviços de qualidade e desempenho voltados ao atendimento às demandas da Indústria.

Baseado nos resultados de 2018, comparando ao ano anterior destaca-se o avanço de 14,1% no resultado do indicador de colaboradores capacitados, com foco no negócio e em competências específicas para fortalecer o Sistema Industria na capacidade de prover soluções adequadas ao mercado.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

**QUADRO 19:** Indicador 1

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Índice de satisfação da Imagem do SENAI** | Pesquisa de Imagem | Em construção | - |

***Fonte**: Pesquisa de Satisfação da Imagem (DN).*

**Análise:** Indicador em construção pelo Departamento Nacional. Em 2018 havia expectativa de conclusão por esse motivo foi incluído no plano de ação. Contudo, não se concretizou e o DN estima finalizar a construção em 2019.

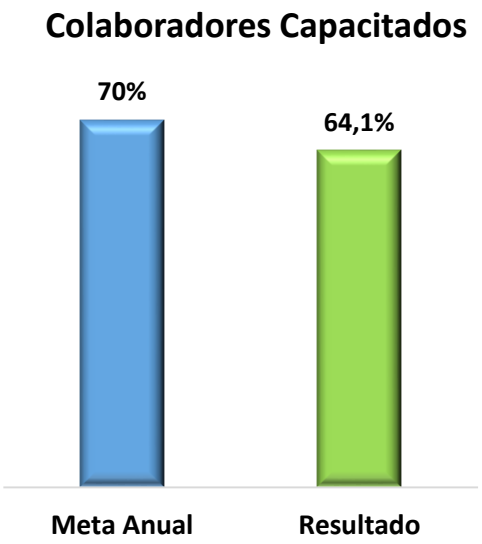
**QUADRO 20:** Indicador 2

| Indicador | Fórmula | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|
| **Colaboradores Capacitados** | (Total de colaboradores que participaram no mínimo de uma ação de capacitação ou desenvolvimento, com carga horária de 4 horas / Total de colaboradores) x 100 | 70% | 64,1% |

***Fonte**: Gerencia de Recursos Humanos - GRHU*

**Análise:** Dos 511 colaboradores ativos no SENAI, 328 foram capacitados durante o ano de 2018, alcançando o valor de 64,1 %.
O resultado no ano de 2018 não alcançou a meta estipulada. Porém, demonstra um crescimento de 14,1% quando comparado ao ano de 2017, onde o resultado foi de 50%.

**GRÁFICO 14:**




ii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos e seu papel no alcance dos resultados obtidos.

Sobre os macroprocessos operacionalizados durante o ano de 2018 no quesito capacitação de colaboradores, foram realizados os Programas Líderes que inspiram, Líderes que Transformam, Cursos de aperfeiçoamento de curta, média e longa duração, detalhados no capítulo 7.1.

ii.d- Resultados físicos e financeiros previstos e obtidos nos principais programas relacionados ao objetivo estratégico, relativos ao exercício de 2018.

**QUADRO 21:** Resultados físicos e financeiros Desempenho do sistema

| Resultados | Orçamentário | | | | Físico | | Unidade de medida |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Inicial | Retificado | Transposto | Realizado | Previsto | Realizado | |
| PJ Modernização Tecnológica do Sistema de Climatização do SENAI Casa da Indústria | 3.476.375,04 | 2.085.825,00 | 2.320.157,26 | 2.176.138,98 | Modernização e instalação do sistema de climatização da Casa da Indústria, instalações SENAI, visando a sustentabilidade, proporcionando conforto ambiental aos usuários e a população residente em seu entorno até o final de 2020. | Realizadas aquisições e instalações de máquinas para modernização do sistema de climatização da Casa da Industria. Projeto terá continuação em 2019. | Número |

***Fonte**: Sistema Protheus.*

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

Os principais desafios para o ano de 2019, serão a implantação do Programa de Educação Corporativa SFIEC, bem como a garantia do acompanhamento das ações pertencentes ao mesmo, sempre analisando o impacto estratégico destas para os resultados no negócio e as necessidades de desenvolvimento dos colaboradores.
Outro desafio, será a conclusão do projeto de Modernização Tecnológica do Sistema de Climatização do SENAI Casa da Indústria devido aos seguintes pontos:

- Concluir a contratação da empresa para aquisições e instalações das máquinas de alto eficiência, dando continuidade nas ações de climatização da Casa da Indústria devido a especificidade que o processo exige do contratado, devendo ser uma empresa muito especializada;
- Acompanhar a realização das ações da empresa contratada a fim de garantir o êxito na execução do Projeto;
- Desenvolver as atividades definidas no Projeto, assegurando a finalização com o sucesso planejado.

## iii. Conclusão

### iii.a- Avaliação do resultado

Sobre o resultado alcançado no ano de 2018, pode-se perceber que apesar da meta estipulada não ter sido alcançada, houve um acréscimo de 14 pontos percentuais quando comparado com 2017 onde o resultado alcançou 50%. Todas estas modalidades de treinamento tiveram por objetivo principal capacitar os colaboradores de modo estratégico, alinhado com a necessidade de desenvolvimento dos mesmos para que pudessem estar preparados a realizar suas atividades qualitativamente.

A Modernização do sistema de climatização da Casa da Indústria, implantado no ano de 2018, proporcionou uma redução no consumo de energia elétrica devido a aquisição e Instalação de máquinas de alta eficiência, sinalizando assim um impacto favorável na otimização de recursos institucionais.

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

As ações planejadas para 2018 no Projeto de Modernização Tecnológica do Sistema de Climatização do SENAI Casa da Indústria foram desenvolvidas dentro do esperado e em 2019 se intensificarão devido à proximidade da conclusão do mesmo.

Referente ao Programa de Educação Corporativa SFIEC, que estrutura as modalidades de capacitações do SFIEC, todos os programas terão por critério o atendimento das necessidades estratégicas do negócio SENAI para Educação e Tecnologia que estão relacionadas ao

desenvolvimento de gaps dos colaboradores, facilitando assim, o alcance dos objetivos estratégicos da instituição.

O Programa de Educação Corporativa SFIEC é composto por três iniciativas que buscam atender os objetivos supracitados:

- Programa EDUCAMAIS (Incentivo a capacitação de curta-duração);
- Programa DESENVOLVER (Incentivo a capacitação de média e longa duração);
- Programa MULTIPLICADORES (Multiplicação de conhecimentos adquiridos pelos próprios colaboradores);

Diante do exposto, através da implantação dos referidos Programas, buscar-se-á o alcance dos objetivos estratégicos de desempenho do sistema, relacionado ao desenvolvimento dos gaps de competências dos colaboradores estipuladas durante a Avaliação de Desempenho 2018.

## 3.2- Informações sobre a gestão

### *3.2.1 Identidade Institucional*

#### i. Descrição

Consolidar a imagem de representante da Indústria, com independência, idoneidade e compromisso com o desenvolvimento.

#### ii. Análise

O SENAI busca consolidar sua imagem de representante da indústria cearense, medindo o grau de satisfação por meio do monitoramento da percepção dos empresários, entidades governamentais e formadoras de opinião do Ceará quanto à imagem do SENAI e suas entidades por meio de pesquisa.

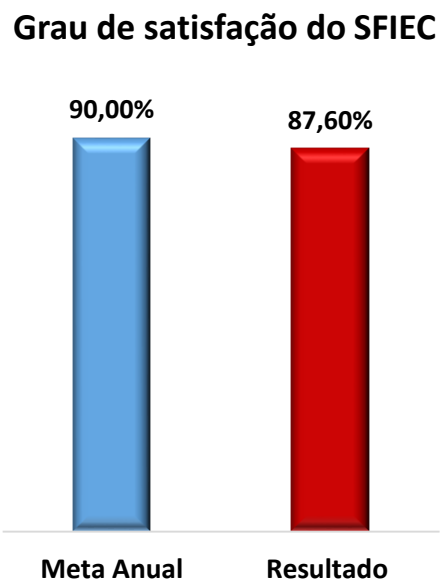
Para medir o alcance do SENAI como representante da indústria cearense, realizou-se pesquisa de imagem da organização, executada pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL Ceará) em novembro/2018, reunindo 543 entrevistas com formadores de opinião, industriais e presidentes de sindicatos. A pesquisa foi relevante ao monitorar a percepção dos empresários, representantes de entidades governamentais e formadores de opinião do Ceará quanto à imagem do SENAI e suas entidades. Em 2018, foi alcançado o resultado de 87,6% de satisfação, que apresentou índice de 86%, superando a meta projetada de 2017 que era 80%.

**QUADRO 22:** Indicador 1

| Indicador | Fórmula | Unidade de Medida | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|---|
| Grau de satisfação do SFIEC | Somatório das notas de cada candidato / Número de respondentes na pesquisa | % | 90,00% | 87,60% |

***Fonte:*** *Pesquisa de opinião contratada via instituto de pesquisa confiável (Datafolha, Ibope, Vox Populi, etc.).*

**GRÁFICO 15:**




iii. Conclusão

Considerou-se o resultado da pesquisa em 2018 satisfatório, por entendermos que estamos em crescente melhoria, tendo como proposta a permanência da meta 90% para o ano de 2019.

iii.a- Avaliação do resultado

Os avanços mais relevantes na identificação do resultado alcançado em 2018, foi a abrangência da pesquisa, que considerou o monitoramento da percepção dos empresários, industriais e presidentes de sindicatos e aumento do número de empresas respondentes, que evidenciou aumento da satisfação com o SENAI.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

As iniciativas para a melhoria do desempenho, refere-se a ações ligadas a comunicação.

***3.2.2 Clientes***

i. Descrição

Aprimorar o processo de identificação das demandas da indústria e intensificar a relação com sindicatos e empresas

ii. Análise

Com a finalidade de aprimorar o processo de identificação das demandas da indústria, reposicionou-se a abordagem ao mercado segmentando por microterritórios e em carteiras

especificas de empresas de Médio e Pequeno porte, proporcionando maior capacidade de atendimento as demandas oriundas desse segmento, possibilitando assim ampliar a cobertura e atingir o índice proposto.

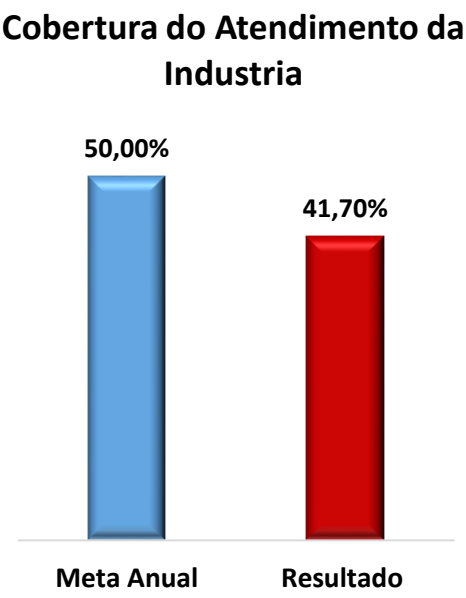
Para mensuração do percentual de grandes, médios e pequenos estabelecimentos Industriais (CNPJ) atendidos pelo SENAI, a aferição do resultado, considerou periodicidade trimestral. As metas foram calculadas tendo por base aumento da cobertura de atendimento na indústria, oriundas de iniciativas proativas da área de mercado. O alcance das metas teve como premissa melhoria dos canais de vendas e da capacidade de atendimento das unidades de negócio. Tendo como foco da equipe ampliar o atendimento às indústrias contribuintes de pequeno, médio e grande porte.

**QUADRO 23:** Indicador 2

| Indicador | Fórmula | Unidade de Medida | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|---|
| Cobertura do atendimento da Indústria | [(Total estabelecimentos industriais atendidos)/(Total estabelecimentos industriais do estado do Ceará)*100] | % | 50,00% | 41,70% |

***Fonte:*** *CRM.*

**GRÁFICO 16:**




## iii. Conclusão

Considerando um universo de empresas maior do que o existente no passado, considera-se um resultado favorável no ano de 2018 em comparação ao ano de 2017, com crescimento de 3,3%. Para o ano de 2019, perseguiremos a meta de 50%.

### iii.a- Avaliação do resultado

A melhoria e expansão do atendimento à indústria busca o aumento do número de indústrias atendidas pelo SENAI e alcançar elevado nível de atendimento a esses clientes, garantindo ao cumprimento da missão e visão dessa instituição.

Os objetivos estipulados proporcionaram a entrega de produtos que beneficiaram a indústria, como a implantação de plataforma de e-commerce, estruturação e apresentação de portfólio, diagnóstico e mapeamento de melhorias, dentre outros.
Destacam-se os principais avanços obtidos em relação a 2017:

- Criação de plataforma e-commerce;
- Criação de blogs corporativos;
- Reconstruções de sites corporativos;
- Implementação de equipe para atendimento prioritário a micro e pequenas empresas.

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

Elaborou-se plano de ação com a intensão de efetuar melhorias nos resultados dos indicadores. Dentre as medidas tomadas, pode-se citar:

1. Reestruturação da Força de Vendas PJ – ajuste no modelo de vendas PJ;
2. Elaboração do Plano Anual de Capacitação Técnica e Comercial da Força de Vendas PJ;
3. Ampliação da competitividade por meio de ações especificas;
4. Implementação de ferramenta de identificação e mapeamento de oportunidades;
5. Criação de plano de capacitação de novos consultores de negócios.

## *3.2.3 Gestão do Portfólio*

### i. Descrição

Orientar o portfólio para a ampliação da produtividade e a obtenção de ganhos sustentáveis de competitividade.

### ii. Análise

No ano de 2018, direcionou os esforços para ações contínuas da satisfação e fidelização dos clientes, bem como o reconhecimento positivo da marca, por meio da reestruturação dos portfólios das entidades que compõem o SENAI, tendo como premissa a capacidade de por meio desses portfólios fidelizarmos nossos clientes.

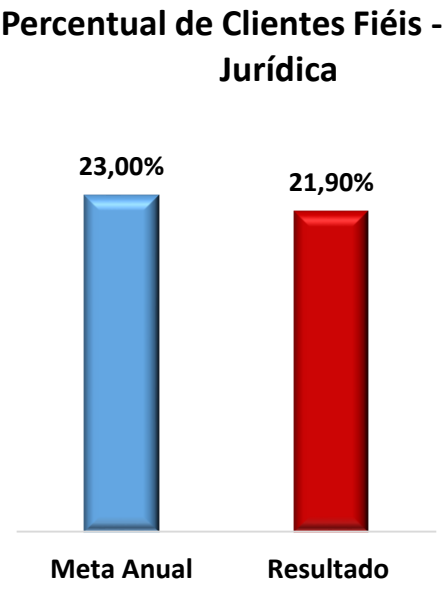
Entende-se por cliente fiel a intercessão de três variáveis mensuradas na pesquisa de satisfação pós-venda: percentual de clientes “muito satisfeitos”; percentual de clientes com alta probabilidade de continuar utilizando os serviços; e o percentual de promotores da marca, ou seja, os clientes que tem uma alta probabilidade de indicar os serviços da instituição para outrem.

**QUADRO 24:** Indicador 3

| Indicador | Fórmula | Unidade de Medida | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|---|
| Percentual de Clientes Fiéis – Pessoa Jurídica | [(Interseção: Muito Satisfeitos, Indicarão a Instituição (9 e 10), Continuarão utilizando (9 e 10))/(Total de questionários respondidos)*100] | % | 23,00% | 21,90% |

***Fonte**: CRM (Call Center).*

**GRÁFICO 17:**




### iii. Conclusão

Diante de um contexto econômico desfavorável ao contexto industrial, em virtude da instabilidade política e econômica, compreende-se que o resultado obtido está em paridade com a realidade apresentada. O resultado desse indicador comparado ao ano de 2017 (20,3%), mostra um avanço do SENAI na fidelização de seus clientes, frente aos inúmeros desafios de mercado perseguiremos para o ano de 2019 a meta de 23%.

### iii.a- Avaliação do resultado

Foram executadas com êxito, ações voltadas para levantamento de informações de mercado, clientes, produtos e concorrentes, com reposicionamento de preço e reestruturação de portfólio.

Os fatores que contribuíram para os resultados alcançados estão associados a coleta de dados, pesquisa pós-venda e utilização de metodologias para fortalecimento do SENAI. Primando pela melhoria contínua da qualidade dos serviços ofertados pelas unidades, bem como o reconhecimento positivo da marca. As ferramentas de relacionamento (Queremos Ouvir Você e Pós-vendas) permitem o monitoramento contínuo da satisfação bem como a resolução das reclamações dos clientes.

