

RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO **2018 SESI/CE**

SERVIÇO SOCIAL DA INDUSTRIA DEPARTAMENTO REGIONAL DO CEARÁ

Lista de siglas e abreviações

Sigla	Identificação
AUDIN	Auditoria Interna
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
ВІ	Business Intelligence
BSC	Balanced Scorecard
CE	Ceará
CEP	Código de Endereço Postal
CFC	Conselho Federal de Contabilidade
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
COGEST	Comitê de Gestão do SESI
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
EJA	Educação de Jovens e Adultos
ERP Protheus	Enterprise Resource Planning Protheus
ETD	Educação, Treinamento e Desenvolvimento
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
GEFIN	Gerência Financeira
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IEL	Instituto Euvaldo Lodi

RELATÓRIO DE GESTÃO 2018 SESI/CE

Sigla	Identificação
LDO	Lei de Diretrizes Orçamentárias
LMS	Learning Management System
LTCAT	Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho
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
PCMAT	Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PF	Pessoa Física
PJ	Pessoa Jurídica
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
RBCC	Receita Bruta de Contribuição Compulsória
RG	Relatório de Gestão
RH	Recursos Humanos
RLCC	Receita Líquida de Contribuição Compulsória
SAC	Serviço de Atendimento ao Cidadão
SCAE	Sistema de Consolidação de Ações Educativas
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESC	Serviço Social do Comércio
SESI	Serviço Social da Indústria
SFIEC	Sistema da Federação das Indústrias do Estado do Ceará
SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho
SMD	Sistema de Medição de Desempenho
SST	Saúde e Segurança no Trabalho
SUGER	Superintendência Geral do Sistema FIEC
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia de Informação
UG	Unidade Gestora
UJ	Unidade Jurisdicionada
UN	Unidade de Negócios
UO	Unidade Operacional
UNEC	Unidade de Educação e Cultura
UNIGEST	Unidade de Gestão Estratégica
UNISSIN	Unidade de Segurança e Saúde para a Indústria
UPC	Unidade Prestadora de Contas

RELATÓRIO DE GESTÃO 2018 SESI/CE

Lista de tabelas, quadros, gráficos e figuras

- TABELA 01 Demonstrativo do Cumprimento da Aplicação de Recursos do Programa da Gratuidade
- TABELA 02 Matrículas em Educação Realizadas em Gratuidade Regulamentar
- TABELA 03 Matrículas em Educação Continuada Realizadas em Gratuidade Regulamentar
- TABELA 04 Gasto Médio da Matrícula em Educação Básica Realizado
- TABELA 05 Gasto Médio da Matrícula em Educação Continuada Realizado
- TABELA 06- Despesa Total em Educação Básica Realizada em Gratuidade Regulamentar
- TABELA 07 Despesa Total em Educação Continuada Realizada em Gratuidade Regulamentar
- QUADRO 1 Missão, Visão e Valores
- QUADRO 2 Normas da Unidade Jurisdicionada
- QUADRO 3 Indicador 01: Índice de Satisfação Likert em Educação
- QUADRO 4 Resultados Físicos e Financeiros 2018 de Educação
- QUADRO 5 Indicador 02: Índice de Satisfação Likert em Saúde e Segurança na Industria
- QUADRO 6 Resultados Físicos e Financeiros 2018 de Saúde e Segurança na Industria
- QUADRO 7 Indicador 01: Grau de Satisfação do Sistema FIEC
- QUADRO 8 Indicador 02: Cobertura do atendimento da Indústria
- QUADRO 9 Indicador 03: Percentual de Clientes Fiéis Pessoa Jurídica
- QUADRO 10 Indicador 04: Índice de satisfação dos serviços de TI
- **QUADRO 11** Indicador 05: Satisfação dos Colaboradores
- QUADRO 12 Implementação do Planejamento Estratégico
- QUADRO 13 Informações de Atendimento
- QUADRO 14 Acessos as informações das Entidades
- QUADRO 15 Principais Receitas
- **QUADRO 16** Principais Despesas
- **QUADRO 17** Principais Contratos firmados
- **QUADRO 18** Principais Contratos firmados
- QUADRO 19- Transferências para federações e confederações
- QUADRO 20 Contas do ativo imobilizado e intangível
- QUADRO 21- Ativo Intangível
- QUADRO 22 Depreciação e Amortização do Exercício
- QUADRO 23- Perda do impairment
- QUADRO 24 Vida útil dos bens móveis e imóveis
- QUADRO 25 Demonstração contábil/Notas explicativas Exigidas pela NBC 16.6
- QUADRO 26- Demonstração da Força de Trabalho

QUADRO 27-Força de Trabalho

QUADRO 28-Quadro efetivo de pessoal por faixa etária

QUADRO 29-Quadro efetivo de pessoal por nível de escolaridade 2018

QUADRO 30 – Quadro efetivo de pessoal por nível de escolaridade 2017

QUADRO 31 – Quadro de força de capacitações e treinamentos nos anos 2018/2017

QUADRO 32– Custos com manutenção de Recursos Humanos

QUADRO 33 – Principais riscos identificados na Gestão de Pessoas

QUADRO 34- Mão de Obra de Apoio (Terceirizados e Estagiários) por linha de negócio

QUADRO 35– Mão de Obra de Apoio (Terceirizados e Estagiários) por período

QUADRO 36- Imóveis

QUADRO 37 – Representatividade do patrimônio de bens Imóveis

QUADRO 38- Tratamento e Recomendações da Auditoria Interna

GRÁFICO 01– Índice de Satisfação *Likert* em Educação

GRÁFICO 02 – Índice de Satisfação Likert em Saúde e Segurança na Industria

GRÁFICO 03– Grau de Satisfação do sistema FIEC

GRÁFICO 04 - Cobertura do atendimento da Indústria

GRÁFICO 05 – Percentual de Clientes Fiéis – Pessoa Jurídica

GRÁFICO 06- Índice de satisfação dos serviços de TI

GRÁFICO 07 – Satisfação dos Colaboradores

GRÁFICO 08 - Canais de Acesso

GRÁFICO 09– Satisfação Geral

GRÁFICO 10— Principais Receitas

GRÁFICO 11- Principais Despesas

FIGURA 1 - Organograma Sistema FIEC

FIGURA 2 – Organograma Funcional SESI Ceará

FIGURA 3 - Mapa Estratégico do SESI/CE 2015-2022

FIGURA 4 – Estrutura de governança do SESI/CE

5

RELATÓRIO DE GESTÃO 2018 SESI/CE

Sumário

1-	Apresentação	8
2-	Visão geral da unidade prestadora de contas	10
	2.1- Identificação da unidade	10
	2.2- Finalidade e competências institucionais	14
	2.3- Ambiente de atuação	16
3-	Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional	19
	3.1- Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos	19
	3.2- Informações sobre a gestão	27
	3.3- Estágio de implementação do planejamento estratégico	35
4-	Governança	38
	4.1- Descrição das estruturas de governança	38
	4.2- Gestão de riscos e controles internos	40
5-	Relacionamento com a sociedade	42
	5.1- Canais de acesso do cidadão	42
	5.2- Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade	44
	5.3- Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários	44
6-	Desempenho financeiro e informações contábeis	46
	6.1- Desempenho financeiro do exercício	46
	6.2- Principais contratos firmados	49
	6.3- Transferências, convênios e congêneres	53
	6.4- Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens avaliação e mensuração de ativos e passivos	
	6.5- Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade e cálculos referentes cursos (somente para as entidades do Sesc, Senai, Sesi e Senac)	_
	6.6- Demonstrações contábeis exigidas pela NBC T 16.6 e notas explicativas	62
	6.7- Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com legislação	específica 62
7-	Áreas especiais da gestão	63
	7.1- Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados	63
	7.2- Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros	70
	7.3- Gestão de patrimônio imobiliário	71
	7.4- Gestão ambiental e sustentabilidade	72
8-	Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle	73
	8.1- Tratamento de deliberações do TCU	73
	8.2- Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno	73

	8.3 - Tratamento de recomendações da Auditoria Interna	74
9-	Apêndices	78
	9.1- Demonstrações contábeis consolidadas das entidades do Sistema	78
	9.2- Outras análises referentes às entidades do Sistema	78
	9.3- Quadros, tabelas e figuras complementares	78
10) – Anexo: banco de dados	79
	10.1- Licitações e Contratos	79
	10.2- Transferências de recursos	79
	10.3- Receitas da entidade	79
	10.4- Despesas da entidade	79
	10.5- Recursos humanos	79

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 SESI 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 SESI CE, tem-se:

Em 2018, foram intensificadas as ações voltadas à qualidade do ensino, esforços para consolidar a oferta de vagas para o atendimento da EJA. Nesse momento adverso da economia, o SESI 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, a qualificação e o bemestar dos trabalhadores da indústria cearense.

Para 2019, o SESI Ceará planeja manter os investimentos por meio de soluções em educação, cultura, saúde e segurança e promoção da saúde.

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 foram devidamente evidenciados ao longo do documento.

9

2- Visão geral da unidade prestadora de contas

2.1- Identificação da unidade

Entidade/Unidade Federativa

Serviço Social da Indústria – SESI - Departamento Regional do Ceará

Poder e órgão de vinculação

Poder: Executivo

Órgão de vinculação: Ministérios do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS

Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)

Natureza jurídica: Serviço Social AutônomoCNPJ: 03.804.327/0001-04Principal atividade: Outras atividades de ensinoCódigo CNAE: 8599699

Contatos

Telefones/fax: (085) 3421-5800 / (085) 3421-5902/ (085) 3421.5907

Endereço postal: : Avenida Barão de Studart, 1980 – 1º andar, CEP: 60.120-901, Fortaleza, Ceará-FIEC.

Endereço eletrônico: superintendencia.sesi.ce@sfiec.org.br

Página na internet: http://www.sfiec.org.br/sesi

Identificação dos administradores						
Cargo	Nome	CPF	Período	de gestão		
Administrador da Entidade			Início	Fim		
Diretor Regional do SESI – DR/Ceará - Titular	Jorge Alberto Vieira Studart Gomes	003.995.903-15	01.01.2018 15.01.2018 20.02.2018 18.06.2018	08.01.2018 08.02.2018 21.05.2018 09.10.2018		
Diretor Regional do SESI – DR/Ceará - substituto	Alexandre Pereira Silva	210.918.623-20	23.10.2018 09.01.2018 22.05.2018 16.10.2018	31.12.2018 14.01.2018 28.05.2018 20.10.2018		
Diretor Regional do SESI – DR/Ceará - Substituto	Hélio Perdigão Vasconcelos	071.275.373-72	29.05.2018	03.06.2018		
Diretor Regional do SESI – DR/Ceará - Substituto	Roberto Sérgio Oliveira Ferreira	027.898.763-04	09.02.2018 04.06.2018 10.10.2018 21.10.2018	19.02.2018 17.06.2018 15.10.2018 22.10.2018		
Superintendente Regional - Titular	Erick Picanço Dias	650.295.183-04	01.01.2018	20.03.2018		
Superintendente Regional - Titular	Veridiana Grotti de Soarez	163.805.398-75	21.03.2018 31.07.2018	10.07.2018 31.12.2018		
Superintendente Regional - Substituto	Lucy Barbosa Alves	770.495.783-04	11.07.2018	30.07.2018		
Membros do Conselho Nacional/Regional:			Início	Fim		

Presidente do Conselho do SESI – DR/Ceará - Titular	Jorge Alberto Vieira Studart Gomes	003.995.903-15	01.01.2018 15.01.2018 20.02.2018 18.06.2018 23.10.2018	08.01.2018 08.02.2018 21.05.2018 09.10.2018 31.12.2018
Presidente do Conselho do SESI – DR/Ceará - substituto	Alexandre Pereira Silva	210.918.623-20	09.01.2018 22.05.2018 16.10.2018	14.01.2018 28.05.2018 20.10.2018
Presidente do Conselho do SESI – DR/Ceará - Substituto	Hélio Perdigão Vasconcelos	071.275.373-72	29.05.2018	03.06.2018
Presidente do Conselho do SESI – DR/Ceará - Substituto	Roberto Sérgio Oliveira Ferreira	027.898.763-04	09.02.2018 04.06.2018 10.10.2018 21.10.2018	19.02.2018 17.06.2018 15.10.2018 22.10.2018
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante das Categorias Industriais.	Cláudio Sidrim Targino	020.889.753-49	01.01.2018	31.12.2018
Membro Titular do Conselho Regional do SESI- Delegado Representantes das Categorias Industriais	José Agostinho Carneiro de Alcântara	049.825.843-20	01.01.2018	31.12.2018
Membro Titular do Conselho Regional do SESI- Delegado Representantes das Categorias Industriais	Emilio Fernandes de Moraes Neto	202.092.400-59	01.01.2018	31.12.2018
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante das Categorias Industriais.	Marcos Antônio Ferreira Soares	204.595.053-00	01.01.2018	31.12.2018
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI — Delegado Representante das Categorias Industriais	Marcelo Guimarães Tavares	002.299.393-25	01.01.2018	31.12.2018
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI — Delegado Representante das Categorias Industriais	Marcia Oliveira Pinheiro	162.354.793-87	01.01.2018	31.12.2018
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI — Delegado Representante das Categorias Industriais	Germano Maia Pinto	441.425.953-34	01.01.2018	31.12.2018
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI — Delegado Representante das Categorias Industriais	Frederico Ricardo Costa Fernandes	060.007.463-34	01.01.2018	31.12.2018
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Representante do Ministério do Trabalho e Emprego	Fábio Zech Sylvestre	960.276.733-20	01.01.2018 01.08.2018	31.07.2018 31.12.2018
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI – Representante do Ministério do Trabalho e Emprego	Francisco Wellington da Silva	679.098.843-20	01.01.2018	31.07.2018
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI – Representante do Ministério do Trabalho e Emprego	Dena Andrade Esmeraldo	788.897.153-91	01.08.2018	31.12.2018
Membro Titular do Conselho Regional do SESI — Delegado Representante da Categoria Econômica da Pesca	Paulo de Tarso Théophilo Gonçalves Neto	234.193.773-04	01.01.2018	31.12.2018

