



Serviço Social da Indústria

PELO FUTURO DO TRABALHO

RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO 2019

SESI CEARÁ

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA
DEPARTAMENTO REGIONAL DO CEARÁ

Lista de siglas e abreviações

igla	Identificação
AET	Análise Ergonômica do Trabalho
AUDIN	Auditoria Interna
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
BI	<i>Business Intelligence</i>
BSC	Balanced Scorecard
CAGED	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CE	Ceará
CEP	Código de Endereço Postal
CIN	Centro Internacional de Negócios
CIS	Centro de Inovação do SESI
CFC	Conselho Federal de Contabilidade
CGU	Controladoria Geral da União
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CN	Conselho Nacional
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	<i>Centros de Responsabilidades</i>
CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
DIREX	Diretoria Executiva
DOU	Diário Oficial da União
DN	Departamento Nacional
DR	Departamento Regional
EaD	Educação à Distância
EBEP	Educação Básica e Educação Profissional
EJA	Educação de Jovens e Adultos
ERP Protheus	<i>Enterprise Resource Planning Protheus</i>
ETD	Educação, Treinamento e Desenvolvimento
FIEC	Federação das Indústrias do Estado do Ceará
FPAS	Fundo da Previdência e Assistência Social
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
GERHU	Gerência de Recursos Humanos
GETIC	Gerência de Tecnologia da Informação
GEFIN	Gerência Financeira
GPTW	Great Place to Work

igla	Identificação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IEL	Instituto Euvaldo Lodi
IN	Instrução Normativa
ISTEMM	Instituto Senai de Tecnologia em Eletrometalmeccânica
LDO	Lei de Diretrizes Orçamentárias
LMS	<i>Learning Management System</i>
LTCAT	Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho
MBA	Master of Business Administration
MDS	Ministérios do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
NEXI	Núcleo de Expansão Industrial
NBC	Norma Brasileira de Contabilidade
NFS-e	Nota Fiscal de Serviços Eletrônica
NR	Norma Regulamentadora
OCI	Órgão de Controle Interno
OM's	Oportunidade de Melhorias
PC	Procedimento Corporativo
PCCR	Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração
PCMAT	Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho
PCMSO	<i>Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional</i>
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
SEINFRA	Secretaria da Infraestrutura do Ceará
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

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– Hora – Aluno em Educação Básica realizado em Gratuidade Regulamentar

TABELA 05– Hora – Aluno em Educação Continuada realizado em Gratuidade Regulamentar

TABELA 06– Gasto Médio Hora – Aluno realizado em Educação Básica

TABELA 07– Gasto Médio Hora – Aluno realizado em Educação Continuada

TABELA 08– Despesa Total em Educação Básica Realizada em Gratuidade Regulamentar

TABELA 09– Despesa Total em Educação Continuada Realizada em Gratuidade Regulamentar

QUADRO 01 – Missão, Visão e Valores

QUADRO 02 – Normas da Unidade Jurisdicionada

QUADRO 03 – Indicador 01: Índice de Satisfação *Likert* em Educação

QUADRO 04 – Resultados Físicos e Financeiros 2019 de Educação

QUADRO 05 – Indicador 02: Índice de Satisfação *Likert* em Saúde e Segurança na Indústria

QUADRO 06 – Resultados Físicos e Financeiros 2019 de Saúde e Segurança na Indústria

QUADRO 07 – Indicador 02: Cobertura do atendimento da Indústria

QUADRO 08 - Indicador 03: Percentual de Clientes Fiéis – Pessoa Jurídica

QUADRO 09 - Indicador 04: Índice de satisfação dos serviços de TI

QUADRO 10 - Indicador 05: Satisfação dos Colaboradores

QUADRO 11 – Implementação do Planejamento Estratégico

QUADRO 12 – Informações de Atendimento

QUADRO 13 – Acessos as informações do SESI Ceará

QUADRO 14 – Principais Receitas

QUADRO 15– Principais Despesas

QUADRO 16– Principais Contratos firmados no Exercício

QUADRO 17– Principais Contratos com pagamento no Exercício

QUADRO 18– Transferências para federações e confederações

QUADRO 19– Outros Convênios e Congêneres

QUADRO 20– Contas do ativo imobilizado e intangível

QUADRO 21– Ativo Intangível

QUADRO 22– Depreciação e Amortização do Exercício

QUADRO 23– Vida útil dos bens móveis e imóveis

QUADRO 24– Demonstração contábil/notas explicativas – Exigidas pela NBC TSP 11

QUADRO 25– Demonstração da Força de Trabalho (*Headcount*) – Situação apurada em 2019/2018

QUADRO 26– Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12/2019

QUADRO 27– Quadro efetivo de pessoal - por faixa etária

QUADRO 28–Quadro efetivo de pessoal por nível de escolaridade

QUADRO 29– Quadro de força de capacitações e treinamentos nos anos 2019/2018

QUADRO 30– Custos com manutenção de Recursos Humanos

QUADRO 31– Principais riscos identificados na Gestão de Pessoas

QUADRO 32– Mão de Obra de Apoio (Terceirizados e Estagiários) por linha de negócio

QUADRO 33– Mão de Obra de Apoio (Terceirizados e Estagiários) por período

QUADRO 34– Imóveis

QUADRO 35– Representatividade do patrimônio de bens Imóveis

QUADRO 36– Tratamento de Recomendações da Auditoria Interna

GRÁFICO 01– Índice de Satisfação *Likert* em Educação

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

GRÁFICO 03– Cobertura do atendimento da Indústria

GRÁFICO 04– Percentual de Clientes Fiéis – Pessoa Jurídica

GRÁFICO 05– Índice de satisfação dos serviços de TI

GRÁFICO 06– Canais de Acesso

GRÁFICO 07– Satisfação Geral

GRÁFICO 08– Principais Receitas

GRÁFICO 09– Principais Despesas

FIGURA 01 - Organograma Sistema FIEC

FIGURA 02 – Organograma Funcional SESI Ceará

FIGURA 03 - Mapa Estratégico do SESI Ceará 2015-2022

FIGURA 04 – Estrutura de governança do SESI Ceará

FIGURA 05 - Estrutura do site da Transparência

Sumário

1- Apresentação	7
2- Visão geral da unidade prestadora de contas	9
2.1- Identificação da unidade	9
2.2- Finalidade e competências institucionais	12
2.3- Ambiente de atuação	14
3.1- Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos.....	16
3.2- Informações sobre a gestão	27
3.3- Estágio de implementação do planejamento estratégico	34
4- Governança	38
4.1- Descrição das estruturas de governança	38
4.2- Gestão de riscos e controles internos.....	39
5- Relacionamento com a sociedade	41
5.1- Canais de acesso do cidadão.....	41
5.2- Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade	43
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	48
6.3- Transferências, convênios e congêneres	51
6.4- Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos	52
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)	55
6.6- Demonstrações contábeis exigidas pela NBC TSP 11 e notas explicativas	60
6.7- Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com legislação específica	60
7.1- Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados	61
7.2- Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros.....	68
7.3- Gestão de patrimônio imobiliário	68
7.4- Gestão ambiental e sustentabilidade	70
8- Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle	71
8.1- Tratamento de deliberações do TCU	71
8.2- Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno	71
8.3 - Tratamento de recomendações da Auditoria Interna	72
9- Apêndices	77
9.1- Demonstrações contábeis consolidadas das entidades do Sistema	77
9.2- Outras análises referentes às entidades do Sistema	77
9.3- Quadros, tabelas e figuras complementares	77

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 2019. As estratégias e ações estão detalhadas neste relatório e buscam, sobretudo, mudanças essenciais para promover a confiança, estimular os investimentos e a competitividade da indústria cearense.

O capítulo 02 aborda a visão geral da organização e as informações relativas a identificação das unidades operacionais, 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 imobiliário.

O capítulo 08 faz referência às demandas de órgãos de controle interno. Neste capítulo, serão apresentadas as recomendações e as providências adotadas referente a auditoria interna e externa.

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 Ceará, tem-se:

A cada ano, o Departamento Regional busca ampliar seus atendimentos, a partir da demanda do mercado. Em 2019, o SESI Ceará aumentou a oferta de serviços direcionados para clientes pessoa física no âmbito da Educação Básica Regular e Atividade Física e Esportiva. Referente a cobertura de atendimento, contou com 4 unidades na Região Metropolitana de Fortaleza, 1 unidade em Sobral e 1 unidade em Juazeiro do Norte, bem como, atendimentos nas Unidades Móveis para as indústrias nas localidades onde não existem unidades fixas.

Tratando das dificuldades, com a crescente concorrência no mercado e devido a oferta de atendimentos em clínicas populares, o SESI Ceará enfrentou alguns obstáculos no atendimento dos serviços médicos ocupacionais e clínicos, bem como foi identificado a necessidade de uma comunicação mais assertiva para esse público. Entretanto, algumas ações descritas no capítulo 3 deste relatório, foram tomadas para tratar as dificuldades e alavancar os atendimentos do SESI.

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 apesar de se aplicarem à natureza da entidade, não há conteúdo a ser declarado.

2- Visão geral da unidade prestadora de contas

2.1- Identificação da unidade

SESI Ceará

Serviço Social da Indústria – SESI - Departamento Regional do Ceará

Poder e órgão de vinculação	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério da Cidadania	
Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)	
Natureza jurídica: Serviço Social Autônomo	CNPJ: 03.804.327/0001-04
Principal atividade: Outras atividades de ensino	Código CNAE: 8599699
Contatos	
Telefones/fax: (085) 3421-5800 / (085) 3421-5902/ (085) 3421.5907	
Endereço postal: : Avenida Barão de Studart, 1980 – 2º 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 – Dirigentes Máximo da Unidade Jurisdicionada			Início	Fim
Diretor Regional do SESI – DR/Ceará - Titular	Jorge Alberto Vieira Studart Gomes	003.995.903-15	01.01.2019	22.09.2019
Diretor Regional do SESI – DR/Ceará - Titular	José Ricardo Montenegro Cavalcante	167.375.633-68	23.09.2019	31.12.2019
Cargo	Nome	CPF	Período de gestão	
Membros de Diretoria ou Ocupantes de Cargos de Direção.			Início	Fim
Superintendente Regional - Titular	Veridiana Grotti de Soarez	163.805.398-75	01.01.2019	31.12.2019
Cargo	Nome	CPF	Período de gestão	
Membros de Órgãos Colegiado: Conselho Regional do SESI			Início	Fim
Presidente do Conselho do SESI – DR/Ceará - Titular	Jorge Alberto Vieira Studart Gomes	003.995.903-15	01.01.2019	22.09.2019
Presidente do Conselho do SESI – DR/Ceará - Titular	José Ricardo Montenegro Cavalcante	167.375.633-68	23.09.2019	31.12.2019
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante das Categorias Industriais.	Cláudio Sidrim Targino	020.889.753-49	01.01.2019 19.10.2019	18.10.2019 31.12.2019
Membro Titular do Conselho Regional do SESI- Delegado Representantes das Categorias Industriais	José Agostinho Carneiro de Alcântara	049.825.843-20	01.01.2019 19.10.2019	18.10.2019 31.12.2019