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

Por meio das informações oriundas do Pós-Venda e Queremos Ouvir Você, realizou-se analises dos dados apresentados e desenvolveu-se plano de ação com aplicação das ações corretivas para tratamento das insatisfações e reclamações dos clientes.

Foram revisados os processos, com o intuito de padronizar a atuação dos profissionais de relacionamento com o mercado, possibilitando maior agilidade e resolutividade no atendimento e informações para tomada de decisões gerenciais, gerando maior satisfação ao cliente. Os representantes de mercado das unidades de negócios do SENAI, a Central de Relacionamento do SENAI, os locais de atendimento e as coordenações das áreas de negócio são responsáveis pelo recebimento das Oportunidade de Melhorias que são cadastradas diretamente no sistema CRM - software de Gestão do Relacionamento com o Cliente, e encaminhadas para as áreas responsáveis pelo tratamento.

## *3.2.4 Infraestrutura*

### i. Descrição

Garantir adequação da infraestrutura física e tecnológica visando a prestação de serviços de qualidade aos clientes.

### ii. Análise

O SENAI busca garantir adequação da infraestrutura física e tecnológica, por meio da manutenção e modernização contínua dos seus ambientes e no cuidado com a segurança da informação estabelecendo um conjunto de práticas, recursos e mecanismos na proteção de sistemas, dados e informações contra o acesso indevido, o ataque de cibercriminosos e o uso impróprio, assim como para prevenir a perda ou o sequestro de dados, visando a prestação de serviços de qualidade aos clientes.

Além disso, utiliza-se pesquisa de opinião interna que busca avaliar aspectos relativos à disponibilidade e adequação da infraestrutura tecnológica ao desenvolvimento das atividades do SENAI. A pesquisa é respondida por todos os usuários da rede a respeito de alguns fatores chaves desta dimensão, como “qualidade dos serviços prestados pela área de TI”, “disponibilidade e qualidade de softwares e outros recursos tecnológicos, dentro de uma escala de qualidade (Muito bom, bom, razoável, ruim, muito ruim) ”, com objetivo principal de auferir a satisfação do cliente interno.

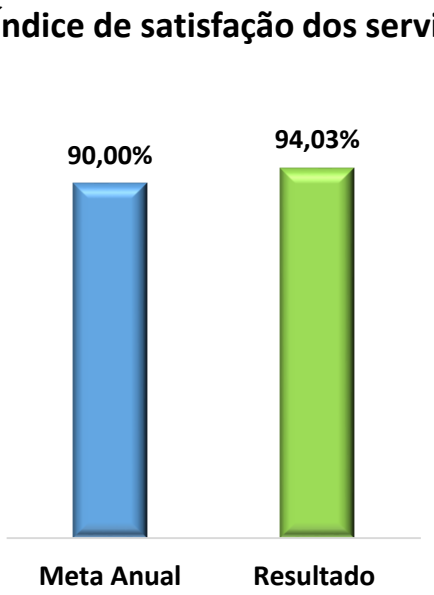
O resultado desse indicador comparado ao ano de 2017, mostra um avanço do SENAI na satisfação com a infraestrutura tecnológica em 5,53 pontos percentuais. Para o ano de 2019 projeta-se o avanço na maturidade dos processos de TI, ao que se refere o nível de Risco Geral da Infraestrutura de TI, buscando atingir uma meta 3.

**QUADRO 25:** Indicador 4

| Indicador | Fórmula | Unidade de Medida | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|---|
| Índice de satisfação dos serviços de TI | Média dos fatores a respeito do (Somatório das pessoas que avaliaram cada atributo em "Muito bom" e "Bom"/ Total de respondentes da pesquisa) * 100 | % | 90,00% | 94,03% |

***Fonte:*** *Pesquisa de Satisfação interna.*

**GRÁFICO 18:**




### iii. Conclusão

O resultado desse indicador comparado ao ano de 2017, mostra um avanço do SENAI na satisfação com a infraestrutura tecnológica em 5,53 pontos percentuais. Para o ano de 2019 projeta-se o avanço na maturidade dos processos de TI, ao que se refere o nível de Risco Geral da Infraestrutura de TI, buscando atingir uma meta 4.

### iii.a- Avaliação do resultado

O resultado mostra-se bastante favorável em relação a satisfação geral e variável da utilização dos serviços de TI, pode-se destacar os seguintes pontos:

1. 93,81% estão satisfeitos em relação a agilidade da realização dos serviços;
2. 93,51% estão satisfeitos em relação a cortesia e comunicação dos prestadores de serviços;
3. 93,20% estão satisfeitos em relação ao impacto/importância dos serviços realizados pela área;
4. 93,43% estão satisfeitos em relação à qualidade do serviço prestado;
5. 94,13% estão satisfeitos de forma geral em relação aos serviços prestados.

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

Como ação para melhoria do desempenho, busca-se adequação da infraestrutura tecnológica das entidades do Sistema FIEC de modo a atender os requisitos de Segurança da Informação por meio da automação e adequação de processos da área de Tecnologia da Informação e atendimento da Lei Geral de Proteção de Dados.

### *3.2.5- Pessoas*

### i. Descrição

Aprimorar a gestão de pessoas e de competências, com capacitação, avaliação por desempenho e remuneração por produtividade

### ii. Análise

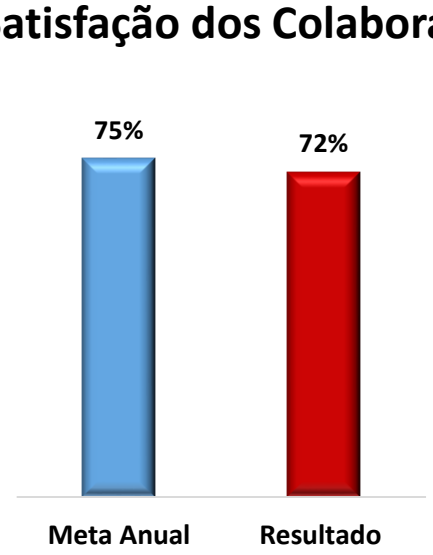
Com o objetivo de aprimorar a gestão de pessoas, aplicou-se pesquisa de satisfação sobre a percepção dos colaboradores em relação aos diversos fatores que afetam os níveis de motivação e desempenho dos mesmos. A pesquisa tem caráter bianual e foi realizada inicialmente no ano de 2016 e posteriormente em 2018. Houve entendimento favorável, apesar de uma queda percentual de 2% no resultado. Pode se destacar para o não atingimento da meta, a mudança de metodologia na realização da pesquisa de 2018.

**QUADRO 26:** Indicador 5

| Indicador | Fórmula | Unidade de Medida | Meta | Resultado |
|---|---|---|---|---|
| Satisfação dos Colaboradores | (Média do resultado de todas as questões/Quantidade máxima de nota das questões) *100 | % | 75% | 72% |

***Fonte**: Trust Index - ferramenta do GPTW em Excel.*

**GRÁFICO 19:**



iii. Conclusão

Não obstante ao resultado do ano de 2018, ter apresentado 2 pontos percentuais abaixo da meta estabelecida, o SENAI acredita na melhoria continua da satisfação de seus colaboradores ao qual estabelece meta para o ano de 2019 de 80%.

iii.a- Avaliação do resultado

Os dados coletados geraram diversos benefícios, como: Diagnóstico real sobre do clima da instituição, oportunidade de ouvir a opinião de todos, geração de resultados que transformam atitudes e mobilização de planos de ações com o foco no colaborador, oportunizando assim um crescimento na consecução do Objetivos Estratégico de Gestão Pessoas
As iniciativas planejadas para a consecução do objetivo estratégico em análise foram realizadas dentro do previsto, tendo maior relevância aplicação de metodologia que abordou as dimensões credibilidade, respeito, orgulho.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Foi instruído a cada área do SENAI elaboração de um plano de ação com o intuito de elencar iniciativas para melhoria de desempenho, correlacionando os itens citados na pesquisa de satisfação dos colaboradores.

## 3.3- Estágio de implementação do planejamento estratégico

### *3.3.1- Estágio de desenvolvimento*

Nacionalmente, a formulação de planos estratégicos do SENAI foi iniciada em 2001, que resultou publicação do Plano Estratégico Nacional, desdobrado para todos os Regionais em forma de diretrizes e grandes iniciativas estratégicas. Regionalmente, o SENAI/CE adotava até 2007 as estratégias nacionais com desdobramento direto de suas metas físicas. Em 2008 a organização passou a formular sua própria estratégia regional, alinhadas às nacionais em conjunto com a implantação da metodologia BSC para gerenciamento de indicadores, metas e projetos alinhados às estratégias locais com realização sistemática de avaliações e reuniões para tomadas de decisão.

A partir da definição da Estratégia Integrada de atuação do SENAI em julho de 2015, o Mapa Estratégico do SENAI foi revisado, destaca-se que a Missão e Visão de Futuro foram mantidas, entretanto, foram revisados os objetivos e ações estratégicas e o horizonte do novo Mapa que passou para 2015-2022.

No ano de 2017, a área corporativa de planejamento iniciou uma revisão do planejamento estratégico, tendo como principal objetivo o alinhamento dos indicadores estratégicos e projetos com a implantação de solução tecnológica para a sistematização da execução e monitoramento de indicadores, metas e projetos estratégicos, bem como viabilização de

plataforma para suportar a gestão estratégica da organização com reuniões sistemáticas, medidas corretivas e preventivas, entre outras funções essenciais para auxiliar a medição e análise da estratégia em execução.

Em 2018, implementou-se o processo de monitoramento da execução, por meio de reuniões de acompanhamento da estratégia tendo como foco projetos, indicadores e evolução dos objetivos estratégicos.

### *3.3.2- Metodologia de formulação, de avaliação e de revisão dos objetivos estratégicos*

Como citado anteriormente, o SENAI adotou o *Balanced Scorecard – BSC* como metodologia de formulação da estratégia. Desta forma, durante o ano de 2018 as revisões e avaliação da estratégia tiveram o apoio desta metodologia, bem como a adoção de ferramentas sistêmicas e a prática de reuniões mensais de monitoramento de projetos e indicadores para análise dos resultados e elaboração de fator causa e ação. Em 2017 revisitamos os projetos e indicadores estratégicos, permitindo maior coerência e adesão ao mercado ao qual estamos inseridos. A revisão permitiu que durante o ano de 2018 a cultura do planejamento estratégico fosse disseminada através da realização de reuniões mensais de monitoramento e reuniões trimestrais de análise global, onde participam a alta e média gestão, bem como os colaboradores diretamente ligados a entrega dos resultados.

O planejamento estratégico integrado é revisado anualmente, em relação ao portfólio de projetos e indicadores e metas, o que nos permite mais assertividade, com a implantação do processo de monitoramento da execução da estratégia, a ideia principal é analisar o desempenho da estratégia, e caso necessário, realizar ajustes por meio de planos de melhoria.

### *3.3.3- Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica*

De acordo com a explanação do item 3.2 os indicadores relacionados à gestão estratégica descritos no referido item, nos norteiam sobre o sucesso na implantação do planejamento estratégico da entidade. Os resultados de tais indicadores subsidiam a alta gestão na análise e revisão da estratégia.

### *3.3.4- Revisões ocorridas no planejamento estratégico, sua descrição e periodicidade*

As revisões do planejamento estratégico ocorreram nos anos de 2015 com a mudança de metodologia e desenho de novos objetivos estratégicos, bem como indicadores, metas e projetos, e em 2017 por ocasião de adequação frente às ameaças que impactaram a indústria e as entidades do Sistema Indústria, em que foram reformulados indicadores, metas e projetos, com o objetivo de sermos mais eficientes em nossos desafios operacionais e de mercado, na busca constante de entregar sempre os melhores serviços aos nossos clientes. Os objetivos estratégicos do SENAI não sofreram alterações para o exercício de 2018.

Quanto a periodicidade de revisão do planejamento estratégico estima-se o final da vigência do plano vigente, sendo 2022. Até essa data as ações de revisão referem-se a alinhamento dos

projetos e indicadores com os cenários de mercado, político e econômico apresentados em cada período.

### *3.3.5- Envolvimento da alta direção (Diretores)*

O envolvimento da alta direção nas etapas de elaboração, revisão e execução do planejamento estratégico foi de fundamental importância para que a instituição pudesse avançar frente aos grandes desafios. Tal envolvimento nos permitiu identificar necessidades, revisar nosso portfólio de serviços, pensar em como oferecer aos nossos clientes novas soluções e garantir a execução dos projetos estratégicos. Como ponto a ser melhorado na instituição destacamos o aumento da maturidade de gerenciamento de projetos, com relação às boas práticas podemos citar a cultura de planejamento apoiada pela alta gestão, equipe dedicada no alcance de metas e mapa estratégico com objetivos priorizados.

### *3.3.6- Alinhamento das unidades ao planejamento estratégico*

Para a implementação do Planejamento estratégico, foi fundamental a participação ativa de cada unidade do SENAI.

**QUADRO 27:** Implementação do Planejamento Estratégico

| | IMPLEMENTAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Etapas | Formulação da estratégia | | Execução da estratégia | | Farol de desempenho |
| | Sub etapas | Formulação da estratégia | Definição de indicadores e de processos de apuração | Desdobramento da estratégia em iniciativas | Monitoramento da estratégia | |
| | Atividades Envolvidas | Definição de agenda estratégica, do conjunto estratégico e coleta de metas regionais | Definição da ficha do indicador e implantação de rotina de aferição | Definição de projetos vinculados aos objetivos estratégicos | Análise do desempenho dos indicadores e execução dos projetos | |
| Unidade responsável | Educação Profissional e Tecnológica | Sim | Sim | Sim | Sim | 🟢 |
| | Inovação e Tecnologia | Sim | Sim | Sim | Sim | 🟢 |
| | Unidade de Gestão | Sim | Sim | Sim | Sim | 🟢 |
| | Planejamento e Controle | Sim | Sim | Sim | Sim | 🟢 |
| | Áreas Corporativas | Sim | Sim | Sim | Sim | 🟢 |

***Fonte:*** *Planejamento Estratégico 2015/2022.*

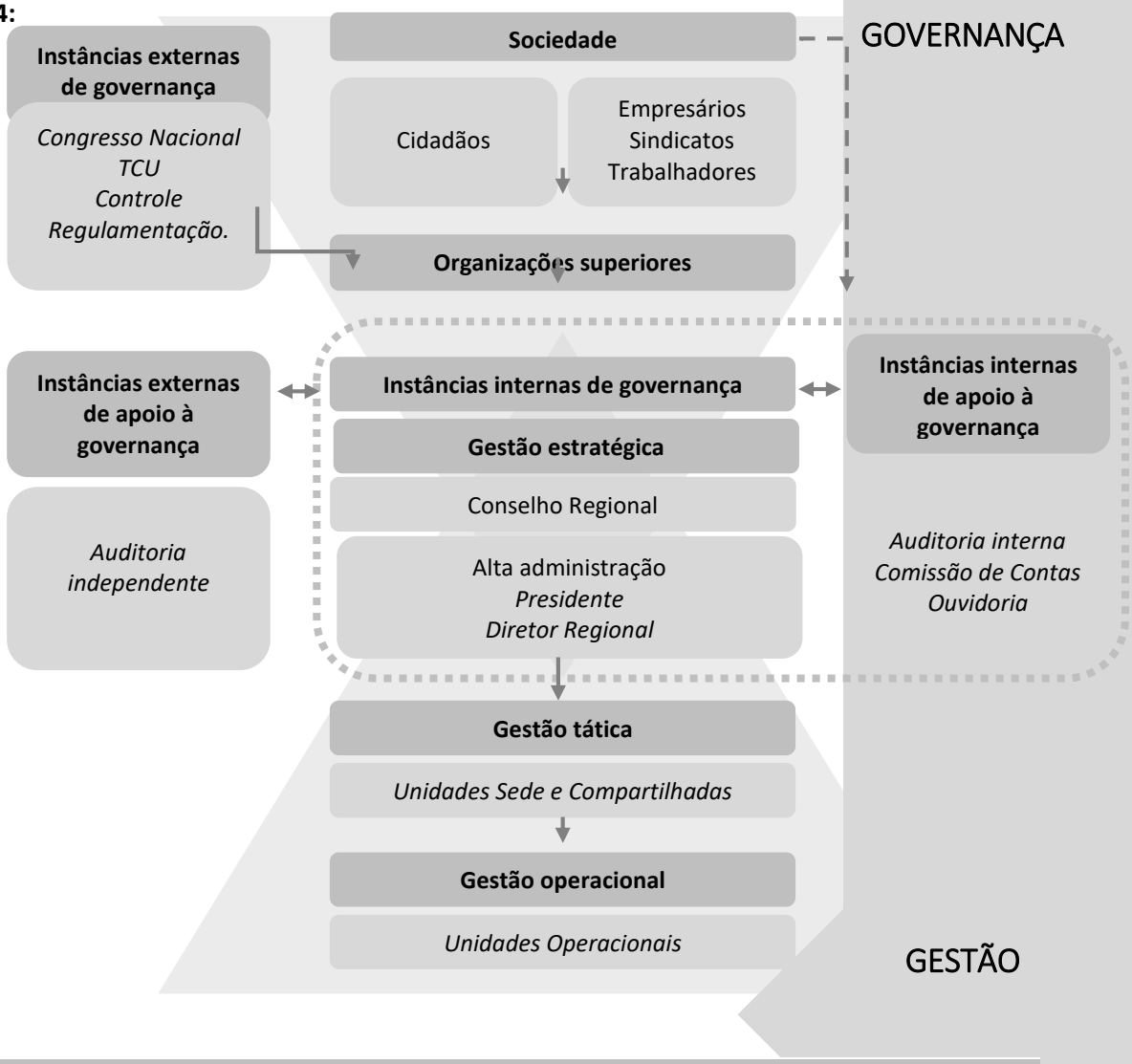
### *3.3.7- Principais dificuldades e mudanças previstas*

Ao realizar um balanço dos principais problemas enfrentados na implantação e medição do sucesso do processo de gestão estratégica na entidade, podemos apontar: a comunicação da estratégia para toda a organização, elevar a maturidade da organização quanto a gestão de projetos, adequar o negócio para um melhor posicionamento frente ao mercado e busca pela sustentabilidade. Quanto as mudanças previstas destacamos a implantação de um comitê de projetos, visando atualização e prioridades do portfólio de projetos, indicadores e metas.