11

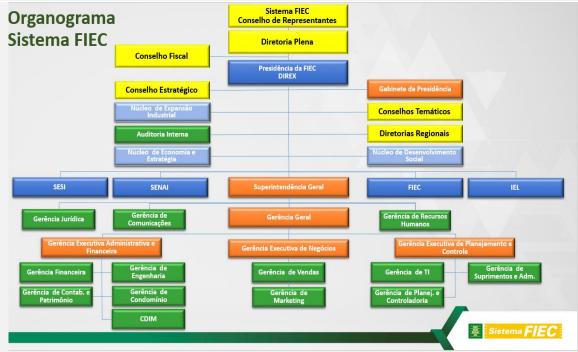
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI — Delegado Representante da Categoria Econômica da Pesca	Eduardo Camarço Filho	153.131.313-20	01.01.2018	31.12.2018
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante do Governo do Estado do Ceará	Denilson Albano Portácio	297.402.313-49	01.01.2018	31.12.2018
Membro Substituto o Conselho Regional do SESI — Delegado Representante do Governo do Estado do Ceará	Paulo Venício Braga de Paula	853.126.573-87	01.01.2018	31.12.2018
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante dos Trabalhadores da Indústria, indicado pela União Geral dos Trabalhadores (UGT).	Francisco Antônio Martins dos Santos	585.151.353-53	01.01.2018	13.11.2018
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante dos Trabalhadores da Indústria, indicado pela União Geral dos Trabalhadores (UGT).	Carlos Alberto Lindolfo de Lima	057.608.013-68	14.11.2018	31.12.2018
Membro Suplente do Conselho Regional do SESI — Delegado Representante dos Trabalhadores da Indústria, indicado pela União Geral dos Trabalhadores (UGT).	Raimundo Lopes Júnior	090.342.423-15	01.01.2018 18.01.2018	17.01.2018 31.12.2018

Unidades descentralizadas						
Nome	Principal atividade	Responsável	Telefone	Endereço		
Unidade de Negócios SESI Parangaba	Serviços de Educação, Saúde e Segurança e Promoção da saúde.	Antônia Cléa Nogueira Paiva	(85) 3421.6121	Av. João Pessoa, 6754, Parangaba - CEP: 60425- 682 – Fortaleza -Ceará		
Unidade de Negócios SESI Barra do Ceará	Serviços de Saúde e Segurança e Promoção da saúde	Rafaela Mesquita Barbosa	(85) 3455.6202	Av. Francisco Sá, 6623 - Barra do Ceará - Fortaleza - CE, CEP: 60330-878 – Fortaleza -Ceará		
Unidade de Negócios SESI Centro.	Serviços de Saúde e Segurança.	Vitor Silveira	(85) 3533.6011	Av. Padre Ibiapina, 1449, Centro - CEP: 60010-690 – Fortaleza -Ceará		
Unidade de Negócios SESI Maracanaú (Albano Franco e Clube da Parceria)	Serviços de Saúde e Segurança no Trabalho e Promoção da Saúde.	André Gomes	(85) 3312.9701	Av. do Contorno, 1102 e 1103, Distrito Industrial I - CEP: 61939-160 – Fortaleza -Ceará		
Unidade de Negócios SESI Pecém	Serviços de Saúde e Segurança no Trabalho e Promoção da Saúde.	Rafaela Mesquita Barbosa	(85) 3455.6209	Rua do Cajueiro, 06, Centro - CEP: 62674-000 - São Gonçalo do Amarante - Ceará		
Unidade de Negócios SESI Juazeiro	Serviços de Saúde e Segurança no Trabalho e Promoção da Saúde.	Thiago Medeiros Guerreiro	(88) 2101-8400	Av. Dep.Leão Sampaio, 839A – Lagoa Seca Cep: 63040-000 - Juazeiro do Norte Ceará.		
Unidade de Negócios SESI Sobral	Serviços de Saúde e Segurança no Trabalho e Promoção da Saúde.	Alexandre Santana Guimarães	(88)3112-8300	Av. Doutor José Arimatéia Monte e Silva, 1003 – Campos Velhos - CEP: 62.030-230 – Sobral – CE		

Fonte: Superintendência Regional do SESI.

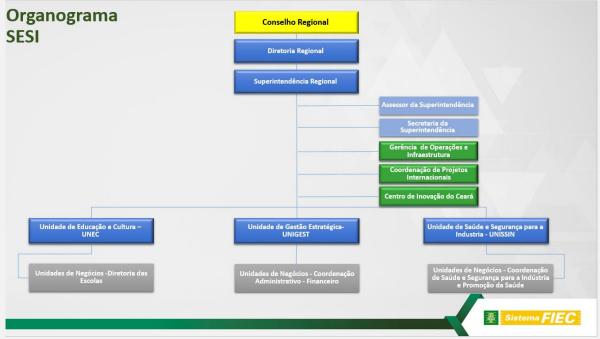
Organograma funcional

FIGURA 1 - Organograma Sistema FIEC



Fonte: Superintendência Regional do SESI.

FIGURA 2 – Organograma funcional SESI



Fonte: Superintendência Regional do SESI.

2.2- Finalidade e competências institucionais

Configura como finalidades e competências institucionais do SESI, o Regulamento do Serviço Social da Indústria publicado no DOU em 03 de dezembro de 1965, que define os principais elementos de competência institucional do SESI Ceará.

No artigo 3º do Regulamento do foram constituídas as seguintes metas:

- a) a valorização da pessoa do trabalhador e a promoção de seu bem-estar social;
- b) o desenvolvimento do espírito de solidariedade;
- c) a elevação da produtividade industrial e atividades assemelhadas;
- d) a melhoria geral do padrão de vida.

Já o 4° artigo do Regulamento apresenta a finalidade geral: auxiliar o trabalhador da indústria e atividades assemelhadas e resolver os seus problemas básicos da existência (saúde, alimentação, habitação, instrução, trabalho, economia, recreação, convivência social, consciência política).

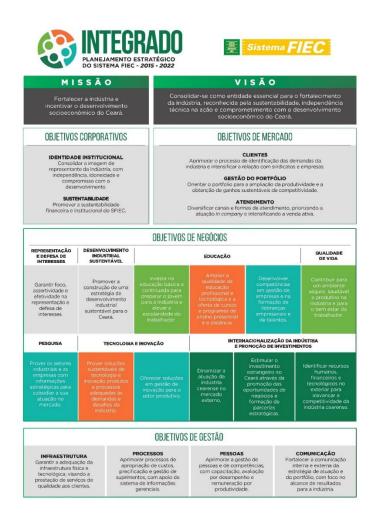
As competências institucionais estão relacionadas aos seguintes objetivos principais, descritos no artigo 5º do mesmo regulamento:

- a) alfabetização do trabalhador e seus dependentes;
- b) educação de base;
- c) educação para a economia;
- d) educação para a saúde (física, mental e emocional);
- e) educação familiar;
- f) educação moral e cívica;
- g) educação comunitária.

O SESI tem como principal função apoiar a Indústria por meio de seu portfólio de serviços, a fim de contribuir para melhoria da qualidade de vida do trabalhador e aumentar competitividade da indústria cearense. Diante do exposto, o posicionamento estratégico visa demonstrar a todas as partes interessadas, que a instituição é uma parceira indispensável, próxima, de fácil acesso, que possui soluções Educação e Saúde e Segurança, alinhadas com as necessidades da indústria e contribuindo diretamente para seu desenvolvimento sustentável.

No SESI 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 SESI/CE 2015/2022



Fonte: Planejamento Estratégico 2015/2022.

QUADRO 01:

Missão 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

Visão de futuro

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.

Valores

Confiança é a base dos nossos relacionamentos e parcerias; Inovação para fomentar os melhores resultados; Integridade e honestidade orientam nossa conduta; Pessoas são a nossa inspiração; Busca incessante pela alta performance; O desenvolvimento é nosso maior propósito.

Fonte: Planejamento Estratégico 2015/2022.

QUADRO 02:

qualidade de vida.

Normas da UJ					
Norma	Endereço para acesso				
Decreto Lei nº 4.048	http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937- 1946/Del9403.htm				
Regimento interno	Publicado em rede interna.				
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

Em 2018, segundo o IBGE, a população estimada do Estado do Ceará atingiu a marca de 9 milhões de habitantes, se mantendo como o 8º Estado mais populoso do Brasil. Quanto ao grau de instrução, 52,0% dos trabalhadores formais da indústria do Estado possuem ensino médio completo. Quanto ao nível superior, os graduados da indústria estadual representam 5,7% do total, menor que a média do país, de 10,9%. Os trabalhadores com perfil para participar do EJA profissionalizante que possuem o Fundamental completo ou o Médio incompleto representam 22,8%. A taxa de analfabetismo é de 0,7%.

O número de acidentes na indústria reduziu -31,8% no Brasil e -30,5% no estado. Em relação ao total de óbitos, enquanto no Brasil diminuiu -22,6% e no estado houve redução de -25,7%. O coeficiente

de incidência de acidente de trabalho e de mortalidade caiu tanto no Brasil, quanto no estado. O coeficiente de letalidade aumentou no Brasil.

Com as oportunidades identificadas nas áreas de atuação o SESI Ceará aposta em um portfólio bastante diversificado, possui um volume expressivo de concorrentes que ofertam serviços de educação, cultura ou promovam o bem-estar como escolas, instituições que ofertam cursos de curta duração, clínicas populares, empresas de saúde ocupacional, planos de saúde, academias de ginástica e musculação, equipamentos culturais, dentre outros. Em 2018 identifica-se que a concorrência mais impactante na oferta dos serviços do SESI correspondeu às clínicas populares e empresas que ofertam serviços de saúde ocupacional, devido essa realidade, tem se buscado sempre construir e melhorar diferenciais de qualidade vinculados a seus profissionais e processos de negócio.

O SESI Ceará foca seu atendimento às indústrias, seus trabalhadores e dependentes, direcionando parcela de seus serviços de educação de forma gratuita aos mesmos ou com preços diferenciados nas soluções em saúde e segurança. Mesmo com este enfoque, aproveitando sua capacidade de atendimento disponível e com objetivo de elevar as receitas, a entidade também presta serviços para a comunidade em especial em atividades físicas e esportivas. Identifica-se como um todo um público cada vez mais crítico em relação aos serviços prestados e com fácil acesso a informações da concorrência para comparações de preço e qualidade, fator que pressiona ainda mais a organização por sua melhoria contínua.

Em 2018, a capilaridade para atendimento do SESI contou com 5 Unidades localizadas na Região Metropolitana de Fortaleza, 01 Unidade em São Gonçalo do Amarante, 01 Unidade em Sobral e 01 Unidade em Juazeiro do Norte. Além disso, o SESI conta também com Unidades Móveis para atendimento às Indústrias nas localidades onde não existem unidades fixas.

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 SESI Ceará trabalhou fortemente para reestruturar o seu portfólio de serviços, promovendo uma maior clareza para o mercado sobre as nossas linhas de atuação, tendo

descontinuado produtos com baixa performance em produção física e tendo criado 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.

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- Objetivo: Investir na educação básica e continuada para preparar o jovem para a indústria e elevar a escolaridade do trabalhador

i. Descrição

Descrição geral

O SESI/CE contribui para a evolução da indústria, seus trabalhadores e dependentes através da educação, tido como um dos principais gargalos nacionais para o desenvolvimento do país. A entidade atua com Educação Básica e Continuada contando com parceria com empresas industriais e desde 2016 passou a atuar com a educação de jovens no ensino médio de forma articulada com educação profissional e tem ampliado a cada ano sua atuação no ensino regular.