Membro Titular do Conselho Regional do SESI- Delegado Representantes das Categorias Industriais	Emilio Fernandes de Moraes Neto	202.092.400-59	01.01.2019	18.10.2019
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante das Categorias Industriais.	Marcos Antônio Ferreira Soares	204.595.053-00	01.01.2019 19.10.2019	18.10.2019 31.12.2019
SESI – Delegado Representante das Categorias Industriais.	André de Freitas Siqueira	492.237.983-53	19.10.2019	31.12.2019
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante das Categorias Industriais	Marcia Oliveira Pinheiro	162.354.793-87	01.01.2019 19.10.2019	18.10.2019 31.12.2019
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante das Categorias Industriais	Marcelo Guimarães Tavares	002.299.393-25	01.01.2019	18.10.2019
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante das Categorias Industriais	Germano Maia Pinto	441.425.953-34	01.01.2019	18.10.2019
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante das Categorias Industriais	Frederico Ricardo Costa Fernandes	060.007.463-34	01.01.2019	18.10.2019
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante das Categorias Industriais	José Sampaio de Souza Filho	221.882.313-68	19.10.2019	31.12.2019
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante das Categorias Industriais	Roberto Romero Ramos	322.071.583-49	19.10.2019	31.12.2019
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante das Categorias Industriais	Francisco Lélio Matias Pereira	032.742.683-72	19.10.2019	31.12.2019
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Representante do Ministério da Economia	Fábio Zech Sylvestre	960.276.733-20	01.01.2019	31.12.2019
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Representante do Ministério da Economia	Dena Andrade Esmeraldo	788.897.153-91	01.01.2019	31.12.2019
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante da Categoria Econômica da Pesca	Paulo de Tarso Théophilo Gonçalves Neto	234.193.773-04	01.01.2019	18.10.2019
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante da Categoria Econômica da Pesca	Francisco Oziná Lima Costa	120.068.073-15	19.10.2019	31.12.2019
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante da Categoria Econômica da Pesca	Eduardo Camarço Filho	153.131.313-20	01.01.2019 19.10.2019	18.10.2019 31.12.2019
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante do Governo do Estado do Ceará	Denilson Albano Portácio	297.402.313-49	01.01.2019	31.12.2019

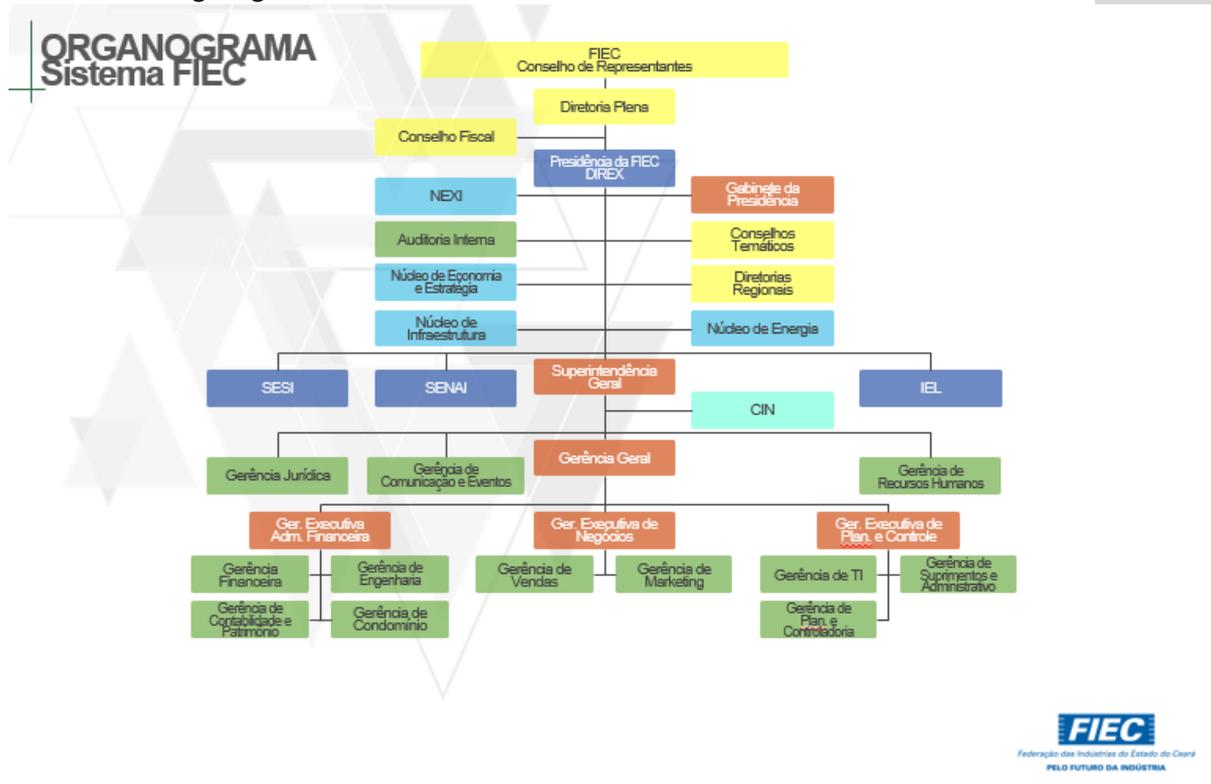
Membro Substituto do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante do Governo do Estado do Ceará	Paulo Venício Braga de Paula	853.126.573-87	01.01.2019	31.12.2019
Membro Titular do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante dos Trabalhadores da Indústria	Carlos Alberto Lindolfo de Lima	057.608.013-68	01.01.2019	31.12.2019
Membro Suplente do Conselho Regional do SESI – Delegado Representante dos Trabalhadores da Indústria	Raimundo Lopes Júnior	090.342.423-15	01.01.2019	31.12.2019

Unidades descentralizadas				
Nome	Principal atividade	Responsável	Telefone	Endereço
Unidade de Negócios SESI Parangaba	Serviços de Educação, Saúde e Segurança e Promoção da saúde.	Natalia Brígida Rodrigues Sousa	(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.	Rafael Ximenes	(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

* Unidade de Unidade de Negócios SESI - Pecém foi encerradas suas atividades e dado baixa no CNPJ em Março/2019.

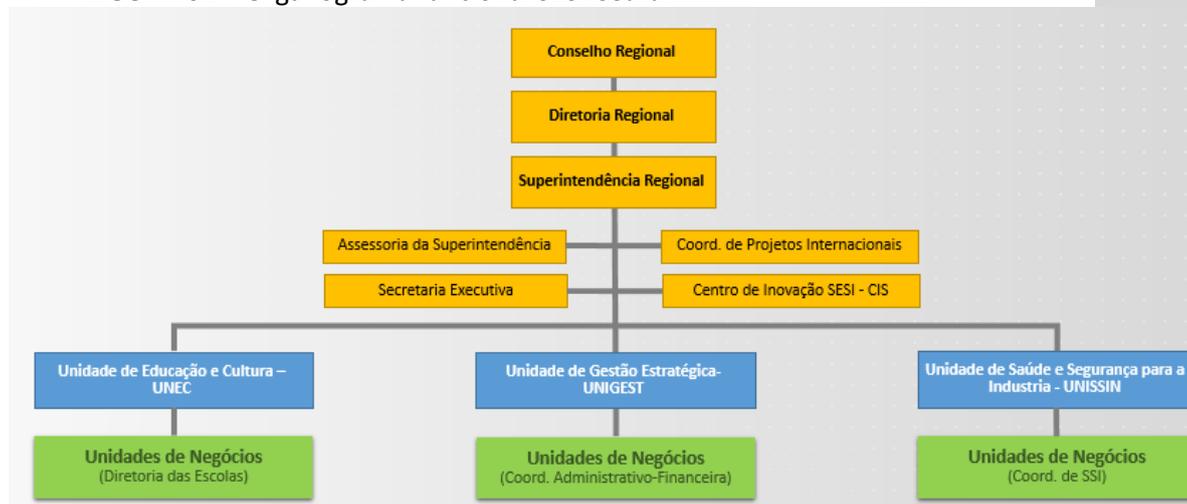
Fonte: Superintendência Regional do SESI.

FIGURA 01 - Organograma Sistema FIEC



Fonte: Superintendência Regional do SESI

FIGURA 02 – Organograma funcional SESI Ceará



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. O artigo 3º apresenta como metas para o Sesi as que seguem:

- 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 4º 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 a melhoria da competitividade da indústria cearense. Diante do exposto, o Regional visa demonstrar a todas as partes interessadas, que a instituição é uma parceira indispensável, próxima, de fácil acesso, que possui soluções de Educação, Cultura e Saúde e Segurança para a Indústria.

O quadro a seguir apresenta o conjunto de referenciais estratégicos do Sesi vinculados ao seu planejamento estratégico vigente em 2019.

QUADRO 01: Missão, Visão e Valores

MISSÃO	VISÃO DE FUTURO	VALORES
Contribuir para o aumento da produtividade do trabalhador e para o incremento da competitividade da indústria do Estado do Ceará, por meio de soluções em educação e qualidade de vida	Ser referência no Estado do Ceará no fornecimento de soluções integradas de educação e qualidade de vida para o trabalhador, assegurando sua sustentabilidade com excelência de atuação reconhecida pela indústria.	Confiança é a base dos nossos relacionamentos e parcerias; 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: Normas da Unidade Jurisdicionada

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

Normas da UJ	
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	
Planejamento estratégico	Publicado em rede interna.
Mapa estratégico	Publicado em rede interna.
Macroprocessos finalísticos	Publicado em rede interna.

FIGURA 03: Mapa Estratégico do Sesi Ceará 2015/2022



Fonte: Planejamento Estratégico 2015/2022.

2.3- Ambiente de atuação

O exercício de 2019 apresentou perspectiva positiva na economia brasileira em virtude das reformas programadas, impactando na melhoria das contas do governo, retomada de

investimentos e elevação do emprego. No Ceará, percebe-se tendência de incremento no saldo de empregos, inclusive na indústria. De acordo com números do CAGED, a melhoria é registrada especialmente no segundo semestre de 2019 com acúmulo de saldo de 1.072 empregos na indústria de julho a dezembro. Mesmo o saldo anual da indústria fechando negativo (-4.928) a série histórica dos últimos 5 anos confirma tendência de recuperação do emprego.

Uma vez que o SESI atua com um portfólio diversificado de serviços, também 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 (indiretamente), academias de ginástica e musculação, equipamentos culturais, dentre outros.