# 4- Governança

## 4.1- Descrição das estruturas de governança

**FIGURA 04:**




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

**Na Sociedade** o SENAI Ceará tem como propósito da organização focar em resultados para cidadãos e usuários dos serviços, empresários, sindicatos e trabalhadores da indústria cearense.

**Nas Instâncias externas de governança,** o SENAI Ceará segue as diretrizes do Departamento Nacional, o qual executa, administra e propõe estratégias de atuação, que são avaliadas e validadas pelo Conselho Regional, assim essas ações passam por processo anual de prestação de contas, afim de garantir a conformidade com as regulamentações, respeitando os normativos do TCU.

**Nas instâncias externas de apoio à governança** está a auditoria independente, que o SENAI Ceará enxerga a oportunidade de receber feedback sobre pontos fortes e fracos da entidade e, nos casos em que disfunções são identificadas, a alta administração é comunicada para definir a melhor solução.

**Nas instâncias internas de Governança** são compostas pela gestão estratégica, tática e operacional, onde a Gestão estratégica dispõe o Conselho Regional, Presidente, Diretoria Regional que são responsáveis por definir, avaliar as estratégias e as políticas. A gestão tática é responsável por coordenar a gestão operacional em áreas específicas, representada pelas as unidades Sedes (apoio as unidades operacionais) e compartilhadas (Planejamento, Tecnologia, Contabilidade, Financeiro, Recursos humanos, Compras e etc.) seu papel é monitorar a conformidade e o desempenho, devendo agir nos casos em que desvios sejam identificados. São, também, responsáveis por garantir que a estratégia e as políticas formuladas atendam ao interesse público, servindo de elo entre principal e agente. Por fim, na gestão operacional, encontram-se as unidades responsáveis pelas atividades finalísticas e de apoio nas linhas de atuação de educação e tecnologia e inovação da unidade jurisdicionada.

O Conselho Regional é um órgão normativo de natureza colegiada, com jurisdição na base territorial do Estado do Ceará, incumbido de estabelecer as diretrizes políticas e estratégicas de atuação do Departamento Regional do Ceará, acompanhar a implementação das mesmas, controlar e fiscalizar a execução dos programas estabelecidos.

A Diretoria Regional é um órgão executivo de gestão, de acordo com a missão, os objetivos, as estratégias e diretrizes fixadas no Regulamento do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, através do Decreto Nº 494, de 10 de janeiro de 1962, Capítulo VI, Seção II, Art. 41.
Nas Instâncias internas de apoio à governança as auditorias internas objetivam agregar valor à entidade, através de trabalhos de avaliação e consultoria. Ela se utiliza de um processo disciplinado e sistematizado para avaliar os processos de governança, gerenciamento de riscos e controles internos.

Para apoio a governança existem a Comissão de Contas e outras Comissões Especiais que o presidente ou o plenário julgar necessário. Tais Comissões são automaticamente dissolvidas quando cumprem as tarefas as quais foram designadas. A Comissão de Contas é responsável por examinar a Previsão Orçamentária do Regional, juntamente com suas revisões, relatar e emitir parecer sobre a Prestação de Contas Anual, apreciar balancetes mensais e a movimentação de

fundos, bem como pronunciar-se sobre toda matéria de interesse patrimonial, econômico e financeiro submetida pelo presidente ou pelo plenário.

Por fim, o papel da ouvidoria é possibilitar ao cidadão/empresário/sindicato e trabalhador da indústria relacionar-se, diretamente, com o órgão ou entidade para solicitar informações e apresentar sugestões, queixas, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços e/ou o desempenho institucional, em geral.

## 4.2- Gestão de riscos e controles internos

### *4.2.1- Avaliação da qualidade e da suficiência dos controles internos*

Quanto ao ambiente de controle, a alta administração do SENAI, bem como o seu quadro de colaboradores, nos mais diversos níveis de estrutura organizacional, percebem de forma adequada a importância e necessidade dos controles internos para o alcance dos objetivos institucionais e para a eficácia dos processos. Além disso, o SENAI dispõe de código de ética, Resoluções, Portarias, Ordens de Serviços e procedimentos formalizados que comtemplam os macroprocessos das áreas. Porém, a elaboração dos procedimentos de algumas áreas/processos se encontram em andamento, não sendo concluídos ao final do exercício de 2018. Os procedimentos são elaborados pelos colaboradores e validados pela Gerência de cada área. Observa-se, ainda, que há clara definição de competências e responsabilidades, o que contribui para adequada segregação de funções na execução dos processos.

### *4.2.2- Avaliação dos controles internos pelo chefe da Auditoria Interna*

Em relação a avaliação de riscos, a gestão da instituição está aprimorando as ações de identificação de processos críticos, diagnósticos de riscos envolvendo riscos estratégicos e definição de níveis de riscos operacionais. Na possibilidade de indícios de fraudes e desvios ou ocorrências de perdas e roubos, é prática da entidade a instauração de sindicância para apuração de responsabilidades, assim como, a adição de medidas jurídicas cabíveis. Além disso, a entidade dispõe de procedimentos para a salvaguarda e inventário de bens e controle de almoxarifado. Ademais, sobre o aspecto da sustentabilidade operacional, o SENAI tem atuado em parceria com a Secretaria da Receita Federal do Brasil no que diz respeito a arrecadação e fiscalização da contribuição prevista no Decreto-lei nº 6.246, 05.12.1944, através da unidade de controle definida como “Polo de Arrecadação”.

As atividades de controles internos da instituição são apropriadas, abrangentes e razoáveis, possuindo um custo apropriado ao nível de benefícios proporcionados por esses controles. Dentre as principais atividades de controle adotadas pelo SENAI estão: regime de alçadas; segregação de funções; contratação de auditoria independente; dispõe de áreas de: Auditoria Interna, Controladoria, jurídico, entre outras: controle de acesso a recursos e registros, avaliação do desempenho operacional. Em 2018, foram implementadas: uma Ouvidoria e um Comitê de Ética.

No âmbito da informação e comunicação, o SENAI tem identificado, documentado, armazenado e comunicado de forma efetiva às pessoas adequadas, todas as informações relevantes, contribuindo, assim, para o processo decisório dos gestores de forma tempestiva. A comunicação institucional, interna e externa, é realizada pela Gerência de Comunicações. Grande parte da documentação interna (normas, políticas, procedimentos, formulários, manuais, etc.) e externa, estão disponibilizadas no Gerenciador Eletrônico de Documentos – GED, por meio da intranet, além disso, o SENAI-DR/CE, divulga dados (orçamentos, demonstrações contábeis, editais, licitações, contratos e convênios, gratuidade, integridade e dados de infraestrutura) no Portal da Transparência do SENAI, reforçando publicamente, o seu compromisso com a transparência dos atos de sua gestão.

O SENAI desenvolve o monitoramento interno mediante reuniões de gestão estratégica que estão divididas em dois momentos, reuniões do comitê consultivo, com periodicidade mensal e foco nas ações tática e operacionais e as reuniões de avaliação estratégica, com periodicidade trimestral e foco nas ações estratégicas.

# *5- Relacionamento com a sociedade*

## 5.1- Canais de acesso do cidadão

### *5.1.1- Ouvidoria: estrutura e resultados*

A Ouvidoria do sistema da Federação das Indústrias do Ceará foi criada em janeiro de 2017, tendo como objetivos:

I – Receber, analisar e encaminhar para as áreas envolvidas denúncias registradas por membros da comunidade externa, através de demanda espontânea;
II – Analisar a pertinência das denúncias, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;
III – Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes e manter o denunciante informado do processo;
IV – Sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da comunidade e da própria instituição;
V – Garantir o acesso ao denunciante de forma direta, formal e gratuita.

A Ouvidoria do sistema FIEC está liga à Superintendência Geral e se pauta nos valores: ética, qualidade, transparência, eficiência, cooperação e imparcialidade.

O sistema FIEC possui um Código de Conduta e Ética, que defende os valores da instituição e a postura esperada do colaborador alinhada com estes valores. Tal normativo, além de estabelecer os princípios éticos e descrever normas de conduta que orientam as relações internas e externas de todos os integrantes da organização, explicita a postura social da organização a todos com quem mantém relações e orienta ações, considerando a missão e visão. Esse instrumento é útil para dar diretrizes e orientações sobre como seus funcionários devem agir nas tomadas de decisões, com o propósito de reduzir riscos relacionados a aspectos morais e éticos. Objetiva, ainda, garantir os princípios éticos da organização.

Ademais, faz-se importante destacar que assim como o público externo tem o atendimento da Ouvidoria para recebimento de denúncias, os colaboradores do Sistema FIEC dispõem do Comitê de Ética para analisar reclamações/denúncias recebidas; averiguar sua veracidade; recomendar e/ou executar medidas para resolução dos referidos casos, além de monitorar a necessidade de atualização do Código de Conduta e Ética e esclarecer dúvidas de interpretação

A Ouvidoria é composta por um Ouvidor certificado pela Associação Brasileira de Ouvidores, indicado pela Superintendência Geral.

O atendimento se dá diretamente através de e-mail criado para esta finalidade ou por formulário exposto no Site da Transparência. O denunciante também poderá usar os demais canais de SAC já existentes: telefone, e-mail da Central de Relacionamento ao Cliente e os formulários do Queremos Ouvir Você.

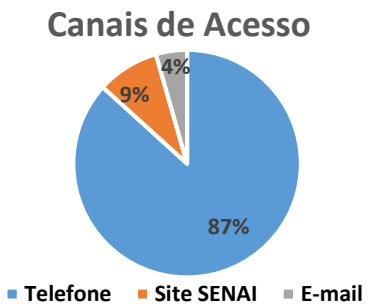
Reiteramos que a Ouvidoria do sistema FIEC só atende “denúncias externas”. As reclamações são tratadas pelo SAC e o público interno é atendido pelo Comitê de Ética.
Inclusão do Ouvidor como membro do Comitê de Ética e divulgação permanente dos canais de acesso a denúncias.

A implementação da Ouvidoria pelo Sistema FIEC foi de fácil condução uma vez já existente os canais de acesso à comunicação com o público externo. Operamos através do CRM - Customer Relationship Management (Gestão de Relacionamento com o Cliente).
Denúncias – 5

Para 2019, o Sistema FIEC, por meio de seu Comitê de Ética, fará a atualização de seu Código de Conduta e Ética.

### *5.1.2- Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) – Estrutura e resultados*

**GRÁFICO 20:**




***Fonte:*** *CRM.*

**QUADRO 28:**

| Informações sobre o atendimento | | | |
|---|---|---|---|
| **Natureza da demanda** | **Qtde. de solicitações** | **Atendidas** | **Atendidas no prazo** |
| Denúncias | 2 | 2 | 1 |
| Reclamações | 170 | 167 | 100 |
| Sugestões | 73 | 66 | 34 |
| Perguntas | 11.441 | 11.441 | 11.441 |

O SENAI adota como prática de relacionamento com o cliente o Processo de Tratamento de Reclamações, Sugestões e Elogios, procedimento do Sistema de Gestão da Qualidade que estabelece a sistemática de tratamento das Oportunidades de Melhorias - OM’s (reclamações, sugestões e elogios) de clientes pessoa física e jurídica.

O processo visa padronizar a atuação dos profissionais de relacionamento com o mercado, possibilitando maior agilidade e resolutividade no atendimento e informações para tomada de decisões gerenciais, gerando maior satisfação ao cliente. Os representantes de mercado das unidades de negócios do SENAI, a Central de Relacionamento do Sistema FIEC, os locais de atendimento e as coordenações das áreas de negócio são responsáveis pelo recebimento das OM’s que são cadastradas diretamente no sistema CRM - software de Gestão do Relacionamento com o Cliente, e encaminhadas para as áreas responsáveis pelo tratamento.

O retorno ao cliente é dado no prazo máximo de 07 dias úteis, a contar da data de recebimento da OM pelos representantes de mercado da Unidade.

Os cidadãos têm acesso aos seguintes canais de relacionamento para pedido de informações, reclamações, sugestões e elogios:

- Telefone da Central de Relacionamento do Sistema FIEC: 4009-6300;
- E-mail da Central de Relacionamento do Sistema FIEC: centralderelacionamento@sfiec.org.br;
- Site: http://www.senai-ce.org.br;
- Portal da Transparência: https://www.senai-ce.org.br/transparencia/fale-conosco
- Facebook: https://www.facebook.com/senaiceara;
- Twitter: https://twitter.com/senaiceara;
- Atendimento pessoal e pelos agentes de vendas, e;
- Urna fixa e/ou urna móvel;

## 5.2- Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade

**QUADRO 29:** Acesso às informações do SENAI/CE

| **Acesso às informações da Entidade** | | |
|---|---|---|
| **Outros documentos** | **Endereço para acesso** | **Periodicidade de atualização** |
| Execução Orçamentária do Exercício (LDO) | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Trimestral |
| Orçamento Aprovado (LDO) | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Anual |
| Estrutura Remuneratória | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Trimestral |
| Relação de Dirigentes | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Trimestral |
| Relação dos Membros do Corpo Técnico | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Trimestral |
| Demonstrações Contábeis | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Anual |
| Licitações e Editais | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Permanente |
| Contratos e Convênios | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Permanente |
| Gratuidade | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Trimestral |
| Relatório de Gestão | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Anual |
| Auditoria Independente | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Anual |
| Comitê de Ética | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Anual |
| Dados de Infraestrutura | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Permanente |
| SAC | https://www.senai-ce.org.br/transparencia | Permanente |

## 5.3- Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários

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

O SENAI utiliza como mecanismo de mensuração da satisfação dos seus clientes Pessoa Jurídica o processo de Pesquisa Pós-Venda, que objetiva mensurar continuamente a satisfação dos clientes, identificar oportunidades de melhoria, aplicar ações corretivas e/ou preventivas em tempo hábil, aperfeiçoar continuamente os serviços ofertados e, ainda, estreitar e melhorar o relacionamento com os clientes.