Responsável

Sônia Maria Gomes Parente, CPF 555.404.063-20, Gerente de Educação e Cultura

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.

Investir na Educação Básica e Continuada para preparar o jovem para o mundo do trabalho e elevar a escolaridade do trabalhador constitui um dos principais objetivos da Unidade de Educação e Cultura do Departamento Regional do SESI/CE com vistas ao atendimento dos direcionadores estratégicos da instituição, com fundamento nas orientações e princípios oriundos do Planejamento Estratégico. A busca pela realização do planejamento para a área, em seus aspectos quantitativos e qualitativos, desdobra-se em ações desenvolvidas por meio das Escolas SESI, na oferta de Educação Básica Regular, Educação de Jovens e Adultos e Educação Continuada, em consonância com a demanda do público alvo, trabalhador da indústria e seus dependentes, com finalidade específica de, sendo o SESI reconhecido como provedor de educação de excelência, orientada para o mundo do trabalho, esteja ativamente contribuindo com elevação da escolaridade no estado do Ceará e consequentemente com a qualificação de mão de obra para a indústria. Na perspectiva de melhor aplicação de recursos e alcance da sustentabilidade, foram direcionados esforços para consolidar a oferta de vagas para Educação Básica Regular no Ensino Médio, o atendimento da EJA nos Polos (Escolas SESI) e reposicionamento da Educação Continuada, sendo esta última, objeto de adaptações e ajustes ao longo do ano de 2018.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

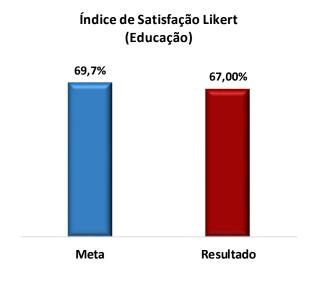
QUADRO 03: Indicador 1

Indicador	Fórmula	Meta	Resultado
Índice de Satisfação Likert (Negócio Educação)	[(Respostas "9" + Respostas "10" de todos os atributos) / (Total de Pesquisas finalizadas x Quantidade de atributos)] x 100 Atributos pesquisados: "Qualidade do Serviço", "Qualidade do atendimento durante a prestação do serviço", "Facilidade para contatar a instituição e seus profissionais", "Grau de customização (Adequação às necessidades da sua empresa)", "Capacidade de cumprir o prometido", "Relação Custo X Benefício", "Impacto do serviço na produtividade da sua empresa" e "Comunicação/Divulgação dos nossos serviços".	69,7%	67,0%

Fonte: CRM (Call Center).

Análise: Considerando os atributos pesquisados, os resultados trimestrais apontam para uma avaliação satisfatória na maioria destes, tendo destaque a "Qualidade do atendimento durante a prestação do serviço" e a "Capacidade de cumprir o prometido". Os mesmos relatórios, contudo, apontam uma necessidade de tratamento no que concerne ao atributo "Comunicação/Divulgação dos nossos serviços", que por sua vez envolve tratativas a serem conduzidas pelas áreas de Comunicação e Marketing, tendo sido objeto de plano de ação para melhoria. Vale ressaltar que mesmo não atingindo a meta proposta para o ano de 2018, apresentamos um acréscimo de 2,5 pontos percentuais em relação ao ano de 2017 em que fechamos com índice de 64,5%, fato que refenda as ações implementadas para o alcance do índice pactuado. Diante do exposto e considerando a escalada de melhoria nos resultados, consideramos factível a meta proposta para o ano de 2019 (70%).

GRÁFICO 01:



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

Macroprocesso I - Educação Básica/Ensino Médio Articulado com a Educação Profissional/EBEP: Oferta de Ensino Médio aos jovens dentro da faixa etária de 14 a 17 anos, com currículo que agrega carga horária do ensino médio articulada a educação profissional voltada para a formação para o trabalho em parceria SESI e SENAI. Por meio da Escola Euzébio Mota de Alencar, na Unidade da Parangaba, foram ofertadas no ano de 2018, 620 matriculas, para atendimento de metas físicas e financeiras pactuadas no planejamento de metas.

Para pleno atendimento a oferta a referida escola está adequadamente estruturada, propiciando a ampla capacidade de desenvolvimento da Proposta Pedagógica e alcance dos resultados de aprendizagem almejados pela Rede SESI/CE.

A referida escola participou da implantação do Ensino Médio com Itinerário de Formação Técnica e Profissional, em caráter de experiência piloto, ofertando 23 matrículas para estudantes com idade entre 14 a 17 anos. Esse atendimento se deu para a comunidade em geral.

Macroprocesso II - Educação Básica na Modalidade Educação de Jovens e Adultos/ÉJA: Destinada ao atendimento de trabalhadores da indústria e seus dependentes com idade a partir de 15 anos para o Ensino Fundamental e 18 anos para o Ensino Médio, tem por finalidade a elevação da escolaridade do público alvo. Desenvolvida nos Polos Indústria, aquelas com atendimento anual de pelo menos 6 turmas e nos Polos de Atendimento (Escolas SESI), conta com toda a infraestrutura necessária, considerando a particularidade de seu atendimento que no ano de 2018 consolidou-se com fundamento na Proposta Pedagógica do SESI para a EJA, ou seja, Nova EJA, com a realização da Metodologia de Reconhecimento de Saberes no início de cada etapa. Possibilitou o atendimento ao estudante como pessoa física.

Macroprocesso III- Educação Continuada: Subdivide-se em Educação Continuada em Educação e em Saúde e Segurança e Promoção da Saúde e envolve a oferta de matrículas e participações, em seus diversos produtos (cursos e palestras) e por meio da Difusão do conhecimento e acesso à informação (nas Bibliotecas fixas, itinerantes e indústrias do conhecimento) aos trabalhadores da indústria com o objetivo de atualização de conhecimentos e formação para o desenvolvimento de competências básicas e específicas para qualificação do trabalho na indústria. O Serviço teve em 2017 ações de reposicionamento com vistas a geração de receita, demandando a readequação do portfólio e criação de política de venda de 100% dos produtos para 2018, exceto o Serviço Ações Educativas em Educação, com foco na Biblioteca Itinerante do trabalhador da indústria.

Para maior controle na execução e entrega dos serviços supracitados a área estabelece indicadores que orientam a formulação de planos de ação da Unidade de Educação e Cultura e das Escolas SESI com foco no planejamento e execução dos processos de:

- Planejamento e realização das Metas físicas e financeiras.
- Monitoramento das Metas físicas e financeiras.
- Acompanhamento dos Indicadores: taxa de conclusão, permanência, evasão, aprendizagem e reprovação.
- Monitoramento dos Sistemas de Informação: CRM, SCAE, SMD, Timesheet, Pergamum, Scopi, AVA e Portal SESI de Educação.
- Monitoramento das ações do Plano de Comunicação e divulgação da Educação.

São ações prioritárias e contínuas para garantia da qualidade dos serviços ofertados pelo Negócio Educação:

- Formação dos Profissionais.
- Garantia de Planejamento Individual e Coletivo.
- Realização de Visitas Pedagógicas às salas de aula e demais locais onde são ministrados os cursos e ações educativas da Educação Continuada.
- Realização de reuniões com as equipes administrativo-pedagógicas das Escolas, considerando a periodicidade prevista no Calendário anual vigente da Rede SESI/CE para orientação e monitoramento das ações previstas no planejamento.
- Realização de feedback, objetivando melhorias.

- Constante planejamento, monitoramento dos processos e avaliação das atividades desenvolvidas.
- Atenção ao relacionamento com o cliente seja Pessoa física ou Jurídica.

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

QUADRO 04: Resultados físicos e financeiros

Principais ações¹	Orçamentário		Físico		Unidade de Medida	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado		
Ensino Médio Regular	2.806.041,32	2.431.491,48	620	651	Matrículas	
Projeto 156333 Solução de Educação Informatizada (LMS)	1.957.129,56	528.000,00	100%	27%	Índice de cumprimento da despesa planejada	
EJA – Ensino Médio	1.672.910,87	1.525.546,58	5.753	5.626	Matrículas	
Cursos em competências e habilidades comportamentais	753.656,17	565.905,55	3.840	795	Matrículas	
Cursos em competências e habilidades para o trabalho	692.096,23	526.717,87	1.530	2.188	Matrículas	
Bibliotecas fixas e itinerantes	512.267,97	454.829,27	67.515	63.355	Empréstimos	
Projeto Reestruturação da Educação	461.142,04	154.142,02	100%	33%	Índice de cumprimento da despesa planejada	

Fonte: Protheus Orçamento, Planilha Metas de Produção, Sistema de Medição do Desempenho - SMD.

Nota:

 As principais ações foram definidas com base na representatividade das despesas finalísticas totais relacionadas ao presente objetivo estratégico. Os CR's listados no quadro representam 80% das despesas previstas (retificadas) dos CR's finalísticos de Educação.

Observações:

No Ensino Médio Regular está evidenciado o cumprimento da meta proposta, o que nos leva ao fortalecimento da oferta. Já em relação a realização orçamentária que figurou abaixo do previsto, indicamos como fator preponderante o fato da não realização de parte das aquisições planejadas ainda em 2018. Citamos ainda como outro fator incidente para o não cumprimento do planejamento orçamentário a diretriz de otimização do custeio da operação.

O Projeto 156333 Solução de Educação Informatizada (LMS) tem índice de cumprimento abaixo do previsto, devido principalmente ao processo de renovação de contrato, pois as despesas não foram realizadas dentro do ano e passarão para 2019.

Em relação a EJA – Ensino Médio, no que concerne a meta física, tivemos um déficit de 127 matrículas, contudo, em virtude do surgimento de demanda, ocorreu redimensionamento de matrículas após fechamento da retificação das metas e orçamento, o que nos levou a superar a meta de EJA – Ensino Fundamental de 1.057 matrículas em 126 matrículas, praticamente igualando o SESI à sua meta total de EJA. A não realização integral do orçamento desta ação também está alinhada à diretriz de otimização do custeio da operação.

Considerando os Cursos em competências e habilidades comportamentais e os Cursos em competências e habilidades para o trabalho, vinculados à Educação Continuada, apresentaram em conjunto realização abaixo da meta dada a nova estratégia de revisão do portfólio de cursos e oferta de turmas pagas para as indústrias não ter atingido a demanda esperada. Até 2017 a oferta das turmas era predominantemente gratuita e foi redirecionada como forma de ampliar a sustentabilidade da operação de Educação. Considerando os resultados do serviço, o Departamento Regional iniciou os

procedimentos de descontinuidade do serviço no modelo atual. Ressalte-se que no caso específico dos Cursos em competências e habilidades para o trabalho, a meta física ultrapassou o previsto, estimulada pelo atendimento à projetos específicos desenvolvidos pelas escolas das Unidades de Juazeiro do Norte e Sobral.

As Bibliotecas Fixas e Itinerantes cumpriram 94% da meta física prevista, sendo considerado um bom desempenho.

Quanto ao Projeto Reestruturação da Educação, ficou abaixo do esperado, pois em sua grande maioria de serviços foram efetivados no final de 2018, ficando assim, a apropriação para 2019.

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

O principal desafio da área de Educação está na busca pela sustentabilidade de seus serviços, com garantia de oferta de qualidade, satisfação do cliente, mantendo o cumprimento da aplicação do compulsório em gratuidade. Para 2019, o SESI planeja a implantação do Ensino Fundamental — Anos Finais na Unidade da Parangaba e a ampliação das turmas de Ensino Médio com Itinerário de Formação Técnica e Profissional para atendimento também na Unidade de Sobral, constituem ações de grande significado para toda a equipe envolvida.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Os resultados apresentados para o ano de 2018 apontam para a necessidade de reposicionamento das estratégias do negócio Educação, na medida em que a Educação Básica se estrutura com a consolidação da oferta de Ensino Médio e EJA, apresentando excelentes oportunidades de ampliar a atuação com oferta de Ensino Fundamental no ano de 2019. Contudo, diante também dos resultados considera-se inevitável a descontinuidade da oferta de Cursos de Educação Continuada *in company*, para que seja realizado um atendimento por meio de projetos customizados e sustentáveis.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Considerando as ofertas da área de Educação do SESI, o alinhamento e investimento no Plano de Comunicação para oferta de serviços em 2019 se mostra como uma ação de grande importância na melhoria de desempenho, bem como a efetivação de um acompanhamento contínuo dos indicadores pedagógicos, físicos e financeiros, com a proposição de ações de correção, quando necessário, com foco no atingimento dos resultados esperados.

3.1.2- Objetivo: Contribuir para um ambiente seguro, saudável e produtivo na indústria e para o bem-estar do trabalhador

i. Descrição

Descrição geral

O presente objetivo abrange todas as iniciativas de Saúde e Segurança do Trabalho e Promoção da Saúde, que são suportadas por serviços como Programas Legais de SST, Avaliações Ambientais e Laudos Técnicos, Consultas ocupacionais e clínicas, Auxílio Diagnóstico, Imunização, Ginástica na Empresa e Atividade Física e Esportiva.