No âmbito operacional, o SESI Ceará apresentou desafios na expansão de serviços da área de saúde dada a atuação de concorrentes como CLIMEG (saúde ocupacional), Clínica SIM (consultas médicas e odontológicas) entre outros players do mercado. Quanto aos contratos com empresas, o SESI fechou 2019 com 699 atendidas (-8% comparado a 2018), totalizando 2.745 serviços efetivados (-17% comparado a 2018). Esta realidade impõe a necessidade de reposicionar o modelo de operação dos serviços de SST do SESI juntamente com seu custo e modelo de precificação em 2020 com enfoque em expandir sua atuação no estado de forma acessível à vários perfis de empresa. Por outro lado, o Regional avançou em serviços direcionados para clientes pessoa física como Educação Básica Regular e Atividade Física e Esportiva, contribuindo para um resultado geral de desempenho financeiro superior ao desempenho de 2018.

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.

Em 2019, a capilaridade para atendimento do SESI contou com 4 Unidades localizadas na Região Metropolitana de Fortaleza 01 Unidade em Sobral e 01 Unidade em Juazeiro do Norte. Além disso, o SESI conta com Unidades Móveis para atendimento às Indústrias nas localidades onde não existem unidades fixas.

3- Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional

3.1- Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos

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

i. Descrição

O SESI Ceará 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 Da indústria, ofertando Educação de Jovens e Adultos (EJA). Em 2016, o SESI Ceará passou a atuar com a educação básica regular, iniciando com a oferta do Programa de Educação Básica articulada com Educação Profissional – EBEP. Em 2018, a instituição ampliou o atendimento para turmas do Novo Ensino Médio, conforme Lei nº 13. 415/17, e em 2019, ampliou a atuação para a oferta do Ensino Fundamental – anos finais. A cada ano, o Regional busca ampliar, a partir da demanda do mercado, sua atuação no ensino regular, bem como firmar as parcerias com a indústria, na oferta de turmas de Educação, necessárias à elevação da escolaridade e qualificação do trabalhador da indústria e seus dependentes.

Responsável pelo objetivo estratégico: Ana Paula Henrique Pinho, CPF 679.385.743-68, 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 2019, com foco nas metas propostas para o período.

Um dos principais objetivos da Unidade de Educação e Cultura (UNEC), do Departamento Regional do Ceará, estabelecidos no Planejamento Estratégico, é investir na Educação Básica e Continuada para preparar o jovem para o mundo do trabalho e elevar a escolaridade do trabalhador da indústria e seus dependentes. Nesse sentido, a busca pela realização do planejamento para a área, em seus aspectos quantitativos e qualitativos, desdobra-se em ações desenvolvidas nas Escolas SESI, com a 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 e comunidade beneficiada, 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 conseqüentemente com a qualificação, aumento da produtividade e competitividade dos profissionais que atuam na 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 e Ensino Fundamental, o atendimento da EJA nos Polos (Escolas SESI) e reposicionamento da Educação Continuada, sendo esta última, objeto de adaptações e ajustes, direcionando as ações às demandas específicas da indústria cearense.

ii.b- Análise do indicador de resultado.

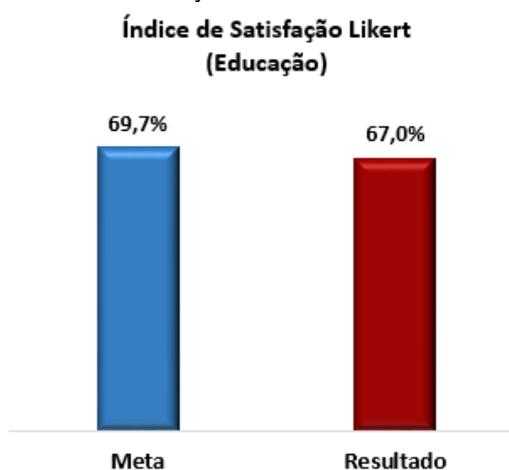
Resultado 2019 e metas 2020 do Indicador Estratégico:

QUADRO 03: Índice de Satisfação Likert em Educação

Indicador*	Fórmula	Meta 2019	Realizado 2019
Índice de Satisfação Likert (Negócio Educação)	$\frac{[(\text{Respostas "9"} + \text{Respostas "10"} \text{ de todos os atributos}) / (\text{Total de Pesquisas finalizadas} \times \text{Quantidade de atributos})] \times 100}{}$ <p>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”.</p>	69,7%	67,0%

Fonte: Pesquisa Pós-Venda (Gerência de Marketing)

GRÁFICO 01: Índice de Satisfação Likert em Educação



Análise do resultado do indicador:

A análise do indicador, sob parâmetros de qualidade do serviço ofertado, permite concluir que a meta definida para 2019, foi em sua maioria alcançada, apresentando assim, um resultado positivo da pesquisa pós-venda, nos atributos pesquisados. Ressalta-se a implantação de um novo serviço (Ensino Fundamental II) como nova experiência para o cliente, exigindo ajustes e acomodação na relação de prestação do serviço.

Entre os fatores que contribuíram para o resultado, consideram-se as melhorias no quadro de pessoal da escola, realizando alterações que objetivaram a qualidade da oferta em educação; a formação continuada das equipes docente e pedagógica das escolas, os investimentos em

estrutura física, recursos didáticos e materiais. Ressalta-se, nessa análise, que as ações empreendidas na área de educação, culminando para o resultado obtido, foram realizadas em conjunto com o apoio das áreas corporativas envolvidas. Esse fator, certamente comporá o quadro estratégico para cumprimento da meta de 2020.

Para 2020, a meta estabelecida, ainda que com um percentual maior, comparado ao ano anterior, apresenta-se factível, ao passo que a área de educação manterá as estratégias visando melhoria contínua dos serviços ofertados.

ii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos envolvidos e da contribuição da Unidade Nacional e das Unidades Regionais para o alcance dos resultados obtidos.

Macroprocesso I - Educação Básica/Ensino Médio Articulado com a Educação Profissional/EBEP: Oferta de Ensino Médio aos jovens na faixa etária de 14 a 17 anos, com currículo que agrega carga horária do ensino médio articulada a educação profissional, com formação técnica, em parceria SESI e SENAI. Por meio da Escola Euzébio Mota de Alencar, na Unidade da Parangaba, foram ofertadas no ano de 2019, 703 matrículas, 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 Ceará.

Macroprocesso II – Novo Ensino Médio – Itinerário V – Educação Básica/Ensino Médio Integrado com a Educação Profissional: A referida escola participou da implantação do Ensino Médio com Itinerário de Formação Técnica e Profissional, em caráter de experiência piloto em 2018, ofertando 23 matrículas para estudantes com idade entre 14 a 17 anos. Em 2019, ampliamos mais uma turma no Itinerário V com a oferta de 77 matrículas.

Macroprocesso III – Educação Básica/Ensino Fundamental – anos finais: Oferta do Ensino Fundamental – anos finais (6º ao 9º ano) aos jovens de 11 a 14 anos de idade. Por meio da Escola Euzébio Mota de Alencar, na Unidade da Parangaba, foram ofertadas no ano de 2019, ano de implantação, 5 turmas com 200 matrículas, para atendimento de metas físicas e financeiras pactuadas no planejamento de metas.

Macroprocesso IV - Educação Básica na Modalidade Educação de Jovens e Adultos/EJA: 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 (Escolas SESI) e nas Indústrias parceiras, conta com toda a infraestrutura necessária, considerando a particularidade de seu atendimento com fundamento na Proposta Pedagógica do SESI para a EJA, ou seja, um modelo de atendimento direcionado às necessidades do público alvo, que tem como ponto de partida, nos níveis de ensino Fundamental e Médio, o Reconhecimento de Saberes do estudante.

Agregando valor a oferta de EJA, em 2019, o SESI em parceria com o SENAI, ofertou matrículas na EJA Profissionalizante, em suas três Escolas, como experiência piloto. Essa proposta

consiste na oferta do Ensino Médio e do Curso de Qualificação, pelo SENAI, a fim de qualificar e promover produtividade e competitividade ao trabalhador da indústria e seus dependentes.

Macroprocesso V - Educação Continuada: Subdivide-se em Educação Continuada em Educação e em Saúde e Segurança 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. Esse reposicionamento permitiu que o SESI pudesse atender de forma mais assertiva as demandas das indústrias, com propostas e projetos específicos às suas necessidades, ampliando as parcerias.

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 de resultado: taxa de conclusão, permanência, evasão, aprendizagem e reprovação;
- Monitoramento dos Sistemas de Informação: CRM, SCAE – Sistema de Consolidação das Ações Educativas, SMD – Sistema de Medição do Desempenho, Timesheet, Pergamum, Scopi, AVA e Portal SESI de Educação;
- Monitoramento das ações do Plano de Comunicação e divulgação das ações da área de Educação.
- São ações prioritárias e contínuas para garantia da qualidade dos serviços ofertados pelo Negócio Educação:
- Formação dos Profissionais.
- Garantia de Planejamento pedagógico Individual e Coletivo.
- Realização de Visitas Pedagógicas às salas de aula e demais locais onde são ministradas aulas, 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.
- Práticas 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 nas principais ações orçamentárias relacionadas ao objetivo estratégico.

QUADRO 04: Resultados físicos e financeiros de 2019

Iniciativas Estratégicas Associadas*	Orçamentário (R\$)				Físico		
	Previsto	Retificado	Transposto	Realizado	Previsto	Realizado	Unid. Medida
Ensino Médio Regular	3.134.962,27	3.287.871,91	3.110.454,91	2.730.555,33	714	634	Matrículas
Proj. Implantação do Ensino Fundamental	0,00	2.665.836,32	1.963.106,81	1.772.463,18	100%	90%	Índice eficácia de realização do planejamento
Proj. Solução de Educação Informatizada (LMS)	1.926.000,00	1.926.000,00	1.926.400,00	1.049.476,35	100%	55%	Índice eficácia de realização do planejamento
EJA - Ensino Médio (presencial e EaD)	1.530.197,79	1.619.657,87	1.757.714,46	1.358.808,77	5.760	4.138	Matrículas
Ensino Fundamental - Anos finais	666.585,96	675.681,47	474.497,03	366.769,98	187	180	Matrículas
Novo Ensino Médio	147.897,52	374.671,04	381.563,87	316.411,30	75	77	Matrículas

Fonte: Protheus / Orçamento, Planilha de Metas de Produção e Sistema de Consolidação de Ações Educativas - SCAE.

* Nota: Iniciativas selecionadas com base em sua representatividade orçamentária (81% da previsão retificada das atividades finalísticas de Educação) e relevância estratégica.

Análise dos resultados físicos e financeiros:

No **Ensino Médio Regular** foi alcançado 89% da meta estabelecida. No tocante a realização orçamentária, que figurou um pouco abaixo do previsto, indica-se como fator preponderante o fato de que aquisições como uniformes para eventos não foram aprovadas por questão de otimização de custos. Além deste fator, a aquisição do material didático (Livro SOMOS), previsto para o mês de dezembro, teve seu processo estendido para o ano seguinte, contando inclusive com sua apropriação apenas em 2020.