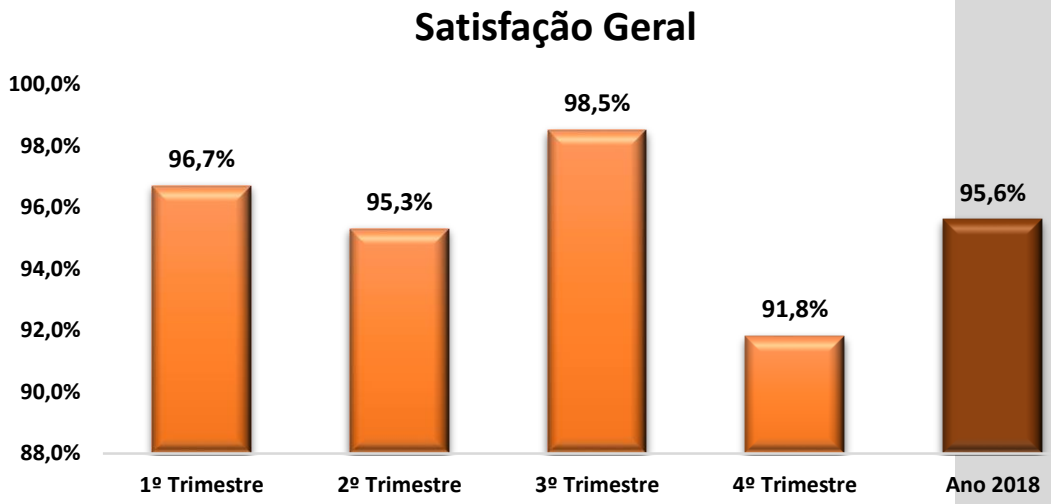
A pesquisa é aplicada pelos operadores da Central de Relacionamento que, por telefone, entram contato com os clientes (pessoa jurídica) durante a realização do serviço, quando possuir tempo de duração de 12 meses ou mais, através do formulário de reação e, ao fim da prestação do serviço, para aplicação de formulário de satisfação.

As interações com os clientes e os formulários aplicados são registradas no Sistema de Gestão de Relacionamento do Sistema FIEC (CRM), para geração de relatórios, análises e informações. Com os resultados são gerados indicadores de Satisfação e Insatisfação de Clientes. As insatisfações são direcionadas para receberem o mesmo tratamento das Oportunidades de Melhorias (Reclamação, Sugestão e Elogio), a fim de garantir que as ocorrências sejam tratadas em tempo hábil.

Os clientes pessoa física também têm suas reclamações, sugestões e elogios registrados por meio do Queremos Ouvir Você e tratadas como Oportunidades de Melhorias (Reclamação, Sugestão e Elogio), pelos canais já elencados anteriormente no subitem 5.1.2.

O SENAI tem como meta anual atingir 80% da satisfação de seus clientes. Em aferição realizada no ano de 2018, chegou a 95,6%, ultrapassando em 15,6 pontos percentuais a meta anual.

**GRÁFICO 21:**




***Fonte:*** *CRM (Call Center).*

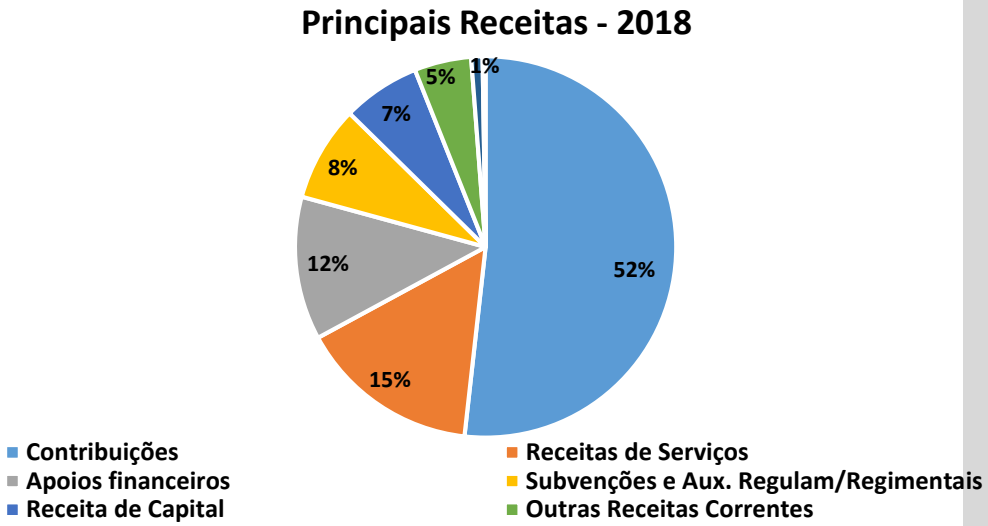
### *5.3.2- Avaliação dos impactos dos produtos e serviços para os beneficiários*

O compartilhamento dos dados poderá ser realizado através de formato off-line, uma vez que não os disponibilizamos publicamente por considerarmos que se trata de informações estratégicas da Instituição que nos possibilitam a geração de dados para as áreas de Gestão do SENAI, onde através da análise dos dados são geradas possíveis correções estratégicas.
Além disso, destacamos que as exposições desses dados através de link público podem nos colocar em posição de fragilidade perante nossos concorrentes. Com base nesse entendimento, considerando ainda que o Decreto nº. 9.094/2017 não se aplica ao SENAI, indicamos que a disponibilização desses dados de forma pública não se emprega a Instituição.

# 6- Desempenho financeiro e informações contábeis

## 6.1- Desempenho financeiro do exercício

**GRÁFICO 22:**




**QUADRO 30:**

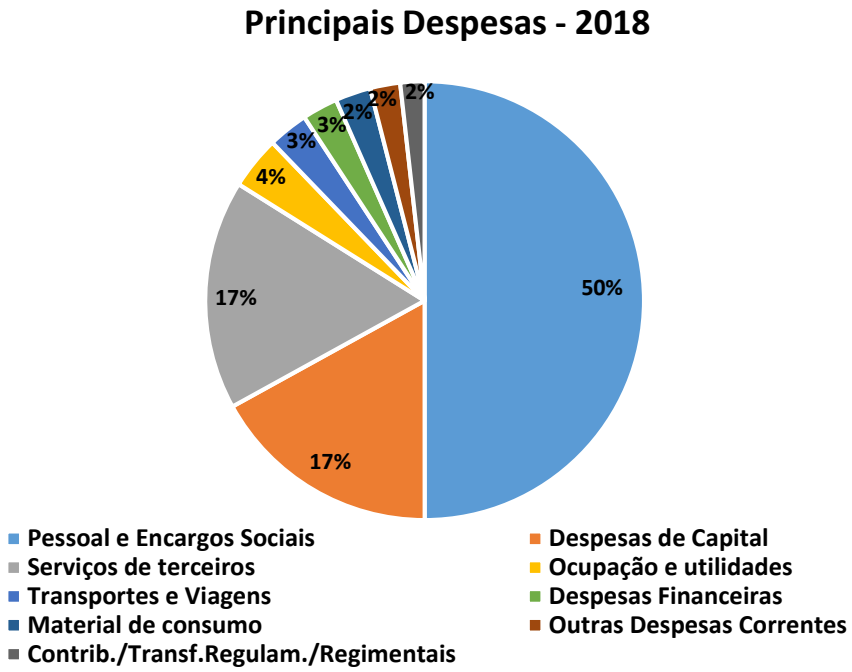
| Principais receitas *(em milhares de reais)* | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Contribuições | 48.102 | 49.660 | 47.135 |
| Patrimoniais | 1.985 | 923.299 | 1.134 |
| Serviços | 15.079 | 14.702 | 21.745 |
| Outras Receitas Correntes | 7.505 | 4.630 | 1.898 |
| Subvenções e Aux. Regulam/Regimentais | 7.538 | 7.780 | 7.802 |
| Convênios | 1.589 | 242.752 | 1.100 |
| Apoios financeiros | 4.535 | 11.652 | 10.536 |
| Receita de Capital | 19.238 | 6.329 | 3.802 |
| Total | 105.571 | 95.920 | 95.152 |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

As receitas estão compostas principalmente pelas receitas de contribuições (arrecadação direta e indireta), receitas patrimoniais (aluguéis e rendimentos de valores mobiliários), receitas de serviços, outras receitas correntes, transferências correntes (compreende as subvenções e auxílios, convênios, apoios financeiros, receitas de projetos e incentivo à produção), e receitas de capital, composta por receitas provenientes da contratação de operações de créditos e das amortizações de empréstimos e financiamentos.

As receitas de contribuições possuem a maior representatividade (52%), e em relação a 2017 apresentou um acréscimo de 3%. As receitas de serviços compreendem em 15% da receita total do SENAI/CE, constituída por serviços de educação profissional e serviços técnicos tecnológicos.

**GRÁFICO 23:**




**QUADRO 31:**

| **Principais despesas** *(em milhares de reais)* | **2017** | **2018** | **2019** |
|---|---|---|---|
| Pessoal e Encargos Sociais | 52.949 | 47.956 | 48.853 |
| Ocupação e utilidades | 4.490 | 3.734 | 3.834 |
| Material de consumo | 2.526 | 2.505 | 3.436 |
| Transportes e Viagens | 3.093 | 2.843 | 2.519 |
| Serviços de terceiros | 21.630 | 16.232 | 18.829 |
| Outras Despesas Correntes | 2.131 | 2.126 | 1.411 |
| Despesas Financeiras | 2.886 | 2.515 | 2.453 |
| Contrib./Transf.Regulam./Regimentais | 1.704 | 1.710 | 1.812 |
| Despesas de Capital | 14.162 | 16.297 | 12.005 |
| **Total** | **105.571** | **95.920** | **95.152** |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

As despesas orçamentárias estão compostas, principalmente, pelas despesas de pessoal e encargos (50%), despesa de capital (17%), serviços de terceiros (17%). Comparando com o exercício de 2017, as despesas orçamentárias totais apresentaram uma redução de 9,14%, em função principalmente, da otimização de processos. Também, destaca-se uma queda de pessoal e encargos sociais de 9,43%, devido a descontinuidade de duas unidades operacionais em 2018 e reestruturação de pessoal.

## 6.2- Principais contratos firmados

**QUADRO 32**: Contratos firmados no exercício a que se refere a prestação de contas

| Contrato/ ano | Objeto | Favorecido | CNPJ/ CPF | Mod. Licitação | Data da contratação | Sit. | Nat. | Elem. despesa | Valor total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 159/2017 | GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DE VENDAS DE SERVIÇOS | VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA | 07.989.360/0001-07 | PP000562017 | 08/01/2018 | E | O | 3.1.01.06.20 | 369.000,00 |
| 056/2017 | FORNECIMENTO DE SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE PROCESSOS (BPM) E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO (ECM) COM IMPLANTAÇÃO DE PROCESSO PILOTO. | TOTVS S.A | 53.113.791/0001-22 | IN001022017 | 29/01/2018 | P | O | 3.1.01.06.18 | 211.826,91 |
| 051/2018<br>052/2018<br>053/2018 | FORNECIMENTO DE PASSAGENS (VALE TRANSPORTE), NA FORMA DE CRÉDITOS VIRTUAIS A SEREM INSERIDOS EM CARTÕES ELETRÔNICOS PESSOAIS DISPONIBILIZADOS PELA CONTRATADA, PARA USO PELOS COLABORADORES DOS CONTATANTES. | SINDICATO DAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO CEARÁ (SINDIÔNIBUS) | 07.341.423/0001-14 | IN000072018 | 13/04/2018 | A | O | 3.1.01.01.02.010 | 288.367,99 |
| 043/2018 | CONSULTORIA PARA IMPLANTAR NOVOS PROCESSOS DE INTELIGÊNCIA COMPETITITVA AN GERÊNCIA DE MARKETING, COM MONITORAMENTO DA CONCORRÊNCIA E TENDÊNCIAS DE MERCADO, E REESTRUTURAR O PORTIFÓLIO DE SERVIÇOS EM EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA & INOVAÇÃO DO SENAI CEARÁ, ANALISANDO AS DEMANDAS E O PERFIL INDUSTRIAL DO ESTADO. | ADVISIA CONSULTORIA DE GESTÃO EMPRESARIAL LTDA (ADVISIA MANAGEMENT CONSULTING) | 03.625.874/0001-22 | IN000302018 | 02/05/2018 | E | O | 3.1.01.06.02 | 230.000,00 |
| 066/2018 | CURSOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TIC) VOLTADOS PARA ALUNOS DO 9º ANO DO ENSINO FUNDAMENTAL. | SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI SOBRAL | 03.804.327/0003-76 | DL004882018 | 05/06/2018 | A | O | 3.1.01.06.27 | 208.079,88 |
| 039/2018 | REPARO E REPOSIÇÃO DE PEÇAS SOB DEMANDA DE PROJETORES MULTIMÍDIAS INSTALADOS NAS DEPENDÊNCIAS DAS UNIDADES. | TIAGO VIANA DA COSTA (DIGITAL STORE IFORMÁTICA) | 10.241.496/0001-49 | PE000322018 | 11/07/2018 | E | O | 3.1.01.06.04.004 | 261.725,00 |
| 062/2018 | SERVIÇOS DE ASSESSORIA EM COMÉRCIO EXTERIOR. | JM ADUANEIRA SERVIÇOS & COMÉRCIO LTDA | 06.224.352/0001-07 | PE000502018 | 17/09/2018 | A | O | 3.1.01.06.02<br>3.1.01.06.21 | 108.150,00 |
| 101/2018 | CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICO-PROFISSIONAIS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE MÁQUINAS DE COSTURA INDUSTRIAL PARA CALÇADOS, DE ACORDO COM AS | R & R COUROS LTDA -ME | 10.318.891/0001-82 | PE000922018 | 06/11/2018 | P | O | 3.1.01.03.11.002 | 154.950,00 |

| Contrato/ ano | Objeto | Favorecido | CNPJ/ CPF | Mod. Licitação | Data da contratação | Sit. | Nat. | Elem. despesa | Valor total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | NORMAS TÉCNICAS APLICÁVEIS, A SEREM EXECUTADAS NAS UNIDADES SENAI. | | | | | | | | |
| 104/2018 | CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE EQUIPAMENTOS, MAQUINÁRIOS, CONTAINERS, UNIDADES MÓVEIS E OUTRAS CARGAS, ATRAVÉS DA UTILIZAÇÃO DE CAMINHÃO, REBOQUE, GUINDAUTO (MUNCK), CAVALO TOCO E OUTROS EQUIPAMENTOS MÓVEIS, BEM COMO A LOCAÇÃO DE TAIS EQUIPAMENTOS PARA UTILIZAÇÃO EM CURSOS PROMOVIDOS PELO SENAI, VISANDO ATENDER AS NECESSIDADES DAS UNIDADES OPERACIONAIS DO SESI E DO SENAI. | CORDEIRO TRANSPORTES LTDA - ME | 13.043.748/0001-13 | PP000132018 | 06/11/2018 | A | O | 3.1.01.06.21.002<br>3.1.01.06.13.001 | 378.778,39 |
| 096/2018 | SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS PARA O FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS, PACOTES DE VIAGENS, HOSPEDAGENS E TRASLADOS, COM DISPONIBILIDADE DE SISTEMA DE GESTÃO ONLINE INTEGRADO, COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE COTAÇÃO, RESERVA, EMISSÃO, REMARCAÇÃO, REEMBOLSO E CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGENS AÉREAS, RESERVAS EM HOTÉIS E LOCAÇÃO DE AUTOMÓVEIS E AERONAVES, E SERVIÇOS CORRELATOS, ABRANGENDO TODO O TERRITÓRIO NACIONAL E INTERNACIONAL, VISANDO ATENDER AS NECESSIDADES DO SISTEMA FIEC. | ECOS TURISMO LTDA | 06.157.430/0001-06 | PE001032018 | 13/12/2018 | A | O | 3.1.01.04 | 2.137.331,28 |
| **Total** | | | | | | | | | **4.348.209,45** |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*
***Nota:*** *O início da vigência é baseado na data informada na Ordem de Serviço.*

**Legenda**

| **Siglas** | **A** | **P** | **O** | **E** |
|---|---|---|---|---|
| **Situação** | Ativo-Normal | Ativo-Prorrogado | - | Encerrado |
| **Natureza** | - | - | Ordinária | Emergencial |

| Contrato/ ano | Objeto | Favorecido | CNPJ/ CPF | Mod. Licitação | Data da contratação | Sit. | Nat. | Elem. despesa | Valor total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