23

Responsável

Kassandra Maria de Araújo Morais, CPF 548.447.383.72, Gerente de Segurança e Saúde para a Indústria.

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.

A satisfação dos clientes com o negócio ficou 0,6 pontos percentuais abaixo da meta, demandando tratativas com apoio das Gerências de Marketing e Vendas do Sistema FIEC, uma vez que os atributos envolvidos nesse indicador não estão relacionados somente à qualidade do atendimento realizado pela área, mas também a tópicos associados a atividades de apoio. Mesmo com o não cumprimento de parte das metas relacionadas ao objetivo, as áreas de SST e Promoção da Saúde apresentaram sustentabilidade de 71% nas Unidades de Negócios do SESI superando a previsão do ano (65%), demonstrando boa captação de receitas de serviços e otimização de custeio da operação.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

QUADRO 05: Indicador 2

Indicador	Fórmula	Meta	Resultado
Índice de Satisfação Likert (Negócio SST e Promoção da Saúde)	[(Respostas "9" + Respostas "10" de todos os atributos) / (Total de Pesquisas finalizadas x Quantidade de atributos)] x 100 Atributos pesquisados: "Qualidade do Serviço", "Qualidade do atendimento durante a prestação do serviço", "Facilidade para contatar a instituição e seus profissionais", "Grau de customização (Adequação às necessidades da sua empresa)", "Capacidade de cumprir o prometido", "Relação Custo X Benefício", "Impacto do serviço na produtividade da sua empresa" e "Comunicação/Divulgação dos nossos serviços".	65,2%	64,6%

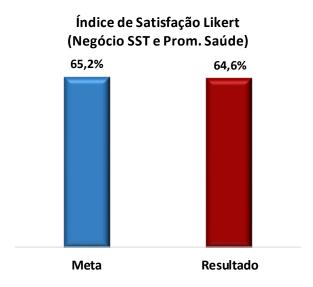
Fonte: CRM (Call Center).

Análise: Os serviços de saúde e segurança para a indústria requerem conhecimento por parte dos clientes, o que precisa ser desenvolvido pelo SESI por meio de eventos técnicos, painéis e outros meios de comunicação.

Como forma de elevar o índice de satisfação de clientes, elaboramos planos de ação por linha de atuação com o propósito de implantar o novo sistema informatizado e plataforma SESI Viva+ com foco em gestão de SST, reestruturação do portfólio de promoção da saúde para as empresas com foco em programas de prevenção a problemas osteomusculares e de gestão da qualidade de vida dos trabalhadores.

Com as tratativas programadas a entidade entende como viável o atendimento da meta de 68% para 2019.

GRÁFICO 02:



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

As entregas de saúde e segurança do trabalho têm apresentado crescimento no âmbito dos serviços que passaram a ser apresentados em formato de pacote de soluções, como é o caso do Indústria Legal e Indústria Segura. As ações nessa área estão focadas em oferta de soluções de gestão, dando ao cliente a visão de que a inter-relação dos dados, programas, laudos, consultas e exames é fundamental para a gestão e consequente redução de custos em saúde e segurança no trabalho.

No caso de serviços de Promoção da Saúde, houve resultado significativo nos atendimentos a pessoa física com atividades físicas e esportivas; já nos serviços de promoção da saúde pessoa jurídica, houve uma queda nos atendimentos, o que levou o Regional a tomar decisões de reestruturação da oferta para pessoa jurídica na Região Metropolitana de Fortaleza e descontinuidade nas Unidades de Sobral e Juazeiro. A reestruturação do produto passa tanto por questões como otimização das despesas relacionadas à execução do serviço, que abrangem principalmente contratação de pessoal e logística, como também por questões relacionadas ao formato de precificação e apresentação do serviço, além de agregação de valor com uso de indicadores de impacto do serviço sobre a prevenção de doenças crônicas não transmissíveis.

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

QUADRO 06: Resultados físicos e financeiros

	Orçame	entário	Físico			
Principais ações ¹	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Unidade de Medida	
Atividade Física e Esportiva	4.720.428,57	4.398.122,20	12.640	12.306	Pessoas atendidas (CPFs)	
Serviços Médicos Ocupacionais	2.109.974,69	1.761.431,66	28.789	33.835	Consultas	
Serviços Médicos e Clínicos	2.096.008,71	1.810.034,39	16.691	16.201	Consultas	
PCMSO - NR 07	1.928.199,23	1.842.395,18	438	378	Empresas atendidas (CNPJs)	
Ginástica na Empresa	1.548.301,22	1.437.878,84	86	46	Empresas atendidas (CNPJs)	

PPRA e Avaliações Ambientais NR			401	380	Empresas atendidas em PPRA (CNPJs)
09 e 15	1.547.500,76	1.349.456,58	357	179	Empresas atendidas em Avaliações Ambientais (CNPJs)
Exames – Radiológicos	1.149.229,90	931.619,40	25.270	18.368 ²	Exames
Projeto SESI Clínica	982.976,15	968.384,10	100%	99%	Índice de cumprimento da despesa planejada
Exames – Audiométricos	727.939,08	584.828,27	30.258	21.408 ²	Exames
Projeto 48877 Melhoria da Infraestrutura de Promoção da Saúde de Juazeiro do Norte	684.496,98	684.496,98	100%	100%	Índice de cumprimento da despesa planejada
Projeto Reestruturação da Promoção da Saúde	625.500,00	166.241,90	100%	27%	Índice de cumprimento da despesa planejada
Exames – Análises clínicas	590.940,46	411.128,86	102.384	55.153 ²	Exames

Fonte: Protheus Orçamento, Planilha Metas de Produção, Sistema de Medição do Desempenho – SMD, CRM.

Notas:

- As principais ações foram definidas com base na representatividade das despesas finalísticas totais relacionadas ao presente objetivo estratégico. Os CR's listados no quadro representam 80% das despesas previstas (retificadas) dos CR's finalísticos de Saúde e Segurança para a Indústria.
- 2. A fonte do quantitativo de exames correspondeu ao CRM (Coletado, uma vez que o SMD não apresenta as categorias de exame de forma desdobrada).

Observações:

Buscando o equilíbrio entre oferta de serviços e sustentabilidade financeira, avaliamos que os resultados de 2018 foram satisfatórios na medida em que os casos em que não foi possível a realização total da meta física gerou como reflexo a redução de despesa. Para 2019 o planejamento permanece com esse enfoque e adicionando maior apelo de mercado para ampliar resultados de produção.

Em SST o aumento no volume de atendimento tende a ocorrer tanto pelo modelo fiscalizatório que tende a ser mais efetivo como pelo crescimento do nível de conhecimento dos clientes acerca da necessidade em investir na saúde e proteção dos trabalhadores.

No caso de Promoção da Saúde, o investimento em infraestrutura dos serviços de atividades físicas e esportivas representa o fator de maior relevância na captação de novos clientes, tendo em vista a resposta observada do mercado na demanda por este serviço. Os investimentos são caracterizados pela construção de academia na região do Maracanaú, renovação da academia da Parangaba, além de melhorias pontuais nas academias da Barra do Ceará e de Sobral. A expectativa para o volume de atendimentos com Ginástica na Empresa não é de crescimento, tendo em vista a descontinuidade em Juazeiro e Sobral, porém o Regional está estruturando serviços que sejam tecnicamente mais consistentes na apresentação de impactos na saúde dos trabalhadores.

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

O principal desafio de 2019 é realizar a migração completa entre sistemas de SST do SESI, que está passando de uma versão obsoleta (S4) para uma versão totalmente diferente e adequada ao eSocial (S+); lançar plataforma informatizada de soluções em SST, abrangendo subsistemas da gestão de SST como Ergonomia, Absenteísmo, Programas e Campanhas de saúde; desenvolver ações que ampliem o nível de conhecimento dos clientes acerca da produtividade no trabalho como resultado de investimentos em saúde do trabalhador. Acredita-se que essas ações são estratégias fundamentais para ampliar a execução e entrega de serviços e soluções às indústrias do Estado.

Registra-se ainda o desafio de manter e ampliar o atendimento às micro e pequenas empresas, o que tem se dado notadamente por meio do programa SEBRAETEC.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Temos um resultado geral positivo, com aspectos claros de melhoria para 2019. Com maior maturidade na gestão orçamentária e maior sinergia com as demandas de mercado, alinhamento entre as áreas e integração de planejamentos, as melhorias são gradativas e contínuas.

Os projetos estruturantes da área estão alinhados aos desafios das áreas e a sinergia com as ações do Regional favorece a definição e execução da estratégia.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

As melhorias de resultados requerem total sinergia entre as ações da equipe de execução dos serviços e as ações de mercado, com comunicação precisa aos clientes sobre as soluções ofertadas e a solução a que o serviço se propõe e é capaz de entregar. Isso tem sido desenvolvido por meio de comitê de comunicação, grupos de trabalho interdisciplinares para construção ou redesenho de processos e produtos, uso de ferramentas de gestão para agilizar e melhorar resultados, além do desenvolvimento e monitoramento contínuo de projetos estratégicos.

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.

QUADRO 07: 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%	87,6%	

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

ii. Análise

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

Para medir o alcance do SESI 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 SESI 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%.

GRÁFICO 03:





iii. Conclusão

Considerou-se o resultado da pesquisa em 2018 satisfatório, por entendermos que estamos em um crescente, tendo como proposta a permanência da meta de 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 SESI.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

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

3.2.2 Clientes

i. Descrição

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

QUADRO 08: 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.

ii. Análise

Com a finalidade de aprimorar o processo de identificação das demandas da indústria, reposicionouse 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 atendidos pelo SESI, 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.

GRÁFICO 04:

Cobertura do Atendimento da Industria



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 aumentar o número de indústrias atendidas pelo SESI 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 intenção 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 específicas;
- 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.

QUADRO 09: 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).

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 SESI, 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 pósvenda: 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.

GRÁFICO 05:

Percentual de Clientes Fiés - Pessoa Jurídica



iii. Conclusão

Diante de um cenário 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 SESI na fidelização de seus clientes, frente aos inúmeros desafios de mercado. Perseguiremos para o ano de 2019 a meta de 23%.

31

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 à coleta de dados, pesquisa pós-venda e utilização de metodologias para fortalecimento do SESI, 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 análises 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 SESI, a Central de Relacionamento do SESI, os locais de atendimento e as coordenações das áreas de negócio são responsáveis pelo recebimento das oportunidades melhorias - 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.

3.2.4 Infraestrutura

i. Descrição

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

QUADRO 10: 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%

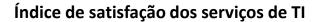
Fonte: Pesquisa de Satisfação interna.

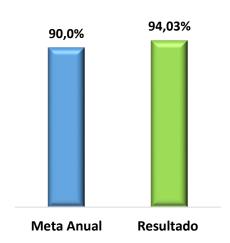
ii. Análise

O SESI 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 SESI. 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.

GRÁFICO 06:





iii. Conclusão

O resultado desse indicador comparado ao ano de 2017, mostra um avanço do SESI 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;
- 93,51% estão satisfeitos em relação a cortesia e comunicação dos prestadores de serviços;
- 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.

QUADRO 11: 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.

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.

GRÁFICO 07:

Satisfação dos Colaboradores



iii. Conclusão

Não obstante ao resultado do ano de 2018, ter apresentado 3 pontos percentuais abaixo da meta estabelecida, o SESI acredita na melhoria continua da satisfação de seus colaboradores ao qual permanece com a meta de 75% para o ano de 2019.

iii.a- Avaliação do resultado

Os dados coletados geraram diversos benefícios, como: diagnóstico real sobre o 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 SESI elaboração de um plano de ação com o intuito de elaborar iniciativas para melhoria de desempenho, correlacionando os itens elencados 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 SESI 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 SESI/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 SESI em julho de 2015, o Mapa Estratégico do SESI 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 SESI 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 SESI não sofreram alterações para o exercício de 2018.

Quanto a periodicidade de revisão do planejamento estratégico estima-se o final da vigência do plano em 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 as 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 SESI.