No **Projeto Implantação do Ensino Fundamental**, em virtude de aquisições de mobiliários e equipamento do ensino fundamental e término da obra terem se estendido para além de dezembro de 2019, não houve tempo hábil para apropriação das despesas ainda em 2019.

O **Projeto Solução de Educação Informatizada (LMS)** tem índice de cumprimento de despesa planejada abaixo do previsto, devido a dois fatores: os valores pagos referentes ao aditivo contratual foram desconsiderados, visto que a referência do contrato era 2018; e a prestação de contas de 2019 não foi concluída devido à falta de atualização no sistema para vínculo de gastos.

Em relação a **EJA – Ensino Médio**, o não atingimento da meta está relacionado à concentração do atendimento em polos ao invés de *in company* nas indústrias, considerando novo modelo

da EJA com reconhecimento de saberes, o que gerou pouca adesão por parte dos trabalhadores da indústria. Para 2020, este posicionamento será revisado buscando a garantia do cumprimento da meta. Adicionalmente, o déficit de 1.622 matrículas na EJA – Ensino Médio foi parcialmente coberto considerando o redimensionamento de matrículas entre as linhas de EJA, ocorrendo incremento em Ensino Fundamental (realização de 125% da meta), elevando a EJA como um todo para um percentual de 78% de realização. Quanto aos números oriundos do orçamento previsto e realizado, apontamos as orientações para otimização e redução do custeio com a operação como fator de não cumprimento.

Em relação ao **Ensino Fundamental – anos finais**, foi possível superar a meta o que comprova a demanda existente para ampliação do serviço de educação regular no Regional para este segmento. Já no tocante a meta financeira, a não realização ocorreu, principalmente, no que concerne à conta de pessoal e encargos. Isto porque, após realinhamento da lotação dos professores, tendo em vista a formação das turmas nesse segmento, não foi necessária a contratação exclusiva de professores previstos para o atendimento a esta demanda. Foram aproveitados professores do ensino médio com perfil para o Ensino Fundamental – anos finais, sendo suas horas distribuídas para atendimento à demanda integral da escola.

Sobre os resultados do **Novo Ensino Médio**, a meta física foi alcançada em uma perspectiva crescente, com duas matrículas a mais do previsto. Em relação a meta financeira, a diferença entre o previsto e realizado se deu por conta de ajustes de pessoal.

ii.e- Principais desafios até 2020 e panorama geral desafios esperados até o término da vigência do Plano Estratégico.

O principal desafio da área continua sendo a busca pela sustentabilidade de seus serviços, com garantia de oferta de qualidade, satisfação do cliente, apropriação entre metas físicas e financeiras, por meio da aferição da realização da oferta na gratuidade ou na receita de serviços, zelando pelo cumprimento das despesas planejadas. Em 2019, a implantação do Ensino Fundamental fortaleceu a sustentabilidade da Educação no Regional.

Para 2020, a área segue com a ampliação do Ensino Fundamental – anos finais, na Unidade da Parangaba e com ampliação das turmas de Ensino Médio com Itinerário de Formação Técnica e Profissional e oferta de novos itinerários nas áreas de Ciências da Natureza e Suas Tecnologias e Matemática e Suas Tecnologias, na Unidade da Parangaba, e na Unidade de Sobral, respectivamente, constituindo ações de grande significado para toda a equipe envolvida.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Os resultados apresentados para o ano de 2019 apontam a necessidade de continuar investindo na qualidade dos serviços ofertados, apresentando estratégias que alcancem as metas propostas ao negócio Educação, na medida em que a Educação Básica do SESI se consolida e se fortaleça no mercado com as ofertas de Ensino Fundamental, Ensino Médio e EJA, apresentando, nesse contexto, excelentes oportunidades de ampliação da oferta de

Ensino Fundamental e Novo Ensino Médio, no ano de 2020. Contudo, diante também dos resultados positivos, considera-se inevitável a continuidade da oferta de Cursos de “Educação Continuada” realizados *in company*, na perspectiva de Projetos Especiais por demanda da Indústria, customizados para atender às necessidades específicas de formação, garantindo a sustentabilidade.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Considerando as perspectivas de ampliação das ofertas em Educação do SESI, a área entende a importância de ter bem estruturado um plano de comunicação e divulgação dos serviços; um alinhamento efetivo junto às áreas corporativas envolvidas, na garantia de entregar as demandas da Educação; bem como, um acompanhamento contínuo as metas, aos indicadores de resultado, considerando uma visão sistêmica dos colaboradores envolvidos na oferta de Educação.

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

i. Descrição

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, Programa de Qualidade de Vida, Ginástica na Empresa e Atividade Física e Esportiva.

Responsável pelo objetivo estratégico: 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 2019, com foco nas metas propostas para o período.

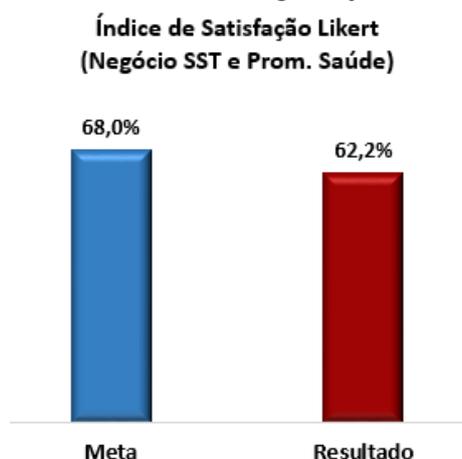
Em 2019, obtivemos resultados positivos de ações implementadas em 2018 e que consequentemente apresentaram aumento gradativo da sustentabilidade dos negócios Saúde e Segurança do Trabalho e Promoção da Saúde. A sustentabilidade dos dois negócios saiu de 69,7% em 2018 para 74,7% em 2019, considerando as receitas e despesas totais do negócio.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

QUADRO 05: Indicador 02: índice de Satisfação Likert em Saúde e Segurança na Indústria

Indicador*	Fórmula	Meta 2019	Realizado 2019
Índice de Satisfação Likert (Negócio SST e Promoção da Saúde)	$\frac{[(\text{Respostas "9"} + \text{Respostas "10"} \text{ de todos os atributos}) / (\text{Total de Pesquisas finalizadas} \times \text{Quantidade de atributos})] \times 100}{}$ <p>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”.</p>	68,0%	62,2%

Fonte: Pesquisa Pós-Venda (Gerência de Marketing)

Gráfico 02: Índice de Satisfação Likert em Saúde e Segurança na Indústria**Análise do resultado do indicador:**

A meta de satisfação Likert não foi atingida uma vez que o ano de 2019 foi de transição entre dois sistemas de gestão do negócio SST o que estendeu do tempo de entrega dos serviços. Adicionalmente, a concentração da demanda no segundo semestre também ocasionou um gargalo na capacidade instalada do Regional frente à produção.

O SESI permaneceu na dependência da finalização da implantação da plataforma SESI Viva+, ferramenta nacional de gestão dos negócios de SST e Promoção da Saúde, que está sendo implantada pelo Departamento Nacional. A ferramenta foi implantada, porém ainda não está disponível em totalidade e impacta no que se refere nos benefícios de acesso do cliente.

Acreditamos que na medida em que a empresa começar a utilizar a plataforma teremos um reflexo positivo na pesquisa de satisfação.

Além disso, existem outras ações para atingir os demais atributos que são: revisão de custos diretos e indiretos com o objetivo de tornar o SESI mais competitivo no mercado, interiorização do atendimento no Estado, ampliação de capilaridade de atendimento

através de clínicas credenciadas, elaboração do plano de mídia para comunicar melhor nossos serviços.

Com a implementação dessas ações no corrente ano esperamos impactar positivamente na satisfação dos clientes, atingindo a meta.

ii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos envolvidos e da contribuição da Unidade Nacional e das Unidades Regionais para o alcance dos resultados obtidos.

Os serviços de Promoção da Saúde vêm apresentando crescimento gradativo na sustentabilidade (19,9 p.p – relação 2018 para 2019), consequência de reestruturação de pessoal, credenciamento de empresas para prestação de serviços e investimento em infraestrutura (com destaque para atividades para pessoa física).

Em Saúde e Segurança, ao analisarmos o recorte do portfólio referente a programas e laudos, houve acréscimo de 3,5% na receita quando comparado a 2018; porém, o decréscimo de receita nos serviços de consultas e exames (-11,8%) puxou o resultado para baixo. Dessa forma, apesar de atingirmos a meta estabelecida para o ano, apresentamos uma redução de 4,3 p.p na sustentabilidade operacional quando comparamos o resultado de 2018. Além disso, o DR assumiu o custo de vidas ativas no sistema S+ (software de gestão em SSI implantando pelo DN), despesa que não foi repassada ao cliente ainda devido.

ii.d- Resultados físicos e financeiros previstos e obtidos nas principais ações orçamentárias relacionadas ao objetivo estratégico.

QUADRO 06: Resultados físicos e financeiros de 2019 de Saúde e Segurança na Indústria

Iniciativas Estratégicas Associadas*	Orçamentário (R\$)				Físico		
	Previsto	Retificado	Transposto	Realizado	Previsto	Realizado	Unid. Medida
Atividade física e esportiva	5.455.582,69	5.544.840,03	4.937.812,99	4.466.102,70	11.758	15.875	Pessoas atendidas
Serviços médicos ocupacionais	1.803.986,57	2.219.853,80	1.813.115,97	1.655.375,50	46.391	29.747	Consultas
Serviços médicos e clínicos	2.412.707,59	1.911.628,01	2.042.313,51	1.750.205,35	21.923	14.844	Consultas
PPRA e avaliações ambientais NR 09 e 15	1.729.095,61	1.894.637,36	1.955.205,62	1.759.287,12	498	346	Empresas atendidas em PPRA
PCMSO – NR 07	2.136.184,84	1.650.060,84	1.758.790,13	1.722.878,40	588	413	Empresas atendidas
Proj. Reposicionamento das academias SESI	1.230.016,75	1.436.518,89	1.529.405,59	1.473.681,11	100%	96%	Índice de realização do planejamento da despesa
Ginástica na Empresa	1.299.302,67	1.117.534,03	1.076.722,70	913.330,79	39	38	Empresas atendidas

Iniciativas Estratégicas Associadas*	Orçamentário (R\$)				Físico		
	Previsto	Retificado	Transposto	Realizado	Previsto	Realizado	Unid. Medida
Prog. Nacional de SST da Indústria da Construção	483.733,54	466.772,38	463.011,94	359.704,13	105	57	Empresas atendidas em PCMAT
Exames – Radiológicos	1.209.974,78	979.335,53	973.556,45	833.716,14	21.106	14.762	Exames
Proj. Ampliação da capilaridade no Pecém	0,00	337.629,29	239.242,20	222.444,59	100%	93%	Índice de realização do planejamento da despesa
Assessoria em Ergonomia – NR 17	400.212,23	310.409,60	401.679,76	353.470,37	72	220	Empresas atendidas em AET
Proj. SESI em Soluções Integradas	255.045,49	303.738,88	309.042,10	173.247,01	100%	56%	Índice de realização do planejamento da despesa
Proj. Implantação SESI Viva+	209.000,00	287.487,47	328.718,67	251.952,20	100%	77%	Índice de realização do planejamento da despesa

Fonte: Protheus / Orçamento, Planilha de Metas de Produção e Sistema de Consolidação de Ações Educativas - SCAE.