**QUADRO 33:** Contratos em houve pagamentos no exercício a que se refere a prestação de contas

| Contrato/ ano | Objeto | Favorecido | CNPJ/ CPF | Mod. Licitação | Data da contratação | Sit. | Nat. | Elem. despesa | Valor do pagamento total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 047/2017 | SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL PREVENTIVA E CORRETIVA, COM FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA, EM TODAS AS UNIDADES DO SFIEC, COM BASE NA TABELA DA SEINFRA-CE. | SM CONSTRUÇÕES LTDA - EPP | 10.990.674/0001-34 | PP000532017 | 01/09/2017 | P | O | 3.1.01.06.11 | 2.234.418,55 |
| 107/2016 | PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE LIMPEZA, ASSEIO, CONSERVAÇÃO E HIGIENIZAÇÃO, PORTARIA E SUPERVISÃO DE SERVIÇOS. | INTERATIVA EMPREENDIMENTOS E SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSTRUÇÕES LTDA (INTERATIVA EMPREEND. E SERVIÇOS). | 05.305.430/0001-35 | PP000012016 | 24/08/2016 | P | O | 3.1.01.06.10 | 1.732.795,62 |
| 157/2013 | PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS, PELA CONTRATADA, COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE EMISSÃO, RESERVA, MARCAÇÃO, REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS, INFORMAÇÃO SOBRE A FREQUÊNCIA, ROTEIROS E HORÁRIOS DE VOOS, RESERVAS EM HOTÉIS E LOCAÇÃO DE AUTOMÓVEIS, NO BRASIL E NO EXTERIOR, EMISSÃO E ENTREGA DE PASSAGENS AÉREAS E EMISSÃO DE PTA (ORDEM DE PASSAGEM) E SERVIÇOS CORRELATOS. | IDRB VIAGENS E TURISMO LTDA (FLY TOUR) | 05.324.630/0001-35 | CC000302013 | 20/12/2013 | E | O | 3.1.01.06.14 | 1.437.198,35 |
| 010/2016 | SERVIÇO TERCEIRIZADO DE VIGILÂNCIA ARMADA | PATRIMÔNIO E SEGURANÇA ARMADA LTDA | 04.947.331/0001-94 | PP000482015 | 23/01/2016 | P | O | 3.1.01.06.12 | 1.321.376,33 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 064/2016 | CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES PARCIALMENTE TRANSPORTADAS. | ALIVITA COMÉRCIO DE REFEIÇÕES COLETIVAS LTDA | 20.366.096/0001-13 | PP000552016 | 06/10/2016 | P | O | 3.1.01.01.03.001 | 1.092.127,90 |
| 147/2015 | SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM EXTERNA DE DADOS (HOSTING). | HOSTWEB DATA CENTER E SERVIÇOS LTDA. | 07.319.644/0001-96 | PP000092015 | 09/11/2015 | P | o | 3.1.01.06.19 | 577.628,42 |
| 046/2014 | ELABORAÇÃO DE MATERIAL DIDÁTICO PARA UNIDADES DO SENAI | VINICIUS FRANCISCO SOARES MAGALHAES (SOMAG) | 11.581.854/0001-25 | CC000042014 | 11/04/2014 | E | O | 3.1.01.06.18 | 548.004,71 |
| 029/2015 | SERVIÇOS ATENDIMENTO EM CALL CENTER | VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA | 07.989.360/0001-07 | PP000062014 | 16/03/2015 | P | O | 3.1.01.06.20 | 504.964,49 |
| 023/2016 | PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ESPECIALIZADO NO GERENCIAMENTO INFORMATIZADO, COM FORNECIMENTO DE CARTÕES ELETRÔNICOS, UTILIZADOS NA OPERAÇÃO DE COMPRA E VENDA DE COMBUSTÍVEIS AUTOMOTIVOS (GASOLINA COMUM, ETANOL E DIESEL COMUM) EM REDE DE POSTOS CREDENCIADOS PARA ATENDER À NECESSIDADE DE CONSUMO DE COMBUSTÍVEL PARA VEÍCULOS A SERVIÇO DO CONTRATANTE. | TICKET SOLUÇÕES HDFGT S/A (TICKET LOG) | 03.506.307/0001-57 | RP000132016 | 04/10/2016 | P | O | 3.1.01.03.03 | 230.000,50 |
| 095/2015 | ROTAS ESTRATÉGICAS | SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI DR PARANÁ | 03.776.284/0001-09 | IN000692015 | 13/08/2015 | P | O | 3.1.01.06.02 | 220.584,00 |
| **Total** | | | | | | | | | **9.899.098,87** |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

***Nota:*** *O início da vigência é baseado na data informada na Ordem de Serviço.*

**Legenda**

| **Siglas** | **A** | **P** | **O** | **E** |
|---|---|---|---|---|
| **Situação** | Ativo-Normal | Ativo-Prorrogado | - | Encerrado |
| **Natureza** | - | - | Ordinária | Emergencial |

## 6.3- Transferências, convênios e congêneres

### *6.3.1- Transferências para federações e confederações*

**QUADRO 34:**

| Transferência | Instrumento | Objeto | Convenente | CNPJ/CPF | Valor da Contrapartida | Data da firmatura | Sit. | Nat. | Valor total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Transferência 1 | Transferência legal | Repasse Regimental | Federação das Indústrias do Estado do Ceará - FIEC | 07.264.385/0001-43 | - | - | Ativo Normal | Ordinária | 749.319,88 |
| Transferência 2 | Transferência legal | Repasse Regimental | Instituto Euvaldo Lodi - IEL/CE | 07.084.577/0001-78 | - | - | Ativo Normal | Ordinária | 961.128,15 |
| **Total** | | | | | | | | | **1.710.448,03** |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

### *6.3.2- Outros convênios e congêneres*

**QUADRO 35:**

| Convênio | Objeto | Convenente | CNPJ/CPF | Valor da Contraparti da | Data da firmatura | Sit. | Nat. | Valor total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 011/2018 | Convênios | Federação das Indústrias do Estado do Ceará - FIEC | 07.264.385/0001-43 | - | 18/04/2018 | Ativo Normal | Ordinária | 500.000,00 |
| **Total** | | | | | | | | **500.000,00** |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

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

Quanto ao disposto na NBC T 16.9, a entidade adota os seguintes critérios e procedimentos:

a) Reconhece obrigatoriamente em periodicidade mensal as parcelas de depreciação do ativo imobilizado, amortização do ativo intangível e perda por *impairment*, em conta redutora do ativo, cujo saldo do valor residual dos bens em 31.12.2018 é R$ 68.270.853,85, segundo demonstração abaixo:

**QUADRO 36:** Contas do Ativo Imobilizado e Intangível

| Bens Patrimoniais móveis e imóveis | Valor Bruto Contábil | Depreciação Acumulada | Perda por *Impairment* | Valor Líquido Contábil |
|---|---|---|---|---|
| **Bens Imóveis** | | | | |
| Terrenos | 4.812.434,40 | 0,00 | 39.159,00 | 4.773.275,40 |
| Prédios | 45.322.554,86 | 9.019.670,55 | 7.204.176,75 | 29.098.707,56 |
| Benf. em Imóveis Terceiros | 10.029.733,66 | 1.136.382,58 | 0,00 | 8.893.351,08 |
| **Bens Móveis** | | | | |
| Mobiliário em Geral | 3.825.586,62 | 2.476.181,73 | 442.288,06 | 907.116,83 |
| Veículos | 1.995.000,00 | 631.750,00 | 0,00 | 1.363.250,00 |
| Máquinas e Equip. em Geral | 54.335.032,85 | 27.765.856,29 | 3.954.720,29 | 22.614.456,27 |
| Equip. de Informática | 6.045.529,37 | 4.988.427,01 | 458.464,64 | 598.637,72 |
| **Total** | **126.365.871,76** | **46.018.268,16** | **12.098.808,74** | **68.248.794,86** |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

| Ativo Intangível | Valor Bruto Contábil | Amortização Acumulada | Perda por *Impairment* | Valor Líquido Contábil |
|---|---|---|---|---|
| Direito de uso de softwares | 27.631,00 | 4.732,00 | 840,01 | 22.058,99 |
| **Total** | **27.631,00** | **4.732,00** | **840,01** | **22.058,99** |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

b) Valor da depreciação e amortização é apurado mensalmente e reconhecido em contas de resultado. No exercício de 2018, os valores compreendem o total de R$ 5.331.885,25 e R$ 3.135,96.

**QUADRO 37:** Depreciação e amortização no Exercício

| Descrição | Depreciação/Amortização no Exercício |
|---|---|
| **Imobilizado - Bens Imóveis e Móveis** | |
| Terrenos | 0,00 |
| Prédios | 857.318,59 |
| Benfeitorias em imóveis de terceiros | 199.251,72 |
| Mobiliário em geral | 210.252,23 |
| Veículos | (512.373,67) |
| Máquinas e equipamentos em geral | 4.161.724,81 |
| Equipamentos de informática | 415.711,57 |
| **Total depreciação do exercício bens imóveis e móveis** | **5.331.885,25** |
| **Ativo Intangível** | |
| Direito de uso de softwares | 3.135,96 |
| **Total depreciação do exercício Ativo intangível** | **3.135,96** |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

c) Todos os bens da Entidade estão registrados pelo seu valor recuperável, de acordo com o CPC 01 - Redução ao valor recuperável de ativos, tendo sido identificado, por meio do *impairment test*, a desvalorização de alguns bens em 2018 a administração da entidade realizou o teste, por meio de contratação de empresa especializada independente, evidenciando as perdas por *impairment*, garantindo que todos os ativos estejam registrados contabilmente por valor que não exceda seu valor de recuperação pelo uso ou pela venda. Em relação a metodologia utilizada para determinar o valor recuperável, foi considerada o valor justo líquido de despesa de venda. Os valores da perda no exercício estão demonstrados conforme **QUADRO 38.**

**QUADRO 38:** Perda por *impairment*

| Descrição | Perda por *Impairment* no Exercício |
|---|---|
| **Imobilizado - Bens Imóveis e Móveis** | |
| Terrenos | 39.159,00 |
| Prédios | 7.204.176,75 |
| Mobiliário em geral | 442.288,06 |
| Máquinas e equipamentos em geral | 3.954.720,29 |
| Equipamentos de informática | 458.464,64 |
| **Total perda *impairment* bens imóveis e móveis** | **12.098.808,74** |
| **Ativo Intangível** | |
| Direito de uso de softwares | 840,01 |
| **Total perda *impairment* ativo intangível** | **840,01** |

***Fonte:*** *Sistema Protheus*

d) Os bens da entidade são depreciados pelo método direto linear, às taxas estabelecidas em função do tempo de vida útil do bem, fixadas por espécie de bem, conforme o que segue:

- Bens imóveis exceto terrenos: 2% a.a;
- Mobiliário, Máquinas e Equipamentos: 10% a.a;
- Veículos e Equipamentos de Informática: 20% a.a;
- Softwares: 25% a.a

A atualização da vida útil dos bens foi adotada em 2018 para os bens que sofreram perda por impairment.

**QUADRO 39:** Vida útil dos bens móveis e imóveis

| Descrição | Vida útil (anos) | Vida útil atualizada (anos) |
|---|---|---|
| Prédios | 50 | 50 |
| Mobiliário em geral | 10 | 10 |
| Máquinas e equipamentos em geral | 10 | 4 -10 |
| Equipamentos de informática | 5 | 4 |
| Veículos | 5 | 5 - 12 |

***Fonte:*** *RFB/Laudo impairment.*

e) Os terrenos são registrados em conta específica e de acordo com a NBC T 16.9, não sofrem depreciação. Os gastos posteriores à aquisição ou ao registro do ativo imobilizado são incorporados ao valor desse ativo quando há geração de benefícios econômicos futuros.

f) A depreciação é reconhecida até que o valor líquido seja igual ao valor residual e inicia quando o item entra em condição de uso e outros fatores tais como: obsolescência técnica ou comercial e desgaste normal por ociosidade.

g) Quanto a divulgação destas informações, a entidade faz constar em suas notas explicativas os elementos aludidos no item 16 da NBC T 16.9, quando houverem.

Quanto ao disposto na **NBC T 16.10**, a entidade adota naquilo que couber, todos os critérios e procedimentos para avaliação e mensuração dos ativos e passivos integrantes de seu patrimônio, compreendidos pelos seguintes elementos:

a) **Disponibilidades:** Avaliada pelo valor original em moeda nacional. As aplicações financeiras de liquidação imediata são mensuradas ou avaliadas pelo valor original.

b) **Créditos e dívidas**: Os direitos, os títulos de créditos e as obrigações são mensuradas ou avaliadas pelo valor original, em moeda nacional. Os riscos de recebimentos de dívidas são reconhecidos em conta de variação financeira, a qual será reduzida ou anulada quando deixarem de existir as operações que a originaram.

As provisões são constituídas com base em estimativas pelos prováveis valores de realização para os ativos e de reconhecimento para os passivos. As atualizações e as variações são apuradas e contabilizadas em contas de resultado.

c) **Estoques**: Os produtos em estoque são lançados no ato da compra pelo custo de aquisição e no momento da utilização, são movimentados através de requisição e registrados em contas de resultados. São controlados em estoque apenas os produtos para consumo e materiais didáticos.

No âmbito dos investimentos, tem-se o que segue:

**a)** **Imobilizado:** O ativo imobilizado, incluindo os gastos adicionais ou complementares, é mensurado ou avaliado com base no seu valor de aquisição ou construção (aplicável para os casos de existência de ativos qualificáveis, com a capitalização dos juros). Quando se trata de ativos imobilizados obtidos a título gratuito, este é considerado pelo valor patrimonial definido nos termos da doação. Todos os bens da Entidade estão registrados pelo seu valor recuperável, de acordo com o CPC 01 - Redução ao valor recuperável de ativos, tendo sido identificado, por meio do *impairment test*, a desvalorização de alguns ativos em 2018.

Os gastos posteriores à aquisição ou ao registro de elementos do ativo imobilizado são incorporados ao valor desse ativo quando houver possibilidade de geração de benefícios econômicos futuros ou potenciais de serviços. Qualquer outro gasto que não gere benefícios futuros é reconhecido como despesa de custeio do período em que for incorrido.
No caso de transferências de ativos, o valor atribuído é o valor contábil líquido constante nos registros da entidade de origem.

**b)** **<u>Intangível:</u>** A entidade registra os bens incorpóreos destinados à manutenção da atividade da entidade são mensurados ou avaliados com base no valor de aquisição ou de produção. Na entidade, os itens constantes no Intangível são mensurados e avaliados com base em seu custo de aquisição.

Os gastos posteriores à aquisição ou ao registro de elemento do ativo intangível são incorporados ao valor desse ativo quando exista a possibilidade de geração de benefícios econômicos futuros ou potenciais de serviços. Qualquer outro gasto é reconhecido como despesa do período em que seja incorrido.

Sobre o item Mensuração após o Reconhecimento Inicial da NBC T 16.10, incluída pela Resolução CFC nº 1.437/13, um item do ativo imobilizado é evidenciado pelo custo menos qualquer depreciação e redução ao valor recuperável acumuladas. Referente ao que consta nos itens 36 a 40 da NBC T 16.10, que dispõe sobre a reavaliação e redução ao valor recuperável, a entidade preserva seus bens móveis e imóveis através da prática de baixar sempre que necessário os itens obsoletos ou em desuso ou de recuperação ante econômica colocados em disponibilidade. Em 2018, a entidade efetuou o teste de recuperabilidade no grupo de Intangíveis, registrando as perdas identificadas para as licenças de uso e software.

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

### *6.5.1- Informações gerais*

Em 2008 foram incorporados ao Regimento do SENAI dispositivos normativos para ampliação gradual da oferta de vagas gratuitas nos Cursos Técnicos e de Formação Inicial e Continuada, até alcançar o patamar de 66,66% da Receita Líquida de Contribuição Compulsória Geral.

Em 2018, este Regional aplicou 72,40% dos recursos da receita líquida de contribuição compulsória, em vagas para a gratuidade regimental, resultando na realização de 6.220 matrículas, que totalizaram 2.175.952 alunos-horas.

Ao longo deste capítulo serão apresentados os resultados alcançados, no exercício de 2018, em relação ao cumprimento da meta de gratuidade regimental. Cabe destacar que, para apuração da gratuidade, considera-se o gasto médio aluno-hora, ou seja, são utilizadas as despesas realizadas com custeio, investimento e gestão, conforme estabelecido no Regimento do SENAI, Art.10, §3º, atualizado pelo Decreto Lei nº 6.635, de 5 de novembro de 2008.