QUADRO 12:

		IMPLEMENTA	AÇÃO DO PLAN	EJAMENTO ESTRA	TÉGICO		
	Etapas	Formulação	da estratégia	Execução d	a estratégia		
	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	Farol de desempenho	
_	Educação e Cultura	Sim	Sim	Sim	Sim		
responsável	Centro de Inovação SESI	Sim	Sim	Sim	Sim		
	Unidade de Gestão	Sim	Sim	Sim	Sim		
Unidade	Planejamento e Controle	Sim	Sim	Sim	Sim		
j j	Áreas Corporativas	Sim	Sim	Sim	Sim		

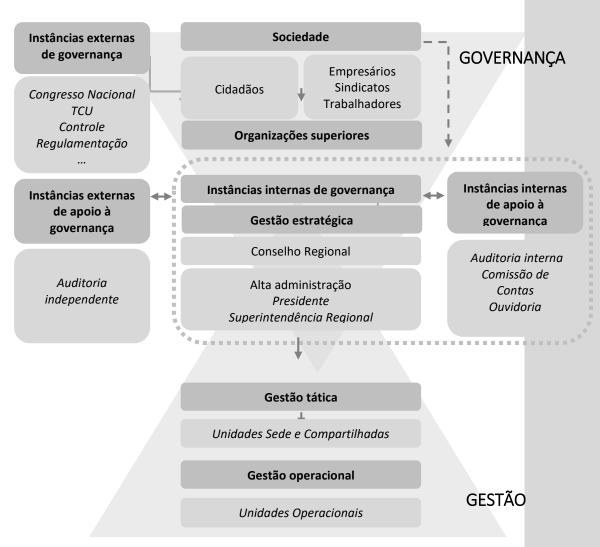
Fonte: Planejamento Estratégico 2015/2022.

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



Legenda (segundo o Referencial Básico de Governança do TCU)

Instâncias externas de 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.

Instâncias externas de apoio à governança

Responsáveis pela avaliação, auditoria e monitoramento independente e, nos casos em que disfunções são identificadas, pela comunicação dos fatos às instâncias superiores de governança.

Instâncias internas 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.

Instâncias internas de apoio à governança

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.

RELATÓRIO DE GESTÃO **2018** SESI/CE

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

Nas Instâncias externas de governança, o SESI Ceará segue as diretrizes do Departamento Nacional, o qual executa, administra e propõe estratégias de atuação, que são avaliadas e validadas pelo Conselho Regional e Nacional, 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, onde o SESI 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 do Conselho, Diretor Regional, Superintendência 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 cultura, saúde e segurança e promoção da saúde 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 Superintendente Regional é um órgão executivo de gestão, de acordo com a missão, os objetivos, as estratégias e diretrizes fixadas no Regulamento do Serviço Social da Industria— SESI, atualizado pelo Decreto nº 6.637, de 5 de novembro de 2008, Capítulo IV, Seção II, Art. 35.

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 no apoio a governança 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 SESI Ceará, 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 SESI Ceará dispõe de código de ética, Resoluções, Portarias, Ordens de Serviços e procedimentos formalizados que contemplam 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 SESI Ceará 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 SESI Ceará 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 SESI 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 e etc) e externa, estão disponibilizadas no Gerenciador Eletrônico de Documentos – GED, por meio da intranet, além disso, o SESI, divulga dados (orçamentos, demonstrações contábeis, editais, licitações, contratos e convênios, gratuidade, integridade e dados de infraestrutura) no Portal da Transparência do SESI, reforçando publicamente, o seu compromisso com a transparência dos atos de sua gestão.

O SESI Ceará 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.

Mediante as avaliações internas e fiscalizações recebidas, o sistema de controle interno do SESI tem sido considerado adequado e efetivo, salvo a identificação de achados de auditoria que indicam a necessidade de melhoria em processos pontuais.

A Auditoria Interna avaliou a adequação e a eficácia dos controles internos, embasados nas ações executadas durante o exercício de 2018, considerando os processos elencados no Plano Anual de Auditoria Interna.

41

5- Relacionamento com a sociedade

5.1- Canais de acesso do cidadão

5.1.1- Ouvidoria: estrutura e resultados

A Ouvidoria 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 ligada 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 existentes os canais de acesso à comunicação com o público externo. Operamos através do CRM - Customer Relationship Management (Gestão de Relacionamento com o Cliente). OUVIDORIA - 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 08:

Canais de Acesso



Telefone Site SESI = E-mail

Fonte: CRM.

QUADRO 13:

Informações sobre o atendimento									
Natureza da demanda	Qtde. de solicitações	Atendidas	Atendidas no prazo						
Denúncias	1	1	1						
Reclamações	279	249	125						
Sugestões	114	88	42						
Perguntas	3.190	3.190	3.190						

O SESI Ceará 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.

As áreas de mercado das unidades/núcleos do SESI, 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 pela área de mercado da Unidade/Núcleo.

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.sesi-ce.org.br;
- Facebook: https://www.facebook.com/sesiceara;
- Twitter: https://twitter.com/sesiceara;
- Atendimento pessoal;
- Atendimento pelos agentes de vendas;
- Urna fixa e/ ou urna móvel e;
- Totem de autoatendimento.

5.2- Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade

QUADRO 14: Acesso às informações do SESI/CE

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

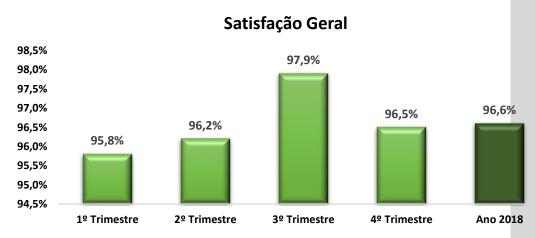
tempo de duração de 12 meses ou mais, através do formulário de reação e, após a prestação do serviço, para aplicação de formulário de satisfação.

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 item 5.1.

O SESI Ceará tem como meta anual atingir 85% da satisfação de seus clientes. Em aferição realizada no ano de 2018, chegou a 96,6%, ultrapassando em 11,6 pontos percentuais a meta anual.

GRÁFICO 09:



Fonte: CRM (Call Center).

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

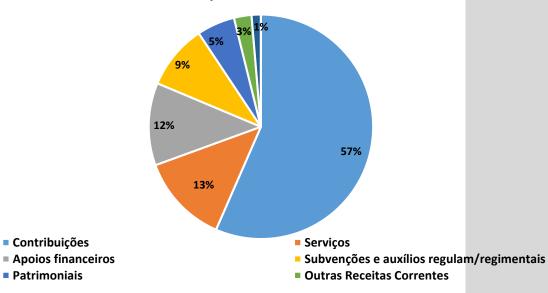
O compartilhamento dos dados poderá ser realizado através de formato off-line, uma vez que não os disponibilizamos publicamente, por considerarmos que se tratam de informações estratégicas da Instituição que nos possibilitam a geração de dados para as áreas de Gestão do SESI, onde através da análise 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, e considerando ainda que o Decreto nº. 9.094/2017 não se aplica ao SESI, 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 10:





QUADRO 15:

Principais receitas (em milhares de reais)	2017	2018	2019
Contribuições	63.593	64.934	61.508
Patrimoniais	7.319	6.282	6.403
Serviços	12.633	14.810	18.133
Outras Receitas Correntes	3.081	2.903	2.153
Subvenções e auxílios regulam/regimentais	10.622	10.718	10.593
Convênios	0	0	500
Apoios financeiros	8.953	13.652	11.930
Receita de Capital	8.843	1.535	2.868
Total	115.044	114.834	114.088

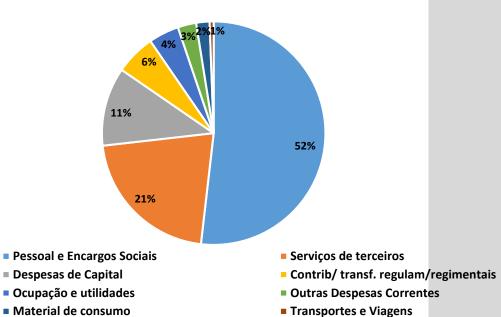
Fonte: Sistema Protheus.

As receitas são compostas, principalmente, pelas receitas de contribuições (arrecadação direta e indireta); receitas patrimoniais (aluguéis e rendimentos de valores mobiliários); receitas de serviços; outras receitas correntes; subvenções e auxílios regimentais; apoios financeiros e receitas de capital.

As receitas de contribuições possuem a maior representatividade (57%), e em relação a 2017 apresentou um acréscimo de 2,11%. As receitas de serviços compreendem 13% da receita total do SESI/CE, e um incremento de 17,23% comparado a 2017, constituídas pelos serviços de saúde, educacionais, de lazer, e consultoria.

GRÁFICO 11:





QUADRO 16:

Principais despesas (em milhares de reais)	2017	2018	2019
Pessoal e Encargos Sociais	55.177	51.076	52.703
Ocupação e utilidades	3.902	4.331	3.971
Material de consumo	2.171	1.909	3.187
Transportes e Viagens	957	573	1.328
Serviços de terceiros	25.288	21.065	35.164
Contrib/ transf. regulam/regimentais	5.595	5.740	5.500
Outras Despesas Correntes	2.805	2.631	2.351
Despesas de Capital	6.194	11.222	9.884
Total	102.089	98.547	114.088

Fonte: Sistema Protheus.



RELATÓRIO DE GESTÃO 2018 SESI/CE

6.2- Principais contratos firmados

QUADRO 17: Contratos firmados no exercício a que se refere a prestação de contas

Contrato/	Objeto	Favorecido	CNPJ/	Mod.	Data da	Situação	Natureza	Elem.	Valor
ano	Objeto	ravoreciuo	CPF	Licitação	contratação	Situação	Natureza	despesa	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	0	3.1.01.06.20	369.000,00
001/2018	Serviços de renovação de licenças de google g suite basic e vault e serviços técnicos especializados	Spread Teleinformática Ltda	52.845.203/0001-82	PE000822017	15/01/2018	E	0	3.1.01.06.04.003	125.843,00
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	Р	0	3.1.01.06.18	258.816,92
066/2017	Prestação de serviços no que concerne a implantação e execução de cursos da lingua inglesa para a escola SESI idiomas.	Concept Cursos De Idiomas Ltda (Wizard)	14.487.606/0001-08	DL006232017	26/02/2018	А	O	3.1.01.06.20	520.343,28
018/2018 019/2018 020/2018	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	Α	0	3.1.01.01.02.010	631.331,19
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	0	3.1.01.06.04.004	73.630,00
048/2018	Serviços de fornecimento e implantação do sistema de video wall para o observatório da indústria cearense, incluindo o fornecimento dos equipamentos necessário, serviço de instalação, treinamento e contrato de manutenção.	Mj Comércio E Serviços De Informática E Telecomunicações Ltda (Silicontech)	10.285.063/0001-95	PE000752018	18/07/2018	А	0	3.2.01.01.03.006 3.1.01.06.28.001	299.980,00
069/2018	SERVIÇO DE MÉDICO GINECOLÓGICO PARA O SESI	Coop. Dos Ginecologistas E Obstetras Do	41.314.303/0001-66	DL009622018	06/11/2018	А	0	3.1.01.06.05.002	262.402,46

104/2018	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 Ltda - Me	Transportes	13.043.748/0001-1	3 PP000132018	06/11/2018	А	0	3.1.01.06.21.002 3.1.01.06.13.001	115.633,32
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 Turism	o Ltda	06.157.430/0001-0	6 PE001032018	13/12/2018	Α	0	3.1.01.04	729.926,95
Total										3.386.907,12

Fonte: Sistema Protheus.

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

Legenda

Siglas	Α	Р	0	E
Situação	Ativo- Normal	Ativo- Prorrogado	-	Encerrado
Natureza	-	-	Ordinária	Emergencial

QUADRO 18: Contratos em houve pagamentos no exercício a que se refere a prestação de contas

Contrato/	Objeto	Favorecido	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Situação	Natureza	Elem. despesa	Valor 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-	PP000532017	01/09/2017	Р	0	3.1.01.06.11	5.001.937,49
010/2016	Serviço terceirizado de vigilância armada	Patrimônio E Segurança Armada Ltda	04.947.331/0001- 94	PP000482015	23/01/2016	Р	0	3.1.01.06.12	2.381.339,97
106/2016	Prestação de serviços contínuos de limpeza, asseio, conservação e higienização, portaria e supervisão de serviços.	Interativa Empreendimentos)	05.305.430/0001- 35	PP000012016	24/08/2016	Р	0	3.1.01.06.10	2.009.734,98
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	Р	0	3.1.01.01.03.001	1.159.472,88
078/2013	Serviços de agenciamento de viagens, 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.	_	05.324.630/0001- 35	CC000302013	20/12/2013	E	0	3.1.01.06.14	541.289,67
124/2015	Serviços de hospedagem externa de dados (hosting.	Hostweb Data Center E Serviços Ltda.	07.319.644/0001- 96	PP000092015	09/11/2015	Р	0	3.1.01.06.19	513.305,01
029/2015	Serviços atendimento em call center	Vector Serviços Em Contact Center Ltda Me	07.989.360/0001- 07	PP000062014	16/03/2015	E	0	3.1.01.06.20	504.964,49

049/2017	Serviços continuados de locação de veículos.	Premium Serviços E Locações De Veículos Ltda - Me	11.620.814/0001- 45	PP000472017	20/09/2017	Р	0	3.1.01.06.14	389.604,16
092/2015	Aquisição de solução de educação informatizada para o gerenciamento de aprendizagem elotrônica das ações educativas a distância e semipresenciais do sesi.	Time To Know	38.043.270/0001- 04	RP069602013	10/08/2015	Р	0	3.1.01.06.04.007	316.800,00
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	Р	0	3.1.01.03.03	208.222,31
Total									13.026.670,96

Fonte: Sistema Protheus.