Analisando a produção dos serviços associados a iniciativas estratégicas de SST, percebe-se que os números ficaram aquém do previsto, exceto o de assessoria em ergonomia onde a produção triplicou; no entanto, avaliamos que os resultados foram satisfatórios na medida em que houve também redução de despesa na maioria dos casos.

Houve dificuldades em alavancar os **serviços médicos ocupacionais e clínicos** em 2019, apesar de melhorarmos a divulgação dos serviços para pessoa física com o intuito de aumentar a utilização da capacidade instalada das clínicas. A crescente concorrência de clínicas populares e a necessidade de uma comunicação mais assertiva para o público estão entre os principais fatores.

Observa-se uma tendência na redução do quantitativo de **exames** de caráter ocupacional nos últimos anos, o que pode estar relacionado a fatores econômicos das empresas clientes que acabam não cumprindo a legislação, migração do cliente SESI para a concorrência na busca de preços mais baixos e serviços realizados com mais foco em minimização de exames nas grades dos Programas Legais (Programa de controle médico de saúde ocupacional) decorrentes de novas parametrizações da medicina do trabalho.

Diante desse contexto, as ações para redução de despesas sem perda da qualidade do serviço são monitoradas rotineiramente e está sendo desenvolvido um plano de ação específico para fomentar a venda dessas duas linhas de serviço.

Nos serviços relacionados a elaboração de **programas legais** (PPRA, PCMSO e PCMAT), após um ano de transição com treinamentos constantes no novo sistema de SST, a equipe de operação finalizou o ano familiarizada com o novo modelo, o que propiciará mais agilidade na entrega em 2020. Paralelo a isso a área comercial foi instigada a distribuir melhor as vendas no decorrer do ano fomentando principalmente o primeiro semestre.

Em se tratando das iniciativas na área de Promoção da Saúde, merece destaque o serviço de **Atividade Física e Esportiva**, que passou por uma reestruturação no tocante à gestão de mão-de-obra, utilizando estagiários de ensino superior na execução das atividades, o que contribuiu para a redução da despesa e ampliação da capacidade de atendimento. Outro fator que ajudou a alavancar o número de pessoas atendidas neste serviço foi a implementação de um projeto de melhorias na infraestrutura de atendimento, com foco nas academias de todas as unidades de negócios.

Para o serviço **Ginástica na Empresa**, a estratégia de substituição de mão-de-obra própria por credenciada contribuiu para redução da despesa e conseqüente aumento da sustentabilidade financeira do serviço; porém, uma revisão da precificação deste serviço realizada no início do ano acarretou na descontinuidade de alguns contratos, reduzindo o número de empresas atendidas.

Sobre os projetos voltados para a Promoção da Saúde, o de **Reposicionamento das Academias SESI** apresentou uma despesa que ultrapassou o previsto devido à revisão de requisitos no escopo das obras civis e materiais esportivos. Já no **Projeto SESI em Soluções Integradas**, a baixa execução orçamentária pode ser explicada devido ao cronograma de atividades se encerrar somente em maio de 2020.

ii.e- Principais desafios até 2020 e panorama geral desafios esperados até o término da vigência do Plano Estratégico.

O principal desafio para 2020 continua sendo a conclusão da plataforma de Saúde e Segurança para a Indústria que irá possibilitar a gestão de dados para tomada de decisão do SESI e do cliente. A conclusão da implantação dessa ferramenta é primordial para ampliar a execução e entrega de serviços e soluções às indústrias cearenses. Além disso, o regional está focado na ampliação do atendimento de consultas e exames e na interiorização do atendimento de SST no Estado.

No tocante à área de Promoção da Saúde, o principal desafio em relação aos serviços voltados para a Pessoa Jurídica é o aumento gradativo da sustentabilidade financeira por meio da otimização dos custos operacionais, juntamente com a consolidação de novos serviços no mercado local (Programa de Qualidade de Vida e outros).

Sobre os serviços ofertados para Pessoa Física, o principal desafio consiste na retomada do crescimento no número de pessoas atendidas nas atividades físicas e esportivas após o término das melhorias na infraestrutura de atendimento.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Consideramos, diante do cenário econômico do país e das dificuldades que as indústrias têm enfrentado, que 2019 foi um ano de bons resultados para os negócios SST e Promoção da Saúde do Sesi Ceará.

Principalmente porque conseguimos implementar melhorias em nossos processos e na qualidade de nossos serviços, o que se reflete no cumprimento da missão do Sesi, contribuindo para o aumento da produtividade do trabalhador e para o incremento da competitividade da indústria do Estado do Ceará, por meio de soluções em educação e qualidade de vida.

As ações implementadas em 2019 servirão de base para ampliação da cobertura de atendimento às indústrias.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

- Revisar os padrões de trabalho e automatizar os processos, visando evitar falhas na operação e otimizar os processos;
- Revisar custos diretos e indiretos dos serviços;
- Adequar o sistema legado CRM para facilitar a operação junto ao cliente;
- Ampliar oferta e capilaridade de atendimento por meio de credenciamento de clínicas e empresas;
- Atuar de forma mais agressiva na comunicação e divulgação dos serviços;
- Continuar investindo em pessoal, infraestrutura e equipamentos relacionados à execução dos serviços.

3.2- Informações sobre a gestão

3.2.1 Objetivo Identidade Institucional

i. Descrição

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

ii. Análise:

Em 2019, com as mudanças de gestão e implementações de novas estratégias organizacionais para o ano de 2020, foi visto a necessidade de interromper a mensuração desse indicador com a finalidade de criar outros mecanismos de acompanhamento.

Uma forma encontrada para atender esse propósito e fortalecer a imagem da instituição, foi a contratação de uma empresa para desenvolver esse trabalho. O objetivo é tornar a marca SESI forte e cada vez mais alinhada as demandas das indústrias com compromisso e responsabilidade. Porém, os resultados desses trabalhos só poderão ser mensurados em 2020, pois as primeiras ações foram realizadas no final de 2019.

Em 2019 ainda foi intensificada a melhoria do site institucional do SESI, permitindo pesquisas dos serviços e facilitando o acesso aos canais de atendimento do cliente.

3.2.2 Clientes

i. Descrição

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

QUADRO 07: Indicador 02: Cobertura do atendimento da Indústria

Indicador	Fórmula	Unidade de Medida	Meta	Resultado
Cobertura do atendimento da Indústria	$\left[\frac{\text{Total estabelecimentos industriais atendidos}}{\text{Total estabelecimentos industriais do estado do Ceará}} * 100 \right]$	%	50,00%	37,40%

Fonte: CRM.

ii. Análise:

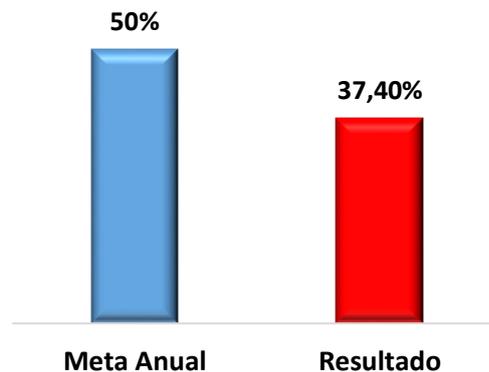
Mensura o percentual de grandes, médios e pequenos estabelecimentos Industriais (CNPJ) atendidos pela instituição, é considerado os últimos 12 meses de atendimento, dentro do total de grandes, médios e pequenos estabelecimentos Industriais do estado do Ceará.

O crescimento da cobertura ocorreu com todos estabelecimentos industriais, cuja parcela significativa não é FPAS, uma vez que foi demandado pelo mercado e atendido pela área de negócios do SESI Ceará.

Vale ressaltar que neste período ocorreu um crescimento expressivo da concorrência, o que tornou o mercado mais competitivo e influenciando os resultados de cobertura de atendimento.

GRÁFICO 03: Cobertura de atendimento da Indústria

Cobertura do atendimento da Indústria



iii. Conclusão

Alguns fatores que foram identificados impactaram no alcance da meta para 2019. Para 2020, serão revistas ações para uma melhor atuação a abordagem de atendimento no mercado.

iii.a- Avaliação do resultado

Os objetivos estipulados proporcionaram a entrega de produtos que beneficiam a indústria, como a implantação de plataforma de televendas, reestruturação e apresentação de portfólio, diagnóstico e mapeamento de melhorias, refinamentos de processos, dentre outros que visam a melhoria do nível de serviços ao cliente.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

A fim de retomar a curva de crescimento da cobertura do atendimento à indústria, alguma ação vem sendo implementadas, a saber:

- a) Aumento do indicador de visita diária para cada consultor em 33%;
- b) Criação de meta (75%) e acompanhamento do indicador intitulado "conversão" (qtde de visitas Vs qtde de propostas efetivadas);
- c) Criação de meta (2,6 visita para cada CNPJ único) e acompanhamento do indicador intitulado "produtividade" (qtde de visitas realizadas/CNPJ único)
- d) Contratação de novos consultores de negócios para aumentar a base de clientes atendidos pelo SESI.

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 08: Indicador 3: Percentual de Clientes Fiéis – Pessoa Jurídica

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%	23,40%

Fonte: CRM (Call Center).

ii. Análise

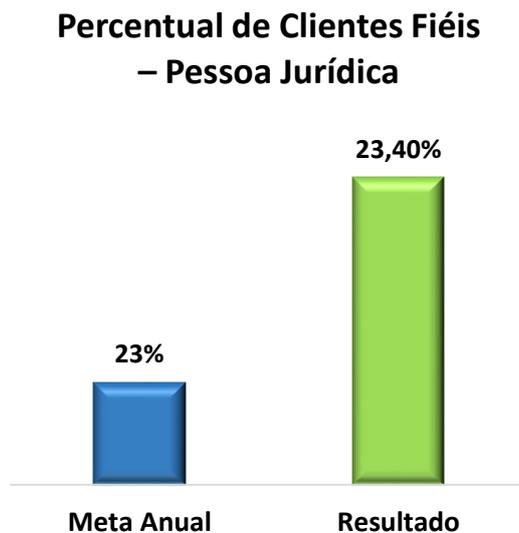
Entende-se por cliente fiel a intercessão de três variáveis mensuradas na pesquisa de satisfação pós-venda: percentual de clientes “muito satisfeitos”; percentual de clientes com alta probabilidade de continuar utilizando os serviços; e o percentual de promotores da marca, ou seja, os clientes que tem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

No ano de 2019, as atividades listadas com base no Plano de Ações foram todas finalizadas, e como resultado foi obtida a meta.