O SENAI apresenta a primazia da instituição na oferta de cursos da gratuidade, observando as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional nos termos do parágrafo 2º do artigo 10 do Regimento do SENAI, e considerando as possibilidades de atuação asseguradas pela Lei nº 12.513 de 26 de outubro de 2011, a qual integrou os Serviços Nacionais de Aprendizagem ao Sistema Federal de Ensino, concedendo-lhes autonomia para criação de cursos de educação profissional e tecnológica, por meio de autorização dos órgãos colegiados superiores do

Departamento Regional do SENAI. Dentre a oferta regimental realizada por este DR, considerando o planejamento estratégico e tendo como referência as metas de gratuidade, podemos elencar:

**1. Aprendizagem Industrial**

Aprendizagem industrial é o tipo de aprendizagem profissional voltada para a indústria, destina-se a qualificar jovens aprendizes para indústria. Aprendiz é o jovem maior de 14 e menor de 24 anos de idade, que celebra contrato de aprendizagem nos termos do Art. 428, da CLT. A condição de aprendiz, portanto, pressupõe formalização do contrato do jovem pela empresa e da sua matrícula em curso ou programa de aprendizagem. A idade máxima prevista não se aplica a aprendizes com deficiência (Decreto nº 5.598/2005, Art. 2º, parágrafo único).

A aprendizagem industrial é um importante instituto jurídico que associa emprego e formação, constituindo-se em objetivo regimental e importante estratégia de geração de oportunidade de formação e emprego para jovens e de renovação do quadro de pessoal qualificado das empresas industriais.

O atendimento às empresas industriais contribuintes no cumprimento das cotas de aprendizes compreende prioridade estratégica para o SENAI, adequando-se ao contexto atual, fortalecendo o compromisso institucional de apoiar o aumento da produtividade e da competitividade da indústria cearense.

A aprendizagem industrial apresenta duas dimensões indissociáveis e igualmente relevantes: teoria e prática. Essas dimensões serão devidamente desenvolvidas na fase escolar, no SENAI, e na fase de prática profissional curricular na empresa em situação real de trabalho, quando possível.

A fase escolar compreende as atividades teóricas e práticas relacionadas aos desenhos curriculares devidamente registradas nos Planos de Curso e Planos de Ensino. A fase prática profissional na empresa deve ser pedagogicamente articulada à fase escolar, ajustada às condições de cada aprendiz e de cada empresa, prevendo a execução de atividades que compreendam a aplicação de conhecimentos e habilidades contemplados na ocupação, objeto do curso de qualificação profissional. Em decorrência deste desafio, o SENAI DR CE dispõe de cursos de aprendizagem nas 27 áreas tecnológicas, são eles:

- Assistente administrativo;
- Assistente de produção na confecção de roupas;
- Assistente de produção;
- Auxiliar de linha de produção;
- Confeccionador de calçados;
- Confeccionador polivalente de calçados;
- Costureiro industrial do vestuário;
- Eletricista industrial;
- Eletromecânicos de automóveis;

- Ferramenteiro de corte, dobra e repuxo;
- Mecânico de manutenção de máquinas de costura;
- Mecânico de máquinas industriais;
- Montador de máquina de costura doméstica;
- Operador de manutenção eletromecânica;
- Operador polivalente da indústria têxtil;
- Operador de processos siderúrgicos;
- Programa de aprendizagem em polímeros;
- Programa de aprendizagem em logística;
- Soldador;
- Técnico em edificações;
- Técnico em mecânica;
- Técnico em segurança do trabalho.

**2. Educação Básica articulada a Educação Profissional – EBEP**

As vagas ofertadas pelo EBEP são destinadas à gratuidade não regulamentar, conforme Protocolo de Compromisso firmado em 22/07/2008, entre o Ministério da Educação (MEC), o Ministério da Fazenda (MF), a Confederação Nacional da Indústria (CNI), o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e o Serviço Social da Indústria (SESI).O curso EBEP é gratuito e tem duração de três anos, compreendendo todo o ensino médio, ofertado pelo SESI, e ainda a formação técnica, ofertada pelo SENAI, nas áreas de Gestão, Têxtil e Vestuário, Eletroeletrônica, TI e Telecomunicações, Segurança do Trabalho e Logística.

Conforme o termo de cooperação técnica celebrado entre o SESI e SENAI, constituiu-se a pactuação de metas para o EBEP — Educação Básica/SESI articulada com a Educação Profissional/SENAI, destinadas ao atendimento de estudantes do Ensino Médio "Regular" com cursos de Aperfeiçoamento Profissional e Habilitação Técnica por setores/áreas industriais acordados entre as casas SESI e SENAI. A meta de atendimento EBEP/Ensino Médio “Regular” nos cursos de habilitação técnica é de 720 matrículas, distribuídas entre os anos de 2016 a 2020.

**3. Novo Ensino Médio**

O Serviço Social da Indústria (SESI) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) são pioneiros na implementação da nova Lei do Ensino Médio (Lei 13.415/2017) com um currículo organizado por áreas de conhecimento (linguagens, ciências humanas e sociais, matemática e ciências da natureza) totalmente contextualizado à realidade dos estudantes e integrado à formação técnica e profissional.

Em 2018, SESI e SENAI/CE em caráter de experiência pedagógica, pautado no artigo 81 da LDB nº 9.394/96 e atendendo às demandas da nova legislação, iniciaram o Novo Ensino Médio com itinerário de formação técnica e profissional com habilitação profissional de Técnico em Eletrotécnica. A formação geral das áreas do conhecimento é ministrada pela Escola SESI Euzébio Mota na AABMS e a formação técnica pelo SENAI WDS, com 23 alunos matriculados.

O projeto objetiva a formação integral dos jovens, construindo conhecimentos e representações que deem sentido às experiências e validem as ações cotidianas dos adolescentes. Nessa proposta, o estudante é sujeito ativo, coautor do processo de produção e apropriação do conhecimento.

Os estudantes, nesta nova metodologia de ensino, iniciam o 1º ano do Ensino Médio com a formação geral (Educação básica - SESI) e a formação específica (SENAI) Mundo do Trabalho, a qual inclui formação genérica para as profissões da indústria, orientação profissional e desenvolvimento de competências socioemocionais. No 2º ano, além das áreas de conhecimento, os alunos terão acesso aos fundamentos e práticas de formação para a área industrial, denominado como módulo integrador. No 3º ano a formação geral para habilitação técnica, dedicada às aprendizagens específicas com possibilidade de certificações intermediárias ao longo do itinerário formativo.

No segundo semestre de 2018, o SESI e SENAI Ceará iniciaram o planejamento de novas turmas do Novo Ensino Médio com o Itinerário de Redes de Computadores, ampliando a oferta para 2019 nas unidades de ensino SENAI AUA e SENAI Sobral.

**4. Convênio Secretaria da Justiça (SEJUS).**

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial SENAI ofertou vagas em cursos de Qualificação Profissional pela gratuidade por meio de um termo de parceria firmado entre a FIEC/ SENAI e a Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado e sua Coordenadoria de Inclusão Social do Preso e do Egresso – CISPE. Trata-se de uma iniciativa do Governo Estadual em conjunto com a Federação das Indústrias do Ceará, tendo o SENAI como entidade executora do projeto, buscando oportunizar aos egressos do sistema prisional, qualificação profissional voltada para indústria com o objetivo de capacitá-los para o mercado de trabalho.

Em 2018 foram ofertadas 100 vagas no total, divididas nos cursos: Eletricista Instalador Residencial - 160h; Pedreiro de Alvenaria - 160h; Mecânico de Manutenção de Ar Condicionado - 160h; Costureiro Industrial do Vestuário - 230h. Os cursos da área de Construção Civil foram ofertados na unidade do SENAI AUA para os egressos do sistema prisional do município de Fortaleza, totalizando 80 vagas. O curso da área de têxtil e vestuário foi ofertado pela unidade do SENAI AABMS, totalizando 20 vagas para os egressos do sistema prisional do município de Fortaleza.

**5. Termo de Cooperação Técnica com o Recanto Sagrado Coração de Jesus**

Em 2018, o SENAI assinou um Termo de Cooperação Técnica com o Recanto Sagrado Coração de Jesus com o intuito de viabilizar a execução de cursos profissionalizantes aos seus beneficiários, a fim de proporcionar o retorno destes à sociedade com vias ao mercado de trabalho. Neste termo foram ofertadas 20 vagas no curso Técnicas de Pinturas de Obras - 60h em 2018 pela unidade do SENAI AUA. No ano de 2019 estão previstas mais 20 vagas no curso Aplicação de Revestimento Cerâmico - 60h a serem executadas pela unidade SENAI AUA também.

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

**TABELA 01 -** Demonstrativo do Cumprimento da Aplicação de Recursos no Programa de Gratuidade

| **RECEITAS** | **Realizado 2018** |
|---|---|
| Receita Bruta de Contribuição Compulsória (RBCC) | 57.440.751,09 |
| **Receita Líquida de Contribuição Compulsória (RLCC)[1]** | 53.132.694,76 |
| **Compromisso de Aplicação de Recursos em Gratuidade[2]** | 35.418.254,33 |
| **DESPESAS** | |
| *Total em Educação* | 71.492.626,12 |
| *em Gratuidade* | 38.442.373,06 |
| **ALUNO-HORA[3]** | |
| Aluno-hora realizado (Fase Escolar) | 3.698.039 |
| Aluno-hora realizado em Gratuidade (Fase Escolar) | 2.175.952 |
| **Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Gratuidade[4]** | 3.024.118,73 |
| **Percentual da Receita Líquida de Contribuição Destinado à Gratuidade** | 72,4% |

***Fonte**: Sistema Protheus e Solução Integradora.*

**Notas:**

1.**Receita Líquida de Contribuição Compulsória**: Corresponde a 92,5% da Receita Bruta de Contribuição Compulsória Geral, em conformidade com o Art. 68, §1º do Regimento do SENAI, atualizado pelo Decreto Lei nº 6.635, de 5 de novembro de 2008.

2.**Compromisso de Aplicação de Recursos em Gratuidade**: Corresponde à 66,66% da Receita Líquida de Contribuição Compulsória (RLCC).

3.**Aluno-hora**: Considera a soma do aluno-hora realizado na fase escolar pelas unidades operacionais.

4.**Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Gratuidade**: Corresponde ao resultado (positivo ou negativo), da aplicação de recursos da receita líquida de contribuição compulsória destinada para a gratuidade, em relação ao compromisso de 66,66%.

**TABELA 02.** Matrículas Realizadas em Gratuidade Regimental

| **Programa/Modalidade** | **Matrícula Total em Gratuidade Regimental** | |
|---|---|---|
| | **Presencial** | **EAD** |
| **Formação Inicial e Continuada** | **5.412** | **290** |
| Aprendizagem Industrial | 5.298 | 49 |
| Qualificação Profissional | 97 | - |
| Aperfeiçoamento/ Especialização Profissional | 17 | 241 |
| Qualificação Profissional Presencial - Itinerário V Ensino Médio | - | - |
| **Educação Profissional Técnica de Nível Médio** | **518** | **0** |
| Aprendizagem Industrial Técnica de Nível Médio | 26 | - |
| Técnico de Nível Médio | 469 | - |
| Técnico de Nível Médio Presencial - Itinerário V Ensino Médio | 23 | - |
| **Total** | **5.930** | **290** |

***Fonte**: Solução Integradora.*

Os recursos destinados ao Programa de Gratuidade no SENAI Ceará estão informados na Tabela 1 e apresentam os resultados de despesas e receitas em relação ao cumprimento da aplicação dos recursos em Gratuidade e o alcance do percentual de 72,4%. As matrículas de gratuidade regimental, detalhadas na tabela 2, estão distribuídas nas modalidades de Aprendizagem Industrial, Qualificação Profissional, Aperfeiçoamento Profissional, Aprendizagem Industrial Técnica e Técnico de Nível Médio sendo de forma presencial ou à distância, com o resultado geral de 6.220 alunos capacitados no ano de 2018. Observa-se que a em torno de 85% das matrículas se concentra na modalidade de Aprendizagem Industrial Básica objetivo fim do Regimento Institucional do SENAI.

**TABELA 03.** Aluno-Hora Realizado em Gratuidade Regimental (Fase Escolar)

| Programa/Modalidade | Aluno-Hora em Gratuidade Regimental | |
|---|---|---|
| | Presencial | EAD |
| **Formação Inicial e Continuada** | **1.881.933** | **44.642** |
| Aprendizagem Industrial | 1.873.014 | 11.210 |
| Qualificação Profissional | 8.223 | - |
| Aperfeiçoamento/ Especialização Profissional | 696 | 33.432 |
| Qualificação Profissional Presencial - Itinerário V Ensino Médio | - | - |
| **Educação Profissional Técnica de Nível Médio** | **249.377** | **0** |
| Aprendizagem Industrial Técnica de Nível Médio | 8.182 | - |
| Técnico de Nível Médio | 236.915 | - |
| Técnico de Nível Médio Presencial - Itinerário V Ensino Médio | 4.280 | - |
| **Total** | **2.131.310** | **44.642** |

***Fonte**: Solução Integradora*

Na tabela 3 estão informados os resultados do aluno-hora realizado em gratuidade regimental na fase escolar alcançando o valor total de 2.175.952 aluno-hora presencial e a distância, sendo realizado na sua maioria na condição de Aprendiz através das modalidades de Aprendizagem Industrial e atingindo um percentual de 87,9% do total de Aluno-hora desenvolvido de forma presencial.

**TABELA 04.** Gasto Médio do Aluno-hora Realizado (Fase Escolar)

| Programa/Modalidade | Gasto Médio do Aluno-Hora | |
|---|---|---|
| | Presencial | EAD |
| **Formação Inicial e Continuada** | | |
| Aprendizagem Industrial | 17,17 | 17,60 |
| Qualificação Profissional | 26,51 | 16,07 |
| Aperfeiçoamento/ Especialização Profissional | 19,79 | 14,89 |
| Qualificação Profissional Presencial - Itinerário V Ensino Médio | - | - |
| **Educação Profissional Técnica de Nível Médio** | | |
| Aprendizagem Industrial Técnica de Nível Médio | 33,25 | - |
| Técnico de Nível Médio | 21,24 | - |
| Técnico de Nível Médio Presencial - Itinerário V Ensino Médio | 12,49 | - |

***Fonte**: Protheus e Solução Integradora.*

O gasto médio do aluno-hora realizado na fase escolar dos cursos durante o ano de 2018 no SENAI Ceará estão descritos na Tabela 4. Percebem-se que os melhores resultados apresentados foram, na forma presencial, na modalidade de Aprendizagem e na forma de ensino à distância nas modalidades de Qualificação Profissional e Aperfeiçoamento.

**TABELA 05.** Despesa Total Realizada em Gratuidade Regimental

| Programa/Modalidade | Despesa Total em Gratuidade Regimental | |
|---|---|---|
| | Presencial | EAD |
| **Formação Inicial e Continuada** | **32.389.662,74** | **694.907,96** |
| Aprendizagem Industrial | 32.157.926,16 | 197.246,79 |
| Qualificação Profissional | 217.964,61 | - |
| Aperfeiçoamento/ Especialização Profissional | 13.771,97 | 497.661,17 |
| Qualificação Profissional Presencial - Itinerário V Ensino Médio | - | - |
| **Educação Profissional Técnica de Nível Médio** | **5.357.802,36** | **-** |
| Aprendizagem Industrial Técnica de Nível Médio | 272.091,31 | - |
| Técnico de Nível Médio | 5.032.241,19 | - |
| Técnico de Nível Médio Presencial - Itinerário V Ensino Médio | 53.469,86 | - |
| **Total** | **37.747.465,10** | **694.907,96** |

***Fonte**: Tabelas 3 e 4 apresentadas anteriormente.*

Na Tabela 5 estão descritas as despesas totais realizadas na gratuidade regimental pelo SENAI Ceará na atuação em 2018, sendo detalhadas pelos programas de educação e pelas modalidades de ensino. As despesas impactantes para o resultado obtido foram as relacionadas com pessoal e material didático utilizados para o desenvolvimento dos cursos.