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

Legenda

Siglas	Α	Р	0	E
Situação	Ativo-	Ativo-	-	Encerrado
	Normal	Prorrogado		
Natureza	-	-	Ordinária	Emergencial

6.3- Transferências, convênios e congêneres

6.3.1- Transferências para federações e confederações

QUADRO 19:

					Valor da	Data da			Valor total
Transferência	Instrumento	Objeto	Convenente	CNPJ/CPF	Contrap artida	Firmatura	Sit.	Nat.	
Transferência 1	Transferência legal	Repasse Regimental	Federação das Indústrias do Estado do Ceará - FIEC	07.264.385/0001-43	-	-	Ativo Normal	Ordinária	R\$ 4.545.390,79
Transferência 2	Transferência legal	Repasse Regimental	Instituto Euvaldo Lodi - IEL/CE	07.084.577/0001-78	-	-	Ativo Normal	Ordinária	R\$ 1.194.772,16
Total									R\$ 5.740.162,95

Fonte: Sistema Protheus.

6.3.2- Outros convênios e congêneres

Não se aplica.

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, segundo demonstração abaixo:

QUADRO 20: Contas do Ativo Imobilizado e Intangível

Bens Patrimoniais Móveis e Imóveis	Valor Bruto Contábil	Depreciação Acumulada	Perda por Impairment	Valor Contábil
Bens Imóveis				
Terrenos	13.942.157,33	0,00	20.770,82	13.921.386,51
Prédios	69.473.568,87	12.619.590,88	2.998.438,37	53.855.539,62
Construções em Andamento	0,00	0,00	0,00	0,00
Benfeitorias em Imóveis Terceiros	1.815.104,34	192.039,14	0,00	1.623.065,20
Bens Móveis				
Mobiliário em Geral	3.239.392,68	1.919.665,24	324.465,40	995.262,04
Instrumentos Musicais	23.514,81	16.907,40	111,62	6.495,79
Veículos	4.594.451,24	3.855.370,04	0,00	739.081,20
Máquinas e Equipamentos em Geral	4.723.035,57	2.447.561,05	294.967,78	1.980.506,74
Equipamentos Médicos, Odont., Cirúrgicos e Laboratoriais	4.593.302,59	2.866.643,51	111.479,28	1.615.179,80
Equipamentos de Informática	6.365.623,33	4.979.487,58	402.880,47	983.255,28
Equipamentos Esportivo, Art. e de Recreação	1.031.765,26	639.754,74	6.297,57	385.712,95
Total Geral	109.801.916,02	29.537.019,58	4.159.411,31	76.105.485,13

Fonte: Sistema Protheus.

QUADRO 21:

Ativo Intangível	Valor Bruto Contábil	Amortização Acumulada	Perda por Impairment	Valor Líquido Contábil
Direito de uso de softwares	835.778,55	394.740,88	92.674,12	348.363,55
Total Geral	835.778,55	394.740,88	92.674,12	348.363,55

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\$ 1.838.102,00 e R\$ 162.625,80.

QUADRO 22: Depreciação e amortização no Exercício

Descrição	Depreciação/Amortização
Imobilizado - Bens Imóveis e Móveis	
Terrenos	0,00
Prédios	1.269.686,64
Benfeitorias em Imóveis Terceiros	33.119,24
Mobiliário em Geral	229.753,14
Instrumentos Musicais	(117.453,91)
Veículos	(713.208,89)
Máquinas e Equipamentos em Geral	320.644,87
Equipamentos Médicos, Odontológicos, Cirúrgicos e Laboratoriais	350.457,35
Equipamentos de Informática	384.248,32
Equipamentos Esportivos, Artísticos e de Recreação	80.855,24
Total Depreciação Exercício Bens Imóveis E Móveis	1.838.102,00
Ativo Intangível	
Direito de Uso de Softwares	162.625,80
TOTAL DEPRECIAÇÃO EXERCÍCIO ATIVO INTANGÍVEL	162.625,80

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 efetuou o teste, 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 XY:

QUADRO 23: Perda por impairment no exercício

Descrição	Perda por Impairment
Imobilizado - Bens Imóveis e Móveis	
Terrenos	20.770,82
Prédios	2.998.438,37
Mobiliário em Geral	324.465,40
Instrumentos Musicais	111,62
Máquinas e Equipamentos em Geral	294.967,78
Equipamentos Médicos, Odontológico, Cirúrgicos e laboratorial	111.479,28
Equipamentos de Informática	402.880,47
Equipamentos Esportivo, Art. e de Recreação	6.297,57
TOTAL DEPRECIAÇÃO EXERCÍCIO BENS IMÓVEIS E MÓVEIS	4.159.411,31
Ativo Intangível	
Direito de uso de softwares	92.674,12
TOTAL DEPREC EXERCÍCIO ATIVO INTANGÍVEL	92.674,12
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.

QUADRO 24: 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 esportivos e artísticos	10	10
Equipamentos médicos, cirúrgicos, odontológicos e laboratoriais	10	4 -10
Instrumentos musicais	10	10
Equipamentos de informática	5	4
Veículos	5	5- 10

Fonte: RFB/Laudo impairment.

- e) A utilização destas taxas obedece a Resolução dos Órgãos Colegiados do Sistema Indústria, para aplicação em todas as Entidades do Sistema Indústria e Norma Geral de Patrimônio, criada em abril de 2014 e aprovada pelo Conselho Regional do SESI.
- f) A base de cálculo adotada para aplicação da depreciação dos imóveis é o custo da obra. 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.
- g) A depreciação é reconhecida até que o valor líquido seja igual ao valor residual e começa quando o item entra em condição de uso e outros fatos tais como: obsolescência técnica ou comercial e desgaste normal por ociosidade.
 - h) 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) <u>Disponibilidades:</u> Avaliada pelo valor original em moeda nacional. As aplicações financeiras de liquidação imediata são mensuradas ou avaliadas pelo valor original.
- b) <u>Créditos e dívidas</u>: 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) <u>Estoques</u>: 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) Intangível: 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 (somente para as entidades do Sesc, Senai, Sesi e Senac)

6.5.1- Informações gerais

Em 2008 foram incorporados ao Regulamento do SESI dispositivos estabelecendo a ampliação gradual de recursos provenientes da receita de contribuição compulsória para a educação e para gratuidade, que deveriam atingir em seis anos, a meta de 33,33% da Receita Líquida de Contribuição Compulsória em Educação Básica e Continuada, sendo a metade desse valor, o equivalente a 16,67%, destinado para vagas gratuitas.

Em 2018, este Regional aplicou **32,6%** dos recursos dessa receita líquida de contribuição compulsória, em Educação e **17,7%** em vagas para a gratuidade regulamentar, resultando na realização de **6.965** matrículas gratuitas.

A meta de aplicação do compulsório em educação (32,6%) foi motivada, principalmente, pela não realização integral das despesas com o Projeto Solução de Educação Informatizada (LMS), representando uma diferença de R\$ 1,4 milhão entre previsto e realizado. Ao simularmos a apropriação integral da despesa prevista em 2018, o percentual de receita líquida de contribuição compulsória corresponderia a 36,4%.

Nos quadros abaixo, serão apresentados os resultados alcançados por este regional, no exercício de 2018, em relação ao cumprimento da meta de gratuidade regulamentar.

Cabe destacar que, para apuração da gratuidade, considera-se o gasto médio matrícula, ou seja, são utilizadas as despesas realizadas com custeio, investimento e gestão, conforme estabelecido no Regulamento do SESI, Art.6, §4º, atualizado pelo Decreto Lei nº 6.637, de 5 de novembro de 2008.

TABELA 1: Demonstrativo do Cumprimento da Aplicação de Recursos no Programa de Gratuidade

RECEITAS	Realizado 2018
Receita Bruta de Contribuição Compulsória (RBCC)	76.764.079,53
Receita Líquida de Contribuição Compulsória (RLCC) ¹	63.906.096,21
Compromisso de Aplicação de Recursos em Educação Básica e Continuada ²	21.299.901,87
Compromisso de Aplicação de Recursos em Gratuidade ³	10.653.146,24
DESPESAS	
em Educação Básica e Continuada	20.825.377,39
<u>em Gratuidade</u>	11.301.388,33
Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Educação ⁴	(474.524,48)
Percentual da Receita Líquida de Contribuição Destinado à Educação Básica e	32,6%
Continuada	32,0%
Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Gratuidade⁵	648.137,65
Percentual da Receita Líquida de Contribuição Destinado à Gratuidade	17,7%

Fonte: Sistema Protheus e Sistema de Medição do Desempenho – SMD.

Notas:

- **1. Receita Líquida de Contribuição Compulsória:** Corresponde a 83,25% da Receita Bruta de Contribuição Compulsória Geral, em conformidade com o Art. 69 do Regulamento do SESI, atualizado pelo Decreto Lei nº 6.637, de 5 de novembro de 2008.
- **2. Compromisso de Aplicação de Recursos em Educação:** Corresponde à 33,33% da Receita Líquida de Contribuição Compulsória (RLCC).
- **3. Compromisso de Aplicação de Recursos em Gratuidade:** Corresponde à 16,67% da Receita Líquida de Contribuição Compulsória (RLCC).
- **4. Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Educação:** Corresponde ao resultado (positivo ou negativo), da aplicação de recursos da receita líquida de contribuição compulsória destinada para a educação, em relação ao compromisso de 33,33%.
- **5. 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 16,67%.

TABELA 2: Matrículas em Educação Básica Realizadas em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade	Matrícula Total em Gratuidade Regulamentar
Educação Infantil	0
Creche	0
Pré-Escola	0
Ensino Fundamental	0
1º ao 5º Ano	0
6º ao 9º Ano	0
Ensino Médio Regular	259
Educação de Jovens e Adultos	6.615
EJA - Alfabetização	0
EJA - 1º a 5º Ano	24
EJA - 6º a 9º Ano	1.142
EJA - Ensino Médio	5.449
Total	6.874

Fonte: Sistema de Medição de Desempenho - SMD/2018.

Observações:

O quantitativo de matrículas gratuitas da Educação Básica totalizou 6.874, representando 92% do total de matrículas da Educação Básica. A maior representatividade de matrículas concentra-se na EJA, linha que apresenta maior contribuição para o cumprimento da meta de 16,67% de aplicação do compulsório em gratuidade.

TABELA 3: Matrículas em Educação Continuada Realizadas em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade	Matrícula Total em Gratuidade Regulamentar
Educação Continuada	
Educação Continuada em Educação	57
Acompanhamento Pedagógico / Reforço Escolar	0
Educação Continuada em Saúde e Segurança	2
Educação Continuada em Articulação e Influência em Segurança e Saúde	32

Educação Continuada em Promoção de Saúde	0
Educação Continuada em Cultura	0
Esporte - Atleta do Futuro	0
Total	91

Fonte: Sistema de Medição de Desempenho - SMD/2018.

Observações:

Em 2018 a Educação Continuada apresentou enfoque de ampliação de sua sustentabilidade financeira acarretando em redução substancial do volume de matrículas gratuitas em Educação Continuada de 2017 (mais de 20 mil) para 2018 (91).

TABELA 4: Gasto Médio da Matrícula em Educação Básica Realizado

Programa/Modalidade	Gasto Médio da Matrícula
Educação Infantil	0,00
Creche	0,00
Pré-Escola	0,00
Ensino Fundamental	0,00
1º ao 5º Ano	0,00
6º ao 9º Ano	0,00
Ensino Médio Regular	14.836,68
Educação de Jovens e Adultos	1.113,50
EJA - Alfabetização	0,00
EJA - 1º a 5º Ano	0,00 ¹
EJA - 6º a 9º Ano	1.259,93
EJA - Ensino Médio	1.088,10

Fonte: Sistema Protheus e Sistema de Medição do Desempenho – SMD.

Nota:

1. O volume reduzido de EJA – 1º a 5º ano (24 matrículas) como demanda pontual em novembro da empresa Aço Cearense, que já estava sendo atendida por outras linhas de EJA, teve seu custeio absorvido pelas demais linhas de EJA, não apresentando despesa total em gratuidade regulamentar.

Observações:

O gasto médio anual das matrículas de EJA apresentaram redução significativa em relação ao registrado em 2017 (R\$ 1.860,15) tendo em vista a diretriz estratégica de otimização do custeio da operação de Educação e oferta em 2018 da EJA conforme a metodologia Reconhecimento de Saberes, que também otimiza o serviço entregue.

Houve otimização também no Ensino Médio Regular, que em 2017 apresentava gasto médio de R\$ 15.217,19 por matrícula. Além da diretriz já citada, esta linha de serviço também ampliou a oferta de matrículas entre 2017 e 2018, distribuindo assim as despesas apropriadas por produção.