Entre as iniciativas realizadas do SESI, foram direcionados esforços para promover uma maior satisfação dos clientes, por meio da oferta novos serviços de Saúde e Segurança do Trabalho e novas modalidade de atendimento na Promoção da Saúde.

Na educação, foram realizadas articulações com as áreas corporativas Gerência de Comunicação e Gerência de Marketing para o fortalecimento e implementação dos processos de divulgação sistemática dos produtos da educação com intuito de garantir e atender as demandas de mercado das indústrias, bem como, ter um acompanhamento contínuo das metas e indicadores de resultado.

GRÁFICO 04: Percentual de Clientes Fiéis – Pessoa Jurídica



iii. Conclusão

Diante do cenário de recessão, em virtude da instabilidade política e econômica, compreende-se que o resultado alcançado está compatível com a realidade apresentada, onde com todo esforço conseguiu superar a meta.

O resultado desse indicador comparado ao ano de 2018 (21,90%), mostra um avanço nos trabalhos do SESI na busca da fidelização de seus clientes, frente aos inúmeros desafios de mercado. Como resultante, o SESI em 2019 contribuiu para o alcance desta meta institucional (23,40%).

iii.a- Avaliação do resultado

Para o alcance destes resultados, as ações foram executadas com êxito, e as análises do mercado, perfil de clientes, concorrente e serviços, auxiliaram nesse trabalho.

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 operacionais. As ferramentas de relacionamento (Queremos Ouvir Você e Pós-vendas) permitiram o monitoramento contínuo da satisfação, minimizando as reclamações dos clientes.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Algumas melhorias implementadas em 2019, como, treinamentos, refinamento de processos, reestruturação física, melhorias em sistemas, aquisições de máquinas e equipamentos, contribuíram para a melhoria dos resultados e ampliação de serviços do SESI.

Para o ano de 2020, outras melhorias serão finalizadas e o foco de todo esse trabalho será possibilitar uma melhor gestão de dados para auxiliar na tomada de decisão do SESI em atendimento a seus clientes.

3.2.4 Infraestrutura

i. Descrição

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

QUADRO 09: Indicador 4: Índice de satisfação dos serviços de TI

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	%	95,00%	97,09%

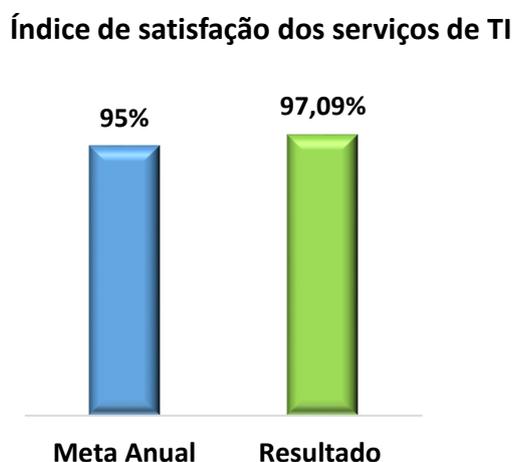
Fonte: Pesquisa de Satisfação interna.

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 05: Índice de satisfação dos serviços de TI



iii. Conclusão

O resultado desse indicador comparado ao ano de 2018 (94,03%), mostra um avanço do SESI na satisfação com a infraestrutura tecnológica em 2019 (97,09%). Para o ano de 2020, as ações estarão voltadas para a implantação dos processos e ferramentas visando a ampliação da maturidade do nível de Segurança da Informação do DR CE.

iii.a- Avaliação do resultado

O resultado mostra-se bastante favorável em relação a satisfação geral e variável da utilização dos serviços de TI

1. 95,01% estão satisfeitos em relação a agilidade da realização dos serviços;
2. 96,54% estão satisfeitos em relação a cortesia e comunicação dos prestadores de serviços;
3. 96,85% estão satisfeitos em relação ao impacto/importância dos serviços realizados pela área;
4. 96,89% estão satisfeitos em relação à qualidade do serviço prestado;
5. 97,09% 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 Segurança e 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 10: Indicador 5: Satisfação dos Colaboradores

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

Fonte: Trust Index - ferramenta do GPTW em Excel.

i. Análise

O indicador Satisfação dos Colaboradores que responde a este objetivo, é acompanhado por meio de uma pesquisa aplicada sobre a percepção dos colaboradores em relação aos diversos fatores que afetam os níveis de motivação e desempenho dos mesmos.

Considerando que a pesquisa tem caráter bianual, a última mensuração foi realizada em 2018 apresentando o resultado de 72%. A previsão para realização da próxima pesquisa será no segundo semestre de 2020.

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 na publicação do Plano Estratégico Nacional, desdobrado para todos os Regionais em forma de diretrizes e grandes iniciativas estratégicas. Regionalmente, o SESI Ceará adotava até 2007 as estratégias nacionais com desdobramento direto de suas metas físicas. Em 2008 a organização passou a formular sua própria estratégia regional alinhada 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, mas mantendo a Missão e Visão de Futuro, entretanto, foram revisados os objetivos e ações estratégicas e o horizonte do novo Mapa 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.

Dando continuidade as ações implementadas em 2018, no ano de 2019 as estratégias foram acompanhadas por meio de reuniões para análises dos indicadores e projetos estratégicos desenvolvidos para o alcance das metas e ações planejadas.

As reuniões de resultados orçamentário da instituição anteriormente realizadas de forma isolada, foram unificadas com as reuniões de acompanhamento do Planejamento Estratégico com o objetivo de cruzar as informações e análises dando mais subsídios a tomada de decisão e ampliando o alcance da informação as partes envolvidas.

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, desde 2018 são realizadas 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.

O planejamento estratégico integrado tinha a proposta de revisão anual, em relação ao portfólio de projetos e indicadores e metas, o que 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.

Em 2019, com o intuito do desenvolvimento do pensamento sistêmico e no aumento do comprometimento da equipe com as metas globais estabelecidas, foi desenvolvido o projeto “Gente Transforma – Fase II”. O objetivo foi tornar dinâmica a divulgação do Planejamento Estratégico, tendo como principais parceiros os gestores e líderes na disseminação dos projetos e indicadores junto às suas equipes.

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, 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, 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 ser mais eficientes, frente aos desafios operacionais e de mercado, na busca constante de entregar sempre os melhores serviços aos clientes. Os objetivos estratégicos do Sesi não sofreram alterações para o exercício de 2019.

Considerando que para o próximo exercício 2020, novas estratégias serão adotadas e reformuladas, o Planejamento Estratégico passará por revisões à luz dos Eixos Estratégicos do Departamento Nacional.

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 permitiu identificar necessidades, revisar portfólio de serviços, pensar em como oferecer aos 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 podem 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 operacional do Sesi.

QUADRO 11: Implementação do Planejamento Estratégico

	Etapas		Execução da estratégia			Farol de desempenho
	Sub etapas	Formulação da estratégia	Definição de indicadores e de processos de apuração	Desdobramento da estratégia em iniciativas	Monitoramento da estratégia	
	Atividades Envolvidas	Formulação da estratégia	Definição de agenda estratégica, do conjunto estratégico e coleta de metas regionais	Definição de projetos vinculados aos objetivos estratégicos	Análise do desempenho dos indicadores e execução dos projetos	
Unidade	Educação e Cultura	Sim	Sim	Sim	Sim	●
	Centro de Inovação Sesi	Sim	Sim	Sim	Sim	●
	Unidade de Gestão	Sim	Sim	Sim	Sim	●
	Planejamento e Controle	Sim	Sim	Sim	Sim	●

	Áreas Corporativas	Sim	Sim	Sim	Sim	
--	--------------------	-----	-----	-----	-----	---

Fonte: Planejamento Estratégico 2015/2022.

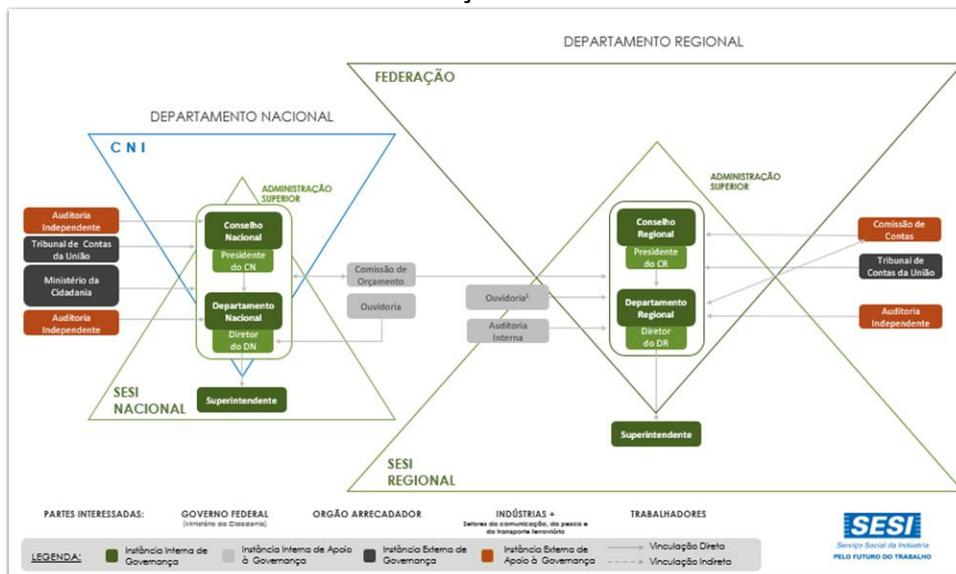
3.3.7- Principais dificuldades e mudanças previstas

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

4- Governança

4.1- Descrição das estruturas de governança

FIGURA 04: Estrutura de Governança Sesi Ceará



Fonte: Departamento Nacional do Sesi

Na **Sociedade** o Sesi Ceará tem como propósito focar em resultados para os 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 recebe feedback sobre pontos fortes e a melhorar da entidade e, em caso de disfunções, a alta gestão é comunicada para definição das providências aplicáveis.

As **instâncias internas de Governança** são compostas pelo Conselho Regional, Presidência (Diretoria Regional) e Superintendência Regional, responsáveis pela gestão estratégica no que tange a definição e avaliação de estratégias e políticas. Na gestão tática são lotadas as unidades da sede que tratam do desdobramento das estratégias em metas, serviços, padrões de trabalho entre outras diretrizes de operação para as Unidades de Negócios. Essa dimensão também é composta pelas unidades compartilhadas que absorvem funções transversais entre as entidades do Ceará como Planejamento, Tecnologia, Contabilidade, Financeiro, Recursos humanos, Compras e etc. O papel destas unidades é definir processos-meio que apoiem os negócios. 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 operacionais, responsáveis pelas atividades finalísticas e de apoio nas linhas de atuação de educação, cultura e saúde e segurança para a indústria 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 Indústria–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-DR/CE, bem como o seu quadro de colaboradores, nos mais diversos níveis da 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-DR/CE dispõe de todo um regramento interno que contempla formalmente os macroprocessos das áreas. Periodicamente, os procedimentos são revisados pelos gestores a fim de verificar a necessidade de alteração e ou melhoria do processo. Os procedimentos de cada Área são elaborados com a participação dos respectivos colaboradores e são validados pela área de Qualidade da Gerência de Planejamento. Observa-se, ainda, que há clara definição de competências e responsabilidades, o que contribui para adequada segregação de funções na execução dos processos.