## 6.6- Demonstrações contábeis exigidas pela NBC T 16.6 e notas explicativas

As demonstrações contábeis estão adequadamente elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, considerando as Normas Brasileiras de Contabilidade, especificamente aquelas aplicáveis às Entidades regidas pela Lei 4.320/64 e NBC T 16.6 (R1), aprovada pela Resolução CFC nº. 1.133/08, e alterada pela Resolução CFC nº 1.437/13, e consonância com a Lei 11.638/07.

| Demonstração contábil/notas explicativas | Endereço para acesso |
|---|---|
| Balanço Financeiro | https://www.senai-ce.org.br/transparencia |
| Balanço Patrimonial | https://www.senai-ce.org.br/transparencia |
| Demonstração das Variações Patrimoniais | https://www.senai-ce.org.br/transparencia |
| Balanço Orçamentário | https://www.senai-ce.org.br/transparencia |
| Demonstração do Fluxo de Caixa | https://www.senai-ce.org.br/transparencia |
| Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido | https://www.senai-ce.org.br/transparencia |
| Notas explicativas | https://www.senai-ce.org.br/transparencia |

*Considerações gerais:*

Os demonstrativos contábeis do exercício de 2018 serão publicados oportunamente no endereço acima informado, após exame e opinião da auditoria independente, bem como, apreciação pelo Conselho Nacional.

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

*Não aplicável à unidade.*

# *7- Áreas especiais da gestão*

## 7.1- Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados

**a) demonstração da força de trabalho;**

Dando continuidade a diretriz estratégica de 2017 para uma gestão inovadora, enxuta com foco em resultados, o SENAI encerrou o ano de 2018 com 570 profissionais celetistas, e estabeleceu para esse ano uma variação limitada em 2% do quadro de pessoal do ano anterior.

Observa-se que mantivemos a concentração de atuação dos profissionais no negócio da Instituição, ou seja, do total de empregados, 9% atuam na área de gestão, 82% no negócio e 9% no apoio. Com a estabilização do quadro de pessoal, o foco foi atingir os resultados propostos, contribuindo com o fortalecimento da indústria e o desenvolvimento econômico do Ceará.

QUADRO 40: Demonstração da Força de Trabalho – Situação apurada em 2018/2017.

| Ano | Total de colaboradores | Evolução quadro efetivo de pessoal | Total de colaboradores | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gestão | Negócio | Apoio |
| **2018** | 570 | +0,9% | 9% | 82% | 9% |
| **2017** | 565 | -13% | 10% | 81% | 9% |

***Fonte:*** *RM Labore.*

**b) demonstração da distribuição da força de trabalho, discriminando efetivos e temporários;**

Na distribuição da força de trabalho do SENAI, nos anos de referência de 2018 e 2017 conforme quadros abaixo, percebe-se um aumento no número de ingressos e redução na quantidade de egressos no exercício de 2018, fato este decorrente da manutenção do quadro de pessoal alinhado à estratégia do negócio.

**QUADRO 41:** Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12/2018.

| Tipologias dos Cargos | AN0 | Lotação | | Ingressos no Exercício | Egressos no Exercício |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Autorizada | Efetiva | | |
| **1. Celetista*** | **2018** | 576 | 570 | 73 | 68 |
| | **2017** | 565 | 565 | 67 | 152 |

***Fonte:*** *RM Labore.*

**c) conclusões de eventuais estudos realizados para avaliar a distribuição do pessoal no âmbito da unidade jurisdicionada, especialmente no contexto da execução da sua atividade-fim;**

Em 2018, foi desenvolvido um relatório para acompanhamento das vagas abertas por substituição e complemento denominado “quadro flutuante”, que possibilitou o controle do quadro previsto para 2018 (variação de 2% em relação a novembro de 2017). Alinhado à estratégia, foram revistas as descrições de cargos de acordo com o Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração. Essa revisão proporcionou a melhor redistribuição das atribuições de cada função para melhor atender ao negócio.

**d) qualificação da força de trabalho;**

O quadro efetivo de pessoal está distribuído conforme as seguintes faixas etárias (quadro 05) e nível de escolaridade (quadros 42, 43 e 44).

QUADRO 42 – Quadro Efetivo de Pessoal – Por faixa etária

| Tipologias do Cargo | Ano | Quantidade de Funcionários por Faixa Etária | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Até 30 anos | De 31 a 40 anos | De 41 a 50 anos | De 51 a 60 anos | Acima de 60 anos |
| 1. Celetista | 2018 | 122 | 248 | 123 | 59 | 18 |
| | 2017 | 119 | 247 | 112 | 67 | 20 |

***Fonte:*** *RM Labore.*

No quadro efetivo de colaborador, por faixa etária, percebe-se que a força de trabalho do SENAI Ceará possui maior concentração de colaboradores na faixa etária de 31 a 40 anos, fato constante nos anos 2017. Assim, verifica-se que a geração Y está mais presente na organização, participando dos avanços tecnológicos, da gestão enxuta, com foco nos resultados, nas mudanças constantes de cenários, promovendo ambientes inovadores, assumindo vários papéis, almejando constantemente novas experiências, e vislumbrando rápida ascensão no cargo. Conforme os quadros (43, 44 e 45) do nível de escolaridade dos colaboradores do SENAI Ceará, percebe-se que nos anos de 2018 e 2017 a força de trabalho concentra-se no nível Superior.

QUADRO 43: Quadro Efetivo de Pessoal – Por nível de escolaridade – Ano 2018

| Tipologias do Cargo 2018 | Quantidade de Pessoas por Nível de Escolaridade | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. Celetista | 0 | 0 | 4 | 8 | 202 | 227 | 118 | 11 | 0 |
| 2. Temporários | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND |
| **LEGENDA: Nível de Escolaridade** | | | | | | | | | |
| 1 - Analfabeto; 2 - Alfabetizado; 3 - Primeiro grau incompleto; 4 - Primeiro grau; 5 - Segundo grau ou técnico; 6 - Superior; 7 - Aperfeiçoamento / Especialização/ Pós-Graduação; 8 - Mestrado; 9 - Doutorado / Pós-Doutorado/PhD/Livre Docência; 10 - Classificada. | | | | | | | | | |

***Fonte:*** *RM Labore.*

QUADRO 44: Quadro Efetivo de Pessoal – Por nível de escolaridade – Ano 2017

| Tipologias do Cargo 2018 | Quantidade de Pessoas por Nível de Escolaridade | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. Celetista | 0 | 0 | 7 | 4 | 168 | 235 | 134 | 17 | 0 |
| 2. Temporários | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND |
| **LEGENDA: Nível de Escolaridade** | | | | | | | | | |
| 1 - Analfabeto; 2 - Alfabetizado; 3 - Primeiro grau incompleto; 4 - Primeiro grau; 5 - Segundo grau ou técnico; 6 - Superior; 7 - Aperfeiçoamento / Especialização/ Pós-Graduação; 8 - Mestrado; 9 - Doutorado / Pós-Doutorado/PhD/Livre Docência; 10 - Classificada. | | | | | | | | | |

***Fonte:*** *RM Labore.*

**e) descrição das iniciativas da unidade jurisdicionada para capacitação e treinamento dos servidores nela lotados;**

O SENAI Ceará entendendo a dinamicidade do mercado de trabalho, com o avanço contínuo da tecnologia e inovação, buscou capacitar e desenvolver as equipes visando o alcance dos objetivos estratégicos da instituição. Deste modo, no ano de 2018 foram capacitados 328 colaboradores com total de 14.208 horas aulas em 150 cursos realizados, abrangendo 57,5% do quadro efetivo de pessoal ativo, gerando uma médica de 43,3 horas por colaborador capacitado.

O resultado no ano de 2018 demonstra um crescimento quando o comparamos ao ano de 2017, onde o resultado foi de 30,7%, ou seja, ocorreu um considerável crescimento.

**QUADRO 45:** Quadro da força de capacitações e treinamentos nos anos 2018/2017.

| Ano base | Nº de colaboradores capacitados | Total de horas-aulas | Quadro efetivo de pessoal (%) | Média de hora por colaborador |
|---|---|---|---|---|
| **2018** | 328 | 14.208 | 57,5% | 43,3h |
| **2017** | 180 | 8.055 | 32% | 45h |

***Fonte:*** *RM Labore.*

Em relação às ações de capacitação dos colaboradores do SENAI, no ano de 2018, houveram os seguintes programas específicos, a saber:

- Programa Líderes que inspiram

Programa de desenvolvimento de coordenadores. Participaram deste programa os coordenadores do SFIEC, que estiveram presentes em 05 módulos indoor e outdoor que possuiu por objetivo principal o desenvolvimento de competências comportamentais que estão atreladas aos resultados do negócio.

- Programa Líderes que Transformam

Programa de desenvolvimento de gerentes. Este programa teve a participação dos gerentes do SFIEC que participaram de 06 módulos indoor e outdoor que possuiu por objetivo principal o desenvolvimento de competências comportamentais que estão atreladas aos resultados do negócio.

Ao final dos dois programas, os gerentes e coordenadores realizaram o módulo outdoor juntos.

- Cursos custeados (Cursos de curta duração)

Incentivo a realização de capacitações técnicas na modalidade curta-duração, objetivando o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, alinhadas com a necessidade do negócio.

- Cursos subsidiados (Cursos de média e longa duração)

Incentivo a realização de capacitações de média e longa duração, a saber: MBAs, mestrados e curso de línguas, que possuem por objetivo o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais dos colaboradores.

Todos estes programas de capacitação tiveram por objetivo principal capacitar os colaboradores de modo estratégico, alinhado com a necessidade de desenvolvimento dos mesmos e do negócio.

Além das ações de capacitações e treinamentos, o SENAI Ceará realizou outras ações para os colaboradores, conforme abaixo citado.

A Gerência de Recursos Humanos do Sistema FIEC, através do programa de qualidade de vida em parceria com a Unidade de Saúde e Segurança para Indústria e tem como objetivo a promoção de ações que despertem hábitos saudáveis. Uma das ações do Programa é a realização de corridas esportivas que tem o intuito de proporcionar estímulo a prática de atividades físicas, integração e consequentemente melhorias no estado de saúde dos colaboradores.

No ano de 2018 aconteceram as seguintes corridas:

- Corrida Pé na carreira, com 223 participantes;
- Circuito corrida SESI, com 186 participantes inscritos;
- Corrida VIDA, com 105 participantes inscritos.
- Total: 514 participações

Em 2017 ocorreram as seguintes corridas:

- Corrida Caixa, com 250 participantes inscritos;
- Corrida Retrô, com 160 participantes inscritos;
- Corrida SESI, com 180 participantes inscritos;
- Total: 590 participações

Uma nova ação para a qualidade de vida foi o campeonato de esportivo (futebol masculino e feminino e vôlei) entre as áreas, que ocorreu nos meses setembro a novembro premiando as três primeiras colocações com medalhas e troféus. O Campeonato teve participação de 300 colaboradores das unidades e corporativo ampliando a integração.

De acordo com os dados das corridas e a nova ação do campeonato esportivo, tivemos no programa de qualidade de vida uma participação de 814 colaboradores.

Durante o ano de 2018, também foram realizados outros eventos comemorativos como:

- Páscoa;
- Dia da mulher;
- Copa do mundo;
- Dias das mães;
- Dia dos pais;
- Dia da Crianças (cinema com a família);
- Kit natalino;
- Natal dos filhos dos colaboradores;
- Confraternização de Final de Ano.

**f) custos associados à manutenção dos recursos humanos;**

A composição do quadro de custos de pessoal do SENAI Ceará é demonstrada por meio do Quadro 10 a seguir, onde estão discriminadas as naturezas de despesas de pessoal para as tipologias de empregados e de cargos relativamente ao exercício de referência do relatório de gestão.

Verifica-se na análise do quadro 10, que houve aumento nas gratificações, adicionais, benefícios assistenciais e nas demais despesas variáveis, pagas em 2018, comparando os dados com os anos anteriores de 2017. No entanto, percebe-se redução de custos em 2018 de vencimentos fixos e indenizações. No custo total percebe-se que ocorreu redução.

As tipologias de terceirizados e temporários não se aplicam aos custos associados à manutenção dos recursos humanos:

QUADRO 46: Custos associados à manutenção dos recursos humanos

| Tipologia | Celetistas | Exercícios | |
|---|---|---|---|
| | | 2018 | 2017 |
| **Vencimentos e Vantagens fixas** | x | 31.641.964 | 36.728.876,68 |
| **Retribuições** | 0 | 0,00 | 0,00 |
| **Gratificações** | 1 | 89.321,42 | 58.543,00 |
| **Adicionais** | 2 | 307.630,39 | 81.167 |
| **Indenizações** | 3 | 720.827,40 | 1.695.945,00 |
| **Benefícios Assistenciais e Previdenciários** | 4 | 2.620.799,96 | 2.467.692,00 |
| **Demais despesas variáveis** | 5 | 4.129.180,18 | 2.950.215,00 |
| **Despesas Exercícios Anteriores** | 6 | 0,00 | 0,00 |
| **Despesas judiciais** | 7 | 0,00 | 0,00 |
| **Total** | | **R$39.509.723,00** | **R$40.284.171,00** |

**Fonte:** Sistema Protheus.

**h) descrever os principais riscos identificados na gestão de pessoas da unidade jurisdicionada e as providências adotadas para mitigá-los;**

Considerando o quadro de colaboradores 565 dez/17 para 570 dez/18, observamos uma estabilidade no índice acidentes apresentados no ano anterior, no qual o resultado manteve-se em 1,2%, conforme quadro 47.

A manutenção dos principais macroprocessos de RH, tais como: Manual do Colaborador, Código de Conduta, Regulamento de Pessoal e Portarias, contribuem com a mitigação de riscos e desvios de condutas e são guias orientadores da gestão de pessoas.

O reforço de ações preventivas como: acompanhamento das CIPAs, ações de conscientização e educação no transito nas SIPATs e as blitz de segurança do trabalho nas unidades, geram maior

envolvimento dos colaboradores e prestadores de serviços que impactam na redução e incidência de acidentes.

QUADRO 47: Acidentes de trabalho

| Controle de Acidentes - SENAI | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Resultado 2018** | | **Resultado 2017** | | **Trajeto** | | **Típico** | | **Doença Ocupacional** | | **Total** | |
| **Quat. Fun** | **%** | **Quat. Fun** | **%** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2017** | **2018** |
| 570 | 1,2% | 565 | 1,2% | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 0 | 7 | 7 |
| **Comparativo da Evolução 2018 x 2017** | | | | 43% | 57% | 43% | 43% | 14% | 0% | 100% | 100% |

***Fonte:*** *RM Labore (CAT).*

**i) Indicadores gerenciais sobre a gestão de pessoas.**

1) Absenteísmo:

Em 2018, o absenteísmo passou de 1,14%(2017) para 1,65%(2018) em decorrência da mudança do acordo coletivo que prorrogou a compensação do banco de horas de 60 dias (2 meses) para 180 dias (6 meses), os funcionários passaram a se organizar melhor com necessidades de exames e acabam por optar em descansar um dia e aproveitar este para realizar seus tratamentos evitando entrega de novos atestados em tratamentos emergenciais.

Em 2018, o absenteísmo foi de 1,65% o que representa um aumento de 0,51% comparando com o resultado do ano de 2017. Esse aumento foi decorrente de um período chuvoso mais delongado, quando normalmente doenças virais são propagadas (Viroses, Diarreias, Conjuntivite).

2) Acidentes de Trabalho e Doenças Ocupacionais:

O índice de acidentes de trabalho, manteve-se constante nos anos de 2017 e 2018 em 1,2%.
Apesar da constância no índice de acidente de trabalho em 1,2%, percebe-se a diminuição de acidentes de trajeto que converge com o reforço de ações de educação no trânsito no ano de 2018.
Diante a ampliação na quantidade de acidentes típicos, percebemos a necessidade de intensificar as ações internas de prevenção junto as CIPAS.

3) Rotatividade (Taxa de demissão):

Comparando-se a rotatividade geral do SENAI 2017, observa-se a ampliação de 14% para 39%, em decorrência da restruturação do quadro de pessoal. Em 2018, implantamos um novo indicador estratégico “taxa de demissão” que afere o esforço de retenção dos nossos colaboradores. Em 2018, o resultado foi de 12,07%.

Também devem ser apresentadas informações sobre a contratação de mão de obra de apoio e sobre a política de contratação de estagiários.

A contratação de mão de obra de apoio (terceirizados) e a política de contratação de estagiários, estão expressas nas informações a seguir.

O SENAI Ceará encerrou o ano de 2017 com 7 estagiários, representando 1,2% dos profissionais contratados pelo SENAI no referido ano. Em 2018, encerramos o ano com 18 estagiários, representando 3,16% dos profissionais contratados pelo SENAI, no referido ano. O aumento é decorrente da restruturação dos processos nas bibliotecas.