TABELA 5: Gasto Médio da Matricula em Educação Continuada Realizado

Programa/Modalidade	Gasto Médio da Matrícula
Educação Continuada	
Educação Continuada em Educação	1.555,24
Acompanhamento Pedagógico / Reforço Escolar	0,00
Educação Continuada em Saúde e Segurança	1.082,39
Educação Continuada em Articulação e Influência em Segurança e Saúde	0,00
Educação Continuada em Promoção de Saúde	0,00
Educação Continuada em Cultura	0,00
Esporte - Atleta do Futuro	0,00

Fonte: Sistema Protheus e Sistema de Medição do Desempenho – SMD.

Observações:

O gasto médio anual das matrículas de Educação Continuada apresentou crescimento entre 2017 (R\$ 355,65) e 2018, tendo como principais motivos a redução do volume de matrículas e revisão do portfólio de cursos para um maior valor agregado para os clientes. A baixa demanda pelos cursos pagos também afetou o desempenho desta linha de ação conforme citado no item 3.1 do presente Relatório de Gestão.

TABELA 6: Despesa Total em Educação Básica Realizada em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade	Despesa Total em Gratuidade Regulamentar ¹
Educação Infantil	0,00
Creche	0,00
Pré-Escola	0,00
Ensino Fundamental	0,00
1º ao 5º Ano	0,00
6º ao 9º Ano	0,00
Ensino Médio Regular	3.842.699,03
Educação de Jovens e Adultos	7.367.875,60
EJA - Alfabetização	0,00
EJA - 1º a 5º Ano	0,00²
EJA - 6º a 9º Ano	1.438.837,54
EJA - Ensino Médio	5.929.038,06
Total	11.210.574,63

Fonte: Tabelas 2 e 4 apresentadas anteriormente.

Notas:

- 1. Despesa total realizada em gratuidade regulamentar = gasto médio matrícula x matrícula realizado em gratuidade regulamentar.
- 2. O volume reduzido de EJA 1º a 5º ano (24 matrículas) como demanda pontual em novembro da empresa Aço Cearense, que já estava sendo atendida por outras linhas de EJA, teve seu custeio absorvido pelas demais linhas de EJA, não apresentando despesa total em gratuidade regulamentar.

Observações:

A despesa total em gratuidade regulamentar na Educação Básica reduziu em 26% como efeito da otimização de custeio das ofertas de EJA e Ensino Médio Regulamentar conforme citado nas observações sobre a **Tabela 4 Gasto Médio da Matrícula em Educação Básica Realizado**, mantendo o cumprimento da gratuidade em educação.

TABELA 7: Despesa Total em Educação Continuada Realizada em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade Educação Continuada	Despesa Total em Gratuidade Regulamentar
Educação Continuada em Educação	88.648,93
Acompanhamento Pedagógico / Reforço Escolar	0,00
Educação Continuada em Saúde e Segurança	2.164,78
Educação Continuada em Articulação e Influência em Segurança e Saúde	0,00
Educação Continuada em Promoção de Saúde	0,00
Educação Continuada em Cultura	0,00
Esporte - Atleta do Futuro	0,00
Total	90.813,70

Fonte: Tabelas 3 e 5 apresentadas anteriormente.

Nota:

Despesa total realizada em gratuidade regulamentar = gasto médio matrícula x matrícula realizado em gratuidade regulamentar.

Observações:

Dado o enfoque na ampliação da sustentabilidade na linha de Educação Continuada conforme citado nas observações da **Tabela 3. Matrículas em Educação Continuada Realizadas em Gratuidade Regulamentar**, a despesa total em gratuidade regulamentar em Educação Continuada reduziu de R\$ 6.944.206,16 em 2017 para R\$ 90.813,70.

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.

QUADRO 25:

Demonstração contábil/notas explicativas	Endereço para acesso
Balanço Financeiro	https://www.sesi-ce.org.br/transparencia
Balanço patrimonial	https://www.sesi-ce.org.br/transparencia
Demonstração das Variações Patrimoniais	https://www.sesi-ce.org.br/transparencia
Balanço Orçamentário	https://www.sesi-ce.org.br/transparencia
Demonstração do Fluxo de Caixa	https://www.sesi-ce.org.br/transparencia
Demonstração das Mutações do Patrimônio líquido	https://www.sesi-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 à diretriz estratégica de 2017 para uma gestão inovadora, enxuta e com foco em resultados, o SESI Ceará encerrou o ano de 2018 com 633 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, 8% atuam na área de gestão, 79% no negócio e 13% 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 26: Demonstração da Força de Trabalho – Situação apurada em 2018/2017.

Ama	Total de	Evolução quadro	Total de colaboradores					
Ano	colaboradores	efetivo de pessoal	Gestão	Negócio	Apoio			
2018	633	0,51%	8%	79%	13%			
2017	638	-	8%	79%	13%			

Fonte: RM Labore.

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

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

QUADRO 27: Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12/2018.

Tipologias dos Cargos	_	Lotaç	ão	Ingressos no			
	Ano	Autorizada	Efetiva	Exercício	Egressos no Exercício		
1. Celetista	2018	659	633	79	88		
	2017	638	638	71	210		

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 (PCCR). 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 faixas etárias e níveis de escolaridade (QUADROS 28, 29 e 30):

QUADRO 28: - Quadro Efetivo de Pessoal - Por faixa etária.

Tipologias do Cargo Ano		Quantidade de Funcionários por Faixa Etária								
	Ano	Até 30 anos	De 31 a 40	De 41 a 50	De 51 a 60	Acima de 60				
		Ate 30 allos	anos	anos	anos	anos				
	2018	138	281	128	68	18				
1. Celetista 2	2017	122	276	144	60	20				

Fonte: RM Labore.

No quadro efetivo de funcionários, por faixa etária, percebe-se que a força de trabalho do SESI Ceará possui maior concentração de colaboradores na faixa etária de 31 a 40 anos, fato constante nos anos 2018 e 2017. Assim, verifica-se que a geração Y está mais presente na organização, participando dos avanços tecnológicos, atuando com foco nos resultados e nas mudanças constantes de cenários, promovendo ambientes inovadores, assumindo vários papéis, e almejando constantemente novas experiências e rápida ascensão.

Conforme os quadros 29 e 30, do nível de escolaridade dos colaboradores do SESI Ceará, percebe-se que nos anos de 2018 e 2017 a força de trabalho se concentrou no nível Superior.

QUADRO 29: Quadro Efetivo de Pessoal – Por nível de escolaridade (2018).

Tipologias do Cargo 2018	Quantidade de Pessoas por Nível de Escolaridade								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Celetista	1	5	0	13	193	254	160	7	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 30: Quadro Efetivo de Pessoal – Por nível de escolaridade (2017).

Tipologias do Cargo 2017	Quantidade de Pessoas por Nível de Escolaridade									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

1. Celetista	1	0	14	2	164	256	191	10	0
2. Temporários	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

^{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 SESI/CE, entendendo a dinamicidade do mercado de trabalho, com o avanço contínuo da tecnologia e inovação, buscou capacitar e desenvolver as equipes visando ao alcance dos objetivos estratégicos da instituição.

Deste modo, no ano de 2018 foram capacitados 380 colaboradores com um total de 12.758 horas-aulas, referentes a realização de 118 cursos, abrangendo 60% do quadro efetivo de pessoal ativo, gerando uma média de 33,5 horas por colaborador capacitado.

QUADRO 31: 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	380	12.758	60%	33,57h
2017	191	8973	30%	46,97h

Fonte: RM Labore.

Em relação às ações de capacitação dos colaboradores do SESI/CE, no ano de 2018, tivemos os seguintes programas específicos:

- Programa Líderes que inspiram;
- Programa Líderes que transformam;
- Cursos custeados (Cursos de curta duração);
- Cursos subsidiados (Cursos de média e longa duração).

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 SESI Ceará realizou outras ações de Qualidade de Vida para os colaboradores. O programa Qualidade de Vida do SESI é uma parceria do RH 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 de setembro a novembro 2018, premiando as três primeiras colocações com medalhas e troféus. O Campeonato contou com 300 participantes das unidades e corporativo, promovendo e ampliando a integração dos colaboradores. 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 SESI Ceará é demonstrada por meio do quadro 32 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 32 que houve aumento nas demais despesas variáveis, pagas em 2018, comparando os dados com o ano de 2017. No entanto, percebe-se redução de custos em 2018 de vencimentos fixos e indenizações, gratificações, adicionais, benefícios assistenciais e previdenciários. 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 32: Custos com manutenção dos recursos humanos.

Tinalogia	Calatistas	Exercícios				
Tipologia	Celetistas	2018	2017			
Vencimentos e Vantagens fixas	X	R\$31.641.963,65	R\$33.978.498,63			
Retribuições	0	R\$0,00	R\$0,00			
Gratificações	1	R\$89.321,42	R\$149.744,32			
Adicionais	2	R\$307.630,39	R\$327.187,38			
Indenizações	3	R\$720.827,40	R\$1.404.610,76			
Benefícios Assistênciais e Previdenciários	4	R\$2.620.799,96	R\$2.692.744,80			
Demais despesas variáveis	5	R\$4.129.180,18	R\$2.917.286,57			
Despesas Exercícios Anteriores	6	R\$0,00	R\$0,00			
Despesas judiciais	7	R\$0,00	R\$0,00			
Total		R\$39.509.723,00	R\$41.470.072,46			

Fonte: Sistema Protheus.

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

Considerando o quadro de colaboradores de 638 em dezembro/17 para 633 em dezembro/18, observamos uma queda no índice de acidentes apresentados no ano anterior, no qual o resultado foi 2,5%.

A manutenção dos principais macroprocessos de RH, 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 CIPA's, ações de conscientização e educação no trânsito nas SIPAT's, 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 33- Principais riscos identificados na gestão de pessoas.

	Controle de Acidentes - SESI										
	ltado 18	Resultado 2017		Trajeto		Típico		Doença Ocupacional		Total	
Quat. Fun	%	Quat. Fun	%	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2017	2018
633	2,50%	638	3,10%	8	10	8	8	0	2	20	16
Comparativo da Evolução 2018 x 2017		50%	50%	50%	40%	0%	10%	100%	100%		

Fonte: RM Labore (CAT).

h) Indicadores gerências sobre a gestão de pessoas;

1) Absenteísmo:

O absenteísmo passou de 1,57% (2017) para 1,68% (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 apresentou um aumento de 0,11% 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 reduziu, comparando os anos de 2018 e 2017.

Percebe-se a diminuição de doenças ocupacionais, como também um pequeno decréscimo em acidentes de trajeto, o que converge com o reforço de ações de educação no trânsito no ano de 2018.

Diante da ampliação na quantidade de acidentes típicos, percebemos a necessidade de intensificar as ações internas de prevenção junto às CIPAS.

3) Rotatividade (*Taxa de demissão*):

Comparando-se a rotatividade geral do SESI Ceará em 2018 e 2017, observa-se uma variação de 14% (2018) e 39%(2017), 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, a taxa mensal ficou em 1,13% e o acumulado do ano fechou em 14%.

i) Contratação de mão de obra de apoio e sobre a política de contratação de estagiários, conforme informações a seguir;

O SESI Ceará encerrou o ano de 2017 com 24 estagiários, representando 0,37% dos profissionais contratados pelo SESI, no referido ano.

Em 2018, encerramos o ano com 33 estagiários, representando 5,21% dos profissionais contratados pelo SESI no referido ano.

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. 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 ao ano de 2017, decorrente da reestruturação de pessoal, bem como do reposicionamento estratégico da instituição.

QUADRO 34- Mão de Obra de Apoio (Terceirizados, Estagiários).

And	ároa do	Gestão	Educação profissional	Promoção da saúde	Cultura	Suporte	Apoio	Total	
2018	E stagiário	2	0	13	8	4	6	33	
2017	E stagiário	4	2	6	5	2	5	24	

Fonte: RM Labore.

QUADRO 35- Mão de Obra de Apoio (Terceirizados, Estagiários).

Período	2018	2017	Total
1º Trimestre	R\$ 64.481,74	R\$35.071,47	R\$99.553,21
2º Trimestre	R\$ 68.674,68	R\$54.714,72	R\$123.389,40
3º Trimestre	R\$ 73.995,33	R\$60.106,21	R\$134.101,54
4º Trimestre	R\$ 79.594,01	R\$58.464,40	R\$138.058,41
Total	R\$ 286.745,76	R\$208.356,80	R\$495.102,56

Fonte: Sistema Protheus.