Em relação a avaliação de riscos, a Instituição ainda está em estágio inicial de desenvolvimento de ações voltadas para gestão de riscos de processos-chave e de atividades operacionais relacionadas a objetivos estratégicos. Em eventual indício de fraudes e desvios ou ocorrência

de perdas e roubos, é prática da entidade a instauração de sindicância para apuração de responsabilidades, assim como, a adoção 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-DR/CE tem atuado em parceria com a Secretaria de 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 controle denominada “Polo de Arrecadação”.

As atividades de controles internos da Instituição se mostraram 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-DR/CE estão: regime de alçadas; segregação de funções; contratação de auditoria independente; auditoria interna; auditoria interna da qualidade; controladoria; unidade jurídica; ouvidoria; controle de acesso a recursos e registros; e avaliação do desempenho operacional.

No âmbito da informação e comunicação, o SESI-CE/DR 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 e externa (normas, políticas, procedimentos, formulários, manuais etc.) está disponibilizada no Gerenciador Eletrônico de Documentos – GED, por meio da intranet e, além disso, o SESI-CE/DR iniciou em 2017 a divulgação de dados (LDO, Demonstrações Contábeis, Licitações e Editais, Contratos e Convênios, Gratuidade, Integridade e Dados de Infraestrutura) no portal da transparência SESI, reforçando publicamente, o seu compromisso com a transparência dos atos de sua gestão.

Por fim, o SESI-DR/CE 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-DR/CE tem sido considerado adequado e efetivo, salvo a identificação de achados de auditoria interna que indicam a necessidade de melhoria em processos pontuais.

4.2.2- Avaliação dos controles internos pelo chefe da Auditoria Interna

A Auditoria Interna avaliou a adequação e a eficácia dos controles internos em resposta aos riscos, buscando auxiliar a UJ a manter controles efetivos por meio de recomendações de melhorias. Conforme acompanhamento de implementação de recomendações e ações executadas durante o exercício de 2019 no SESI-DR/CE, sobre os processos elencados no Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT, ainda que alguns controles administrativos tenham se mostrado passíveis de aprimoramento, em nossa opinião, os controles internos dos processos auditados não representam riscos operacionais ou inconsistências relevantes que possam comprometer o patrimônio da entidade.

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 2018, 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.

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 Colaborados 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.

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.

Houve 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).

Para 2020, o Sistema FIEC, por meio de seu Comitê de Ética, fará a atualização de seu Código de Conduta e Ética e uma nova estrutura será implantada para melhor atender esses processos.

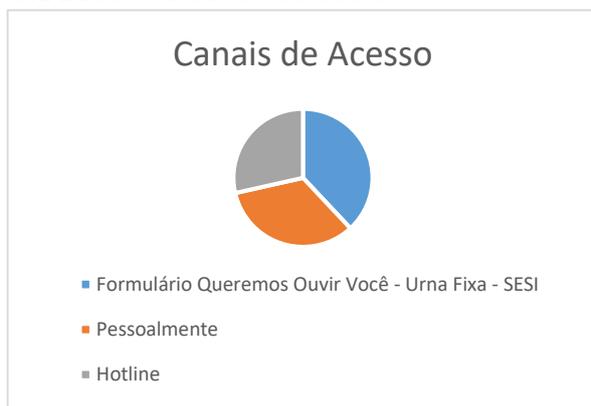
Referente a nova forma de atuação da Ouvidoria na instituição, as denúncias que apresentarem comunicação de prática de ato ilícito ou violação do código de ética e conduta ou, ainda, atos suspeitos ou fundamentados que requerem apuração e providências e que representem riscos para as instituições, serão levadas pela Ouvidoria ao Comitê de Ética para análise e tratativa do caso.

Ademais, faz-se importante destacar que o atendimento da Ouvidoria dar-se-á ao público externo e interno para recebimento de reclamações, solicitações, sugestões, críticas, elogios e denúncias.

Com esta nova proposta de trabalho, os colaboradores do Sistema FIEC dispõem de atendimento presencial e/ou através do Portal da Intranet e, será resguardado o sigilo dos mesmos, sempre que solicitado.

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

GRÁFICO 06: Canais de acesso



Fonte: CRM

QUADRO 12: Informações de Atendimento

Natureza da demanda	Qtde de Solicitações	Atendidas	Atendidas no prazo
Denúncias	4	4	3
Reclamações	509	503	454
Sugestões	206	198	169
Perguntas	1177	1177	1177

Fonte: CRM

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 - OMs (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@sfiac.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;
- Totem de autoatendimento
- Hotlines (Linhas Diretas)

Com as informações obtidas nas interações do Processo de Tratamento de Reclamações, Sugestões e Elogios foram elaborados e desenvolvidos os Projetos Ecommerce SESI e expansão do projeto Gestão de Filas para a unidade da Parangaba.

5.2- Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade

QUADRO 13: Acesso às informações do SESI Ceará

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

em tempo hábil, aperfeiçoar continuamente os serviços ofertados e, ainda, estreitar e melhorar o relacionamento com os clientes.

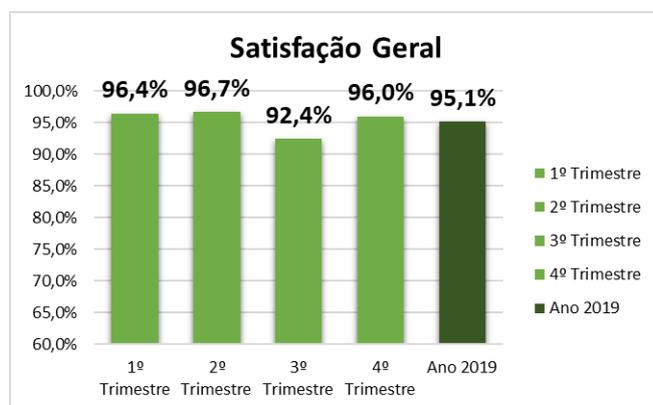
A pesquisa é aplicada pelos operadores da Central de Relacionamento que, por telefone, entram contato com os clientes (pessoa jurídica) durante a realização do serviço, quando o serviço possuir tempo de duração de 12 meses ou mais, através do formulário de reação e, após a prestação do serviço, para 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 2019, chegou a 95,1%, ultrapassando em 10,1 pontos percentuais a meta anual.

GRÁFICO 07 – Satisfação Geral



Fonte: CRM

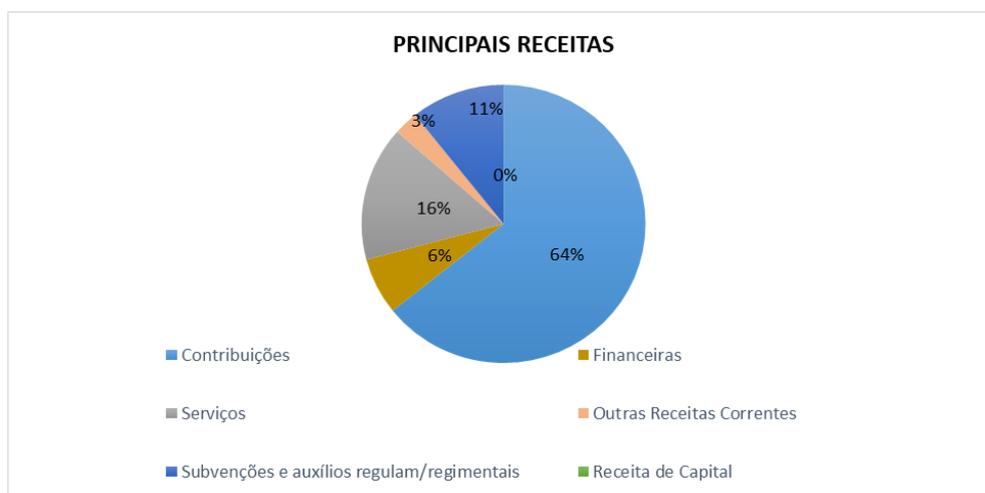
5.3.2- Avaliação dos impactos dos produtos e serviços para os beneficiários

A disponibilização dos dados poderá ser realizada 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 a exposição desses dados através de link público pode nos colocar em posição de fragilidade perante nossos concorrentes. Com base nesse entendimento, considerando ainda que o Decreto nº. 9.094/2017 não se aplica ao SESI, indicamos que a disponibilização desses dados de forma pública não se aplica a Instituição.

6- Desempenho financeiro e informações contábeis

6.1- Desempenho financeiro do exercício

GRÁFICO 08: Principais Receitas



QUADRO 14: Principais Receitas

Principais receitas (em milhares de reais)	2018	2019	2020
Contribuições	64.934	67.196	67.881
Financeiras	6.282	6.889	6.632
Serviços	14.810	16.356	18.904
Outras Receitas Correntes	2.903	2.900	2.049
Subvenções e auxílios regulam/regimentais	10.718	11.202	11.252
Apoios financeiros	13.652	7.009	7.169
Receita de Capital	1.534	8.785	3.258
Total	114.834	120.337	117.145

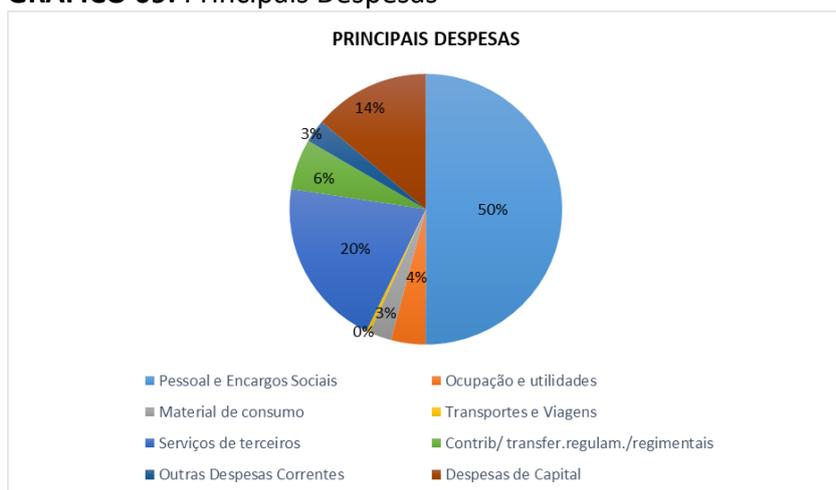
Fonte: Sistema Protheus.

Principais receitas - Análises

As receitas são compostas, principalmente, pelas receitas de contribuições (arrecadação direta e indireta); receitas financeiras (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 (55,84%), e em relação a 2018 apresentou um acréscimo de 3%. As receitas de serviços compreendem 13,59% da receita total do SESI Ceará, e um incremento de 10% comparado a 2018, constituídas pelos serviços de saúde, educacionais, de lazer, e consultoria.