Na política de contratação de estagiários, o estágio é celebrado por meio do termo de compromisso de estágio firmado entre o estudante, a instituição concedente e a instituição de ensino, e logo após a elaboração do termo de compromisso ou aditivo de estágio, o IEL por meio da área de educação e carreiras encaminhará 4 vias dos referidos documentos, conforme cada caso, para Gerência de Recursos Humanos, responsável pelo Programa de Estágio, para serem providenciados a coleta de assinaturas dos envolvidos no processo, que são a concedente, instituição de ensino e estudante.

Nos quadros a seguir verifica-se que em 2018 houve aumento na contratação de estagiários, em relação aos anos de 2017, decorrente da reestruturação de pessoal, bem como do reposicionamento estratégico da instituição.

**QUADRO 48**: Mão de Obra de Estagiários

| Ano base | Cargos / área de atuação | Gestão | Educação profissional | Tecnologia e Inovação | Suporte | Apoio | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2018** | Estagiário | **4** | **6** | **0** | **8** | **0** | **18** |
| **2017** | Estagiário | 3 | 0 | 9 | 3 | 1 | 16 |

***Fonte:*** *RM Labore.*

**QUADRO 49:** Custos com Mão de Obra de Estagiários

| Período | 2018 | 2017 | Total |
|---|---|---|---|
| **1º Trimestre** | R$ 38.177,33 | R$ 27.472,33 | R$ 65.649,66 |
| **2º Trimestre** | R$ 38.083,73 | R$ 21.446,17 | R$ 59.529,90 |
| **3º Trimestre** | R$ 28.901,74 | R$ 31.100,00 | R$ 60.001,74 |
| **4º Trimestre** | R$ 17.837,73 | R$ 35.367,34 | R$ 53.205,07 |
| **Total** | **R$ 123.000,53** | **R$ 115.385,84** | **R$ 238.386,37** |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

## 7.2- Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros

Ratificamos a não aplicabilidade ao Sistema SENAI, conforme parecer jurídico do Departamento Nacional 140/19.

## 7.3- Gestão de patrimônio imobiliário

A entidade possui bens imóveis na ordem de R$ 33.871.982,96 em 31/12/2018. Segue relação dos bens imóveis contemplando sua localização, finalidade e valor residual, bem como informação destes bens nas posições em 31/12/2016 e 31/12/2017:

**QUADRO 50**: Patrimônio imobiliário

| Imóveis | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Descrição** | **Localização Imóvel** | **Valor residual (R$)** | | | **Finalidade** |
| | | **2018** | **2017** | **2016** | |
| **DR 03CE0001 - Prédio Casa da Indústria** | Av. Barão de Studart,1980-Aldeota | 4.390.559,05 | 3.453.764,79 | 3.120.014,45 | SEDE |
| **RUSSAS 03CE0001** | Rua Edmilson Luciano Cruz, s/nº-Russas | 761.400,00 | 800.559,00 | 800.559,00 | INATIVO |
| **AUA 03CE0002** | Av. Padre Ibiapina, 1280 - Jacarecanga | 5.484.740,03 | 4.428.416,83 | 4.504.324,69 | CURSOS |
| **AABMS 03CE0004** | Av. João Pessoa, 6760 -Parangaba | 7.154.891,37 | 9.579.291,55 | 9.795.501,09 | CURSOS |
| **WDS 03CE0005** | Av. Francisco Sá, 7221 - Barra do Ceará | 4.680.145,30 | 7.384.710,71 | 7.093.947,93 | CURSOS |
| **CETAFR 03CE0006** | Av. do Contorno, 1395 - Distrito Industrial I | 3.964.228,69 | 6.390.019,45 | 6.538.151,40 | CURSO |
| **SOBRAL 03CE0007** | Av. Dr. Arimatéia Monte e Silva, 1003 - Campo dos Velhos | 5.592.149,83 | 5.489.430,75 | 5.610.456,95 | CURSOS |
| **WCC 03CE0008** | Av. Leão Sampaio, 839 - Triângulo | 1.528.834,71 | 1.445.716,94 | 1.482.447,30 | CURSOS |
| **HORIZONTE 03CE010** | Av. Presidente Castelo Branco, 3600 - Centro | 100.000,00 | 100.000,00 | 100.000,00 | INATIVO |
| **DELMIRO GOLVEIA** | Av. Padre Cícero,1260 - São Miguel-Crato | 215.033,98 | 220.768,42 | 226.470,37 | COMODATO |
| **Total** | | **33.871.982,96** | **39.292.678,44** | **39.271.873,18** | |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

No que tange à representatividade dos bens imóveis, é demonstrado no Quadro X4 em relação ao total do imobilizado, bem como em relação ao seu ativo total:

**QUADRO 51:** Representatividade patrimônio

| **Bens imóveis (residual) em 31/12/2018** | | **33.871.982,96** |
|---|---|---|
| **Representatividade patrimônio** | **2018** | **%** |
| Imobilizado total (residual) | 68.248.794,86 | 49,63% |
| Ativo total | 114.480.318,08 | 29,59% |

***Fonte:*** *Sistema Protheus.*

Os bens são utilizados para os fins a que a entidade se destina, sendo adequados à necessidade da instituição.

## 7.4- Gestão ambiental e sustentabilidade

Ratificamos a não aplicabilidade ao Sistema SENAI, conforme parecer jurídico do Departamento Nacional 33/19.

# *8- Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle*

## 8.1- Tratamento de deliberações do TCU

No ano de 2018, não houve trabalho de auditoria da CGU com referência ao ano base de 2017. Desse modo, não foram direcionadas às entidades deliberações ou recomendações do TCU, referentes ao ano de 2018.

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

Conforme informado no item 8.1, este item não se aplica para 2018. *Ratificamos a não aplicabilidade ao Sistema SENAI, conforme parecer jurídico do Departamento Nacional 140/19.*

## 8.3 - Tratamento de recomendações da Auditoria Interna

**QUADRO 52:**

| Relatório | N° do Item | N° da Recomendação | Descrição da Recomendação | Providências adotadas /Ações implementadas |
|---|---|---|---|---|
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.1.1.1 | 4.1.1.1.1 | Que a GERHU possa discutir e revisar o parâmetro de incidência para esta verba, com a finalidade de evitar incidências indevidas, reduzindo assim, o risco de composição incorreta da Base de Cálculo do FGTS. | Como o valor no passado pago as mães era recebido logo após parto, sendo um valor reduzido(baixo), que era considerado apenas como uma ajuda de custo financeira para os primeiros cuidados do bebe, desvinculando-se da natureza de custeio de uma creche, a rubrica era considerada como composição salarial, atualmente com a revisão do ACT onde o repasse passou a ser denominado auxilio creche e com natureza posterior ao retorno das mães, fizemos a revisão da rubrica que passa a não ter mais incidência para FGTS e demais encargos. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.1.1.2 | 4.1.1.2.1 | Que a GERHU proceda uma revisão dos eventos de mesma natureza entre as Entidades do Sistema FIEC, visando sobretudo, uma maior padronização, parametrizando assim, as suas incidências de acordo com a legislação vigente. | Recomendação atendida mediante justificativa. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.1.2.1 | 4.1.2.1.1 | Recomendamos que os eventos de mesma natureza entre as entidades do Sistema FIEC sejam padronizados, parametrizando suas incidências de acordo com a legislação vigente. | Não temos como política de RH o pagamento de adicional de tempo de serviço, apenas alguns cargos mais antigos e somente na casa do SENAI o recebem, demais casas não utilizamos, desta forma o evento em questão é somente para o SENAI e está configurado corretamente, será inativado nas demais casas. E o evento complemento autorizado FIEC foi desativado pois não é utilizado em nenhuma casa. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.1.2.2 | 4.1.2.2.1 | Tendo em vista a Decisão do Processo n° 0804402-06.2016.4.05.8100, recomendamos que as verbas listadas no item b) também sejam parametrizadas sem incidência de INSS. | Os eventos 0617 e 0715 na casas SENAI nunca foram utilizados e foram desativados/descontinuados. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.1.3.2 | 4.1.3.2.1 | Recomendamos que não seja retido IRRF sobre os pagamentos dos seguintes proventos, a título de Auxílio Creche:<br><br>- 0365 – AUXÍLIO CRECHE;<br>- 0481 – DIF. AUXILIO CRECHE;<br>- 0801 – AUX. CRECHE MÊS ANTERIOR. | Como o valor no passado pago as mães era recebido logo após parto, sendo um valor reduzido(baixo), que era considerado apenas como uma ajuda de custo financeira para os primeiros cuidados do bebe, desvinculando-se da natureza de custeio de uma creche, a rubrica era considerada como composição salarial, atualmente com a revisão do ACT onde o repasse passou a ser denominado auxilio creche e com natureza posterior ao retorno das mães, fizemos a revisão da rubrica que passa a não ter mais incidência para IRRF e demais encargos. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.2.1.1 | 4.2.1.1.1 | b) Diante da materialidade e relevância da composição da Base de Cálculo do FGTS, recomendamos que a GERHU possa retificar o processo de incidência do FGTS, para o evento: 0217, a partir do próximo processamento da Folha, visando sobretudo, evitar novas ocorrências. | Recomendação atendida mediante justificativa. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.2.3.1 | 4.2.3.1.1 | Recomendamos que a GERHU se abstenha de realizar retenção de IRRF sobre os pagamentos de Auxílio Creche. | Como o valor no passado pago as mães era recebido logo após parto, sendo um valor reduzido(baixo), que era considerado apenas como uma ajuda de custo financeira para os primeiros cuidados do bebe, desvinculando-se da natureza de custeio de uma creche, a rubrica era considerada como composição salarial, atualmente com a revisão do ACT onde o repasse passou a ser denominado auxilio creche e com natureza posterior ao retorno das mães, fizemos a revisão da rubrica que passa a não ter mais incidência para IRRF e demais encargos. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.5.1.1 | 4.5.1.1.1 | Que a GERHU providencie junto à referida Unidade, a revisão e renovação de um novo PPRA, mitigando assim, possíveis apontamentos por parte de uma Auditoria do Ministério do Trabalho e Emprego. | O fornecedor entregou todos os programas de todas unidades, porém teve um atraso na elaboração do programa desta unidade devido a centralização de atividades de saúde que gerou necessidade de revisão de todos GHE e GRUPOS DE RISCOS, mas o mesmo já foi renovado, conforme enviamos. Fornecedor (SESI NR) já foi pontuado do atraso. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.7.1.1 | 4.7.1.1.1 | a) Que a GERHU proceda o devido ajuste no RM Labore, para que o Relatório de Provisão do FGTS sobre o 13º Salário do Aprendiz - Coluna: \|Sld. Mês\|, utilize a alíquota de 2%, para fins de cálculo da referida provisão, mitigando assim, os riscos de possíveis apontamentos da Auditoria Externa. | O Relatório possuía uma coluna não utilizada pelo DP para batimento, e que possuía um cálculo sobre as bases que batemos com a folha, e esta formula de cálculo do relatório estava errada, mas já ajustamos e colocamos em nossas planilha de conferências para batermos também neste relatório. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.7.1.1 | 4.7.1.1.1 | b) Que a GERHU possa encaminhar à GECOP, o Relatório de Provisão do 13º Salário - Aprendiz (Ajustado), para que esta, proceda os ajustes necessários na composição do saldo da Provisão de 13º Salário, visando sobretudo, consonância de informações, além de evitar possíveis apontamentos da Auditoria Externa. | O Relatório possuía uma coluna não utilizada pelo DP para batimento, e que possuía um cálculo sobre as bases que batemos com a folha, e esta formula de cálculo do relatório estava errada, mas já ajustamos e colocamos em nossa planilha de conferências para batermos também neste relatório, iremos treinar a GECOP sobre o repasse de como realizar o cálculo e repassar as informações. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.7.1.2 | 4.7.1.2.1 | b) Que a GECOP efetue o ajuste à rubrica: Provisão de 13º Salário - SENAI, visando sobretudo, consonância com o Relatório de Provisões do 13º Salário, além de mitigar, possíveis apontamentos da Auditoria Externa. | Não houve plano de ação. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.7.2.1 | 4.7.2.1.1 | c) Adicionalmente, recomendamos que a GERHU repasse os devidos ajustes à GECOP, para que esta, proceda os acertos necessários na composição do saldo da Provisão de 13º Salário e Férias, visando sobretudo, consonância de informações, além de evitar possíveis apontamentos da Auditoria Externa. | Já procedemos dessa forma, pois toda vez que existe alguma alteração, encaminhamos novamente para a GECOP realizar os ajustes necessários. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.8.1 | 4.8.1.1 | A título de boas práticas de controles internos, recomendamos que sejam inseridos os documentos ausentes nos Dossiês de colaboradores aferidos, bem como sejam revisados dos demais colaboradores, a fim de padronizar a documentação. | O Processo de Admissão foi transferido da Seleção para a administração de Pessoal, sendo elaborado este mês um IT (instrução de trabalho) somente para este processo onde foi revisado o formulário check list de admissão estabelecendo documentos obrigatórios de guarda no prontuário e padronizando a todos os funcionários. Será revisado os casos pontuado em acordo com esta revisão e repassaremos um retorno de como ficaram os prontuários. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 44/2018** | 4.8.2 | 4.8.2.1 | Recomendamos que a GERHU, anualmente por meio de ACI, posse a comunicar aos seus colaboradores, sobre a necessidade de renovação Termo de Solicitação de Vale Transporte aos colaboradores, visando sobretudo, o atendimento a Decreto nº 95.247/87, além de mitigar os riscos de possíveis apontamento por parte da Auditoria Fiscal do Trabalho e/ou CGU. | Será publicada campanha anual no mês de agosto/18 de atualização cadastral. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 70/2018** | 4.3.2.1 | 4.3.2.1.1 | Recomendamos que o item 2.1.1 da NP08 seja atualizada, na qual a meta de Demandas PF seja devidamente alocada ao cargo Promotor de Vendas e retirada dos cargos Atendente Comercial e Assistente Comercial. | Recomendação implementada, conforme Versão 2 da NP08. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 70/2018** | 4.4.2.1.1 | 4.4.2.1.2 | Que a GEVEN, proceda o ajuste no cálculo do valor da bonificação, considerando o Valor do Salário Base – Competência: Junho/2018, correto, da Atendente Comercial acima indicada, reapresentando assim, um novo quadro resumo com o valor da bonificação retificado. | Recálculo realizado. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 86/2018** | 4.3.2.1 | 4.3.2.1.1 | Que a GEVEN possa revisar este ponto do NP08, haja vista, que a meta de registro de Demandas PF, na prática, continua sendo aplicada somente ao Promotor de Vendas. Ressaltamos que qualquer proposta de alteração do presente Programa de Bonificação da Área Comercial, deverá ser submetida ao Comitê Gestor. | Recomendação implementada, conforme Versão 2 da NP08. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 86/2018** | 4.4.1.1.1 | 4.4.1.1.2 | Que a GEVEN, proceda os ajustes no cálculo do valor de bonificação, considerando as informações acima relatadas, reapresentando assim, um novo quadro resumo com o valor da bonificação retificado. | Recálculo realizado. |
| **Relatório de Auditoria Interna n° 86/2018** | 4.4.2.1.1 | 4.4.2.1.2 | Que a GEVEN, proceda os ajustes no cálculo do valor de bonificação, considerando as informações acima relatadas, reapresentando assim, um novo quadro resumo com o valor da bonificação retificado. | Recálculo realizado. |

***Fonte:*** *Relatório de Auditoria Interna.*

# *9- Apêndices*

## 9.1- Demonstrações contábeis consolidadas das entidades do Sistema

Item de responsabilidade do Departamento Nacional (DN).

## 9.2- Outras análises referentes às entidades do Sistema

Item de responsabilidade do Departamento Nacional (DN).

## 9.3- Quadros, tabelas e figuras complementares

Não se aplica.

# *10 – Anexo: banco de dados*

## 10.1- Licitações e Contratos

Em formato de planilha.

## 10.2- Transferências de recursos

Em formato de planilha.

## 10.3- Receitas da entidade

Em formato de planilha.

## 10.4- Despesas da entidade

Em formato de planilha.

## 10.5- Recursos humanos

*Ratificamos a não aplicabilidade ao Sistema SENAI, conforme parecer jurídico 140/19.*