7.2- Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros

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

7.3- Gestão de patrimônio imobiliário

QUADRO 36:

QUADRO 36:		MÓVEIS - SESI/CE			
Descrição	Localização Imóvel	2018	Valor residual (R\$) 2017	2016	Finalidade
DR 02CE0001 - PRÉDIO CASA DA INDÚSTRIA	Av Barão de Studart,1980- Aldeota	8.545.638,06	5.732.918,14	5.015.595,65	SEDE
MARAGUAPE 02CE0001 - PRÉDIO MARANGUAPE	Rua Stenio Gomes,872- Maranguape	915.103,79	930.778,79	946.365,00	ALUGUEL
IGUATU 02CE0001 - PRÉDIO IGUATU	Rua Cel Virgilio Correia,496 Iguatu Av Barão de	19.634,99	19.740,83	19.846,08	COMODATO
DR 02CE0001 - FIRESO DR	Studart,1980- Aldeota	77.839,38	79.767,66	81.695,94	SEDE
INDÚSTRIA DO CONHECIMENTO JUAZEIRO	-	119.152,77	122.131,53	125.110,29	UNIDADE
CRATO 02CE0001 - UNIDADE CRATO	Av. Padre Cícero, n° 1348 -São Miguel	939.649,68	959.921,88	980.079,26	INATIVO
PARACURU 02CE0001 - COLONIA DE FÉRIAS	Loteam. Paracuru Meireles- Bairro Boca do Poço	493.181,97	505.228,17	517.206,14	INATIVO
MUSEU 02CE0001 - MUSEU DA INDÚSTRIA E ANEXO MUSEU	Rua Dr. João Moreira, 143 - Centro	6.523.740,11	7.196.530,04	7.364.105,11	CULTURA
SOBRAL 02CE0002 - NÚCLEO DE NEGÓCIOS DE SOBRAL	Av. Dr. Arimatéia Monte e Silva, 1003 - Campo dos Velhos	10.362.378,97	10.613.339,19	10.842.224,71	ATENDIMEN TO SAÚDE, LAZER E CURSOS
PARANGABA 02CE0003 - NÚCLEO DE NEGÓCIOS DA PARANGABA	Av. João Pessoa, 6754 - Parangaba	9.954.668,88	9.919.880,74	10.090.640,22	ATENDIMEN TO SAÚDE, LAZER E CURSOS
JUAZEIRO 02CE004 - NÚCLEO DE NEGÓCIOS DE JUAZEIRO DO NORTE	Av. Leão Sampaio, 839 - Triângulo	3.443.735,80	1.840.200,66	1.836.425,95	ATENDIMEN TO SAÚDE E CURSOS
BARRA 02CE005 - NÚCLEO DE NEGÓCIOS BARRA DO CEARÁ	Av. Francisco Sá, 6623 - Barra do	12.765.309,53	13.909.577,98	14.144.620,20	ATENDIMEN TO LAZER
COZ IND 02CE005 - BARRA DO CEARÁ	Ceará	2.139.606,41	2.155.757,69	2.171.817,48	COMODATO
CLUBE 02CE006 - NÚCLEO DE NEGÓCIOS CLUBE DA PARCERIA	Av. do Contorno, 1102 - Distrito Industrial I	2.696.258,64	2.594.410,89	2.392.815,40	ATENDIMEN TO LAZER
COZ MARACANAU 02CE0007		697.587,64	717.515,44	737.330,36	GALPÃO BENS
ALBANO CDA 02CE0007	Av. do Contorno, 1103 - Distrito	570.721,54	576.068,74	581.385,64	ATENDIMEN
ALBANO NN 02CE0007	Industrial I	1.406.109,76	1.433.256,88	1.460.250,22	TO SAÚDE
BLOCO DE SAUDE MARACANAU 02CE0007		3.379.267,78	3.454.253,86	3.528.815,20	
NR SAUDE 02CE0008	Av. Padre Ibiapina, 1449 - Centro	2.727.340,43	2.770.833,23	2.814.079,68	ATENDIMEN TO SAÚDE
Total Geral		67.776.926,13	65.532.112,34	65.650.408,53	

Fonte: Sistema Protheus.

No que tange à representatividade dos bens imóveis, é demonstrado no quadro 36 em relação ao total do imobilizado, bem como em relação ao seu ativo total.

QUADRO 37:

Bens imóveis (residual) em 31/12/2018			R\$	67.776.926,13
Representatividade Patrimôni Entidade	2018		%	
Imobilizado total (residual)	R\$	76.105.485,13		89,06%
Ativo Total	R\$	194.345.227,21		34,87%

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 SESI, 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 SESI, conforme parecer jurídico do Departamento Nacional 140/19.

8.3 - Tratamento de recomendações da Auditoria Interna QUADRO 38:

-,-					
Relato	ório	N° do Item	Descrição sucinta do item da recomendação	Descrição da Recomendação	Providências adotadas /Ações implementadas
Relatório de Auc nº 44/2		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 Auc nº 44/2		4.1.3.1	4.1.3.1.1	Recomendamos que os eventos de mesma natureza entre as entidades do Sistema FIEC sejam padronizados, parametrizando suas incidências de acordo com a legislação vigente.	Recomendação atendida mediante justificativa.
Relatório de Auc n° 44/2		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: - SESI: - 0281 – AUXILIO CRECHE; - 0481 – DIF. AUXILIO 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 Auc n° 44/2		4.2.1.1	4.2.1.1.1	a) Que a GERHU proceda a devida compensação do crédito de FGTS recolhido/pago a maior, relativo aos meses: Dezembro/2017, Fevereiro/2018 e Março/2018, gerando assim, uma economia para entidade SESI.	Devido a necessidade de marcar e desmarcar a incidência para FGTS e INSS em decorrência ao atendimento do processo nº 0804402 que nos possibilita não recolher encargos para as rubricas de 1/3 de férias a partir de out/2017 esta ação nos deixou vulnerável a falhas no processamento da rotina, mas para evitar já incluímos as rubricas na planilha de conferências, assim evitando recolhimento pois o totalizador da base não mostra se está marcando ou não a incidência. Iremos realizar a compensação dos valores junto a caixa.
Relatório de Auc n° 44/2		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 Auc nº 87/2		4.1.2.1.2	4.1.2.1.2.1	Que a GECOP, em conjunto com a GETIC, possa verificar a possibilidade de automatizar a identificação do máximo de erros (não conformidades) via PROTHEUS (Módulo Fiscal), minimizando assim, os riscos de equívocos inerentes ao preenchimento manual da principal Fonte deste Indicador.	A GECOP/Setor Fiscal esteve em contato com a GETIC para melhorar esse procedimento, estamos alinhando a melhor forma de automatização para que minimize os erros quando do preenchimento manual, através do DASHBOARD OU POWER BI.

de Auditoria Interna n° 87/2018	4.1.17.2.1	4.1.17.2.1.1	Que a GEJUR revise o cálculo do indicador e realize o ajuste no Scopi para uma melhor representação dos resultados alcançados.	processos traba com a consultor motivo pelo qua processos traba Trabalhista, 2ª I enviadas antes o relatório para a Fortaleza - CE - I ter sido informa OBS: Após reuni
de Auditoria Interna n° 70/2018	4.3.2.1	4.3.2.1.1	Recomendamos que o item 2.1.1 da NPO8 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.	entrarão no cálo
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 realiza
de Auditoria Interna n° 86/2018	4.3.2.1	4.3.2.1.1	Que a GEVEN possa revisar este ponto do NPO8, 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
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 realiza
de Auditoria Interna n° 82/2018	4.1.1.1	4.1.1.1.1	Que a UN - SESI PARANGABA, passe a exigir deste Fornecedor, para as próximas medições, a apresentação do Relatório de Atividades Realizadas, correspondente a cada Nota Fiscal emitida, contendo todas as informações previstas em Contrato (Ex: nº. de empresas, nº de atletas, horários, dias da realização dos jogos, entre outros), contribuindo assim, para um melhor acompanhamento dos serviços prestados por este Fornecedor.	Solicitar para o f horários, dias da emitida, com o o Responsável: Pr
de Auditoria Interna n° 82/2018	4.1.1.4	4.1.1.4.1	Que a UN - SESI PARANGABA, analise as diferenças acima identificadas, e permanecendo as divergências, alinhe com a COOMEB, sob orientação das Gerências: Jurídica (GEJUR) e	 Conferir relate Identificar no quantidade de conference

Para o cálculo do indicador em questão, a AUDIN levou em consideração os palhistas e cíveis. Ocorre que ao criar o indicador, a área ajustou oria Deloitte que entrariam apenas os processos trabalhistas, ual justifica-se a primeira incongruência. - Em relação aos seguintes palhistas: 1ª Instância - RTO-rd-0001411-27.2015.5.07.0004 4ª Vara Instância - a sentença saiu dia 29.06, e as informações foram s da supracitada data, motivo pelo qual está GEJUR não incluiu no a AUDIN. - RO-0000153-24.2016.5.07.0011 3ª Turma Trabalhista -- Houve falha da área na contabilização do processo, que deveria nado. Indicador retificado consoante apontamentos da AUDIN. inião com a AUDIN, a GEJUR decidiu que os processos cíveis álculo no ano de 2019.

io implementada, conforme Versão 2 da NP08.

izado.

io implementada, conforme Versão 2 da NP08.

izado.

o fornecedor o relatório geral (nº. de empresas, nº de atletas, da realização dos jogos, entre outros), de acordo com a nota fiscal o detalhamento das informações previstas em contrato. Promoção da Saúde Parangaba

- atório de produção entregue pelo profissional x CRM;
- no relatório de pagamento de produção dos profissionais da saúde, e consultas realizadas x quantidade de complementos.

			Financeira (GEFIN), o melhor processo para devolução do valor cobrado a maior, junto ao SESI.	N co co
Relatório de Auditoria Interna nº 82/2018	4.1.1.5	4.1.1.5.1	Que a UN - SESI PARANGABA, analise as diferenças acima identificadas, e permanecendo as divergências, alinhe com a COOPEGO, sob orientação das Gerências: Jurídica (GEJUR) e Financeira (GEFIN), o melhor processo para devolução do valor cobrado a maior, junto ao SESI.	No co
Relatório de Auditoria Interna nº 82/2018	4.1.1.6	4.1.1.6.1.1	Que a UN – SESI PARANGABA, reforce o seu processo interno de salvaguarda das Listas de Atendimentos/Frequência Mensal e Relatórios Diários Odontológicos (Formulário F1I19-P06.2), utilizadas para fins de medição, visando sobretudo, não fragilizar os controles internos de acompanhamento do serviço prestado.	2. 3. 4. 0 5. 0 6. se 7. Pa
Relatório de Auditoria Interna nº 82/2018	4.4.2.2	4.4.2.2.1	Recomendamos à UNISSIN/Unidades que todos os formulários F1- P13.2 – Validação de Calibração sejam devidamente assinados, quando da sua emissão, a fim de formalizar a versão final desses documentos.	7. Q or re a) us or ve
				Er Se qı

Nota 01: após análise, identificamos que o valor pago ao fornecedor, corresponde ao total de consultas realizadas e total de complementos, conforme contrato.

- 1. Conferir relatório de produção entregue pelo profissional x CRM;
- 2. Identificar no relatório de pagamento de produção dos profissionais da saúde, quantidade de consultas realizadas x quantidade de complementos.

Nota 01: após análise, identificamos que o valor pago ao fornecedor, corresponde ao total de consultas realizadas e total de complementos, conforme contrato.

- 1. Incluir o agendamento UMO Ford na planilha de controle dos atendimentos externos.
- 2. Solicitar o preenchimento da frequência manual (mensal);
- 3. Conferir a frequência manual (mensal) conforme dias trabalhados;
- 4. Solicitar o preenchimento (diário) do relatório de produção Relatório Diário Odontológico;
- 5. Solicitar o envio (semanal) do relatório de produção Relatório Diário Odontológico;
- ${\bf 6}.$ Registrar os atendimentos Externos no CRM dentro do mês da realização do serviço;
- 7. Realizar a conferência do registro no CRM x relatório em meio físico. Para descrição desse processo utilizamos com fonte regulamentadora a Norma ISO 9001:2015 e onde a mesma informa apenas que devemos manter registros de calibração dos equipamentos.

7.1.5.2 Rastreabilidade de medição

Quando a rastreabilidade de medição for um requisito, ou for considerada pela organização uma parte essencial da provisão de confiança na validade de resultados de medição, os equipamentos de medição devem ser:

a) verificados ou calibrados, ou ambos, em intervalos especificados, ou antes do uso, contra padrões de medição rastreáveis a padrões de medição internacionais ou nacionais; quando tais padrões não existirem, a base usada para calibração ou verificação deve ser retida como informação documentada;

Entendemos que o item comprobatório do processo de calibração é o certificado, sendo o formulário de validação um check list de conferência do mesmo. De qualquer forma, há a identificação do responsável ao final do relatório de validação. Optamos por esse modelo para otimizarmos recursos com impressão e

desperdício de tempo na operacionalização do processo, haja vista, volumetria de 450 equipamentos.

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 SESI, conforme parecer jurídico do Departamento Nacional 140/19.