GRÁFICO 09: Principais Despesas



QUADRO 15: Principais Despesas

Principais despesas (em milhares de reais)	2018	2019	2020
Pessoal e Encargos Sociais	51.076	49.283	52.054
Ocupação e utilidades	4.331	4.055	4.321
Material de consumo	1.909	2.602	3.103
Transportes e Viagens	573	407	1.252
Serviços de terceiros	21.066	19.909	34.147
Contrib/ transfer.regulam./regimentais	5.740	5.957	6.053
Outras Despesas Correntes	2.631	2.703	2.740
Despesas de Capital	11.222	13.617	13.474
Total	98.547	98.533	117.145

Fonte: Sistema Protheus.

As despesas orçamentárias estão compostas, principalmente, pelas despesas de pessoal e encargos (50,02%); serviços de terceiros (20,21%); contribuições regimentais (6%) constituídas pelos repasses regimentais destinados às entidades mantidas pela instituição, bem como as despesas de capital (13,82%), que correspondem às aquisições com investimentos e inversões financeiras.

6.2- Principais contratos firmados

QUADRO 16: Principais Contratos firmados no exercício

Contrato/ Ano	Objeto	Favorecido	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Sit.	Nat.	Elem. despesa	Valor total
016/2019	AQUISICAO DE MATERIAL DIDATICO-PEDAGOGICO IMPRESSO PARA ATENDER ESTUDANTES DA ESCOLA SESI SENAI DE ENSINO FUNDAMENTAL E MEDIO, A SEGUIR DESCRITO:A) DE MATERIAL DIDATICO-PEDAGOGICO IMPRESSO E DIGITAL (NAS VERSOES WEB E DISPOSITIVOS MOVEIS), CONSIDERANDO-SE A DISPONIBILIZACAO DO ARQUIVO CONTENDO A VERSAO ADAPTADA PARA ALUNOS COM DEFICIENCIA VISUAL PARCIAL (MATERIAL AMPLIADO);B) DE SERVICO DE ACESSORIA PEDAGOGICA PRESENCIAL E A DISTANCIA;C) DE AVALIACOES INTEGRADAS DE DESEMPENHO PERIODICAS PARA ALUNOS DO ENSINOFUNDAMENTAL E MEDIO;D) DE AVALIACAO SIMULADA MODELO ENEM PARA ALUNOS DO 2º E 3º ANO DO ENSINOMEDIO;E) CURSOS DE CAPACITACAO E FORMACAO PARA A COMUNIDADE ESCOLAR.	EDITORA ATICA S.A.	61.259.958/0001-96	AA000012019	03/06/2019	A	O	11.04.01.01	1.402.870,00
057/2019	LOCACAO DO BLOCO 1 PERTENCENTE AO SERVICO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI/DR – CENTRO DEFORMACAO PROFISSIONAL ANA AMELIA BEZERRA DE MENEZES E SOUSA – AABMS, LOCALIZADO NA AV. JOAO PESSOA, Nº 6754, NO BAIRRO PARANGABA, NA CIDADE DE FORTALEZA/CE, COM AREA TOTAL DE 850,00M².	SENAI DEPARTAMENTO REGIONAL DO CEARA	03.768.202/0001-76	DL012582019	01/09/2019	A	O	31.01.02.01	1.320.000,00
048/2019	CONSTITUI OBJETO DO PRESENTE INSTRUMENTO A CONTRATACAO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PESQUISA EPROGNOSTICO SOBRE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E ACONSELHAMENTO TATICO E ESTRATEGICO IMPARCIAL.	GARTNER DO BRASIL SERVICOS DE PESQUISAS	02.593.165/0001-40	IN000702019	06/11/2019	A	O	31.01.06.02	906.400,08
014/2019	O OBJETO DO PRESENTE CONTRATO E A PRESTACAO DE SERVICOS, PELA CONTRATADA,ESPECIALIZADOS NA DISPONIBILIZACAO DE LINKS DE COMUNICACAO, INTERNET E REDE DE DADOS, PARA TODAS AS UNIDADES DOS CONTRATANTES, CONFORME CONDICOES ESTABELECIDAS NO EDITAL DO PREGAO ELETRONICO N.º 00012/2019.	MOB SERVICOS DE TELECOMUNICACAO LTDA	07.870.094/0001-07	PE000122019	03/06/2019	A	O	31.01.06.19	609.283,40
063/2019	LOCAÇÃO DE SOLUÇÃO PARA GERENCIAMENTO UNIFICADO DE AMEAÇAS (UNIFIED THREAT MANAGEMENT – UTM), INCLUINDO O CONJUNTO DE HARDWARE E SOFTWARE NECESSÁRIO, ALÉM DE STARTUP (INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO), ATUALIZAÇÃO DE ASSINATURAS, ATUALIZAÇÃO EVOLUTIVA, SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA.	TRUST CONTROL SEGURANCA E TECNOLOGIA DA	11.061.153/0001-65	PE000792019	13/09/2019	A	O	31.01.06.04	584.819,18
011/2019	O PRESENTE CONTRATO TEM POR OBJETO A PRESTAÇÃO, PELOS CORREIOS, DE SERVIÇOS E VENDA DE PRODUTOS, QUE ATENDAM ÀS NECESSIDADES DA CONTRATANTE, MEDIANTE ADEÇÃO AO(S) ANEXO(S) DESTES INSTRUMENTO CONTRATUAL QUE, INDIVIDUALMENTE, CARACTERIZA(M) CADA MODALIDADE ENVOLVIDA.	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRA	34.028.316/0010-02	IN000122019	15/04/2019	A	O	31.01.06.19	432.000,00
047/2019	O OBJETO DO PRESENTE CONTRATO É A PRESTAÇÃO, PELA CONTRATADA, DE SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA MANUTENÇÃO E MODERNIZAÇÃO DE TODA A ESTRUTURA DO CAMPO DE FUTEBOL SOCIETY NA UNIDADE DO SESI PARANGABA, ENVOLVENDO, IMPLANTAÇÃO DE GRAMA SINTÉTICA, ALAMBRADOS, REDES DE PROTEÇÃO E ILUMINAÇÃO.	CONSDUCTO ENGENHARIA LTDA	08.128.600/0001-82	PE000842019	08/11/2019	A	O	31.01.06.11	352.299,00

Contrato/ Ano	Objeto	Favorecido	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Sit.	Nat.	Elem. despesa	Valor total
002/2019	O OBJETO DO PRESENTE CONTRATO E A PRESTACAO DE SERVICOS GRAFICOS DIVERSOS PARA OS CONTRATANTES, CONFORME CONDICOES ESTABELECIDAS NO EDITAL DO PREGAO ELETRONICO N.º 141/2018, LOTES 04, 05 E 06, SEUS ANEXOS E NO PRESENTE TERMO CONTRATUAL.	EXPRESSAO GRAFICA E EDITORA LTDA	23.715.659/0001-20	PE001412018	26/03/2019	A	O	31.01.06.18	368.516,01
013/2019	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO PARA PRESTACAO DE SERVICOS DE ATUALIZACAO DO ERP TOTVS PROTHEUS 11.8 PARA A VERSAOPROTHEUS 12 PADRAO.	TOTVS S.A	53.113.791/0001-22	IN000102019	26/03/2019	A	O	31.01.06.04	301.504,00
054/2019	A PRESTACAO DO SERVICO PROMOVERA SEUS OBJETIVOS DE ENSINO, BOLSA DE ESTUDOS E PESQUISA DE MANEIRA CONSISTENTE COM SEU STATUS DE INSTITUICAO EDUCACIONAL SEM FINS LUCRATIVOS E ISENTA DE IMPOSTOS. A JHU CONCORDA EM ENVIDAR ESFORCOS PARA PRESTAR SERVICOS DE ACORDO COM O ESCOPO DO TRABALHO ESPECIFICADO NO ANEXO I ('ESCOPO DO TRABALHO'). A JHU DEVE EXECUTAR O ESCOPO DO TRABALHO DE ACORDO COM O PADROES ACADEMICOS, ALEM DE TODAS AS LEIS E REGULAMENTOS APLICAVEIS.	JOHNS HOPKINS UNIVERSITY		DL011012019	01/09/2019	A	O	31.01.06.02	289.396,00
029/2019	O PRESENTE CONTRATO TEM POR OBJETO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PRESTADORA DE SERVICOS ODONTOLÓGICOS, ATRAVES DE PROFISSIONAIS DE ODONTOLOGIA, NAS ESPECIALIDADES EXIGIDAS NO EDITAL DO PREGAO ELETRONICO Nº 00069/2019.	COOPERATIVA DE INTERCAMBIO DOS ODONTOLOG	05.689.105/0001-13	PE000692019	28/06/2019	A	O	31.01.06.06	272.700,44
Total									6.839.788,11

QUADRO 17: Principais Contratos com pagamentos no exercício

Contrato/ Ano	Objeto	Favorecido	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Sit.	Nat.	Elem. despesa	Valor do pagamento total
047/2017	SERVICOS DE MANUTENCAO PREDIAL PREVENTIVA E CORRETIVA, COM FORNECIMENTO DE MAO DE OBRA, EM TODAS AS UNIDADES DO SFIEC, COM BASE NA TABELA SEINFRA/CE.	SM CONSTRUÇÕES LTDA - EPP	10.990.674/0001-34	PP000532017	01/09/2017	P	O	3.1.01.06.11	4.645.800,52
094/2017	SERVICOS DE MANUTENCAO PREDIAL PREVENTIVA E CORRETIVA, COM FORNECIMENTO DE MAO DE OBRA, EM TODAS AS UNIDADES DO SFIEC, COM BASE NA TABELA SEINFRA/CE.	REPROCON REFORMAS PROJETOS E CONSTRUÇÕES	01.980.179/0001-53	PP000532017	01/09/2017	P	O	3.1.01.06.11	2.031.489,02
010/2016	SERVICO TERCEIRIZADO DE VIGILANCIA ARMADA, INCLUINDO NOS LOCAIS ESPECIFICOS O CAO DE GUARDA ADESTRADO.	PATRIMÔNIO E SEGURANÇA ARMADA LTDA	04.947.331/0001-94	PP000482015	23/01/2016	P	O	3.1.01.06.12	2.106.062,49
106/2016	SERVICOS CONTINUOS DE LIMPEZA, ASSEIO, CONSERVACAO E HIGIENIZACAO, PORTARIA E SUPERVISAO DOS SERVICOS, COM FORNECIMENTO DE TODOS OS MATERIAIS DE CONSUMO E TODOS OS EQUIPAMENTOS NECESSARIOS A SUA EXECUCAO, NAS INSTALACOES DO CONTRATANTE/TOMADOR, MEDIANTE AS CONDICOES ESTABELECIDAS NO EDITAL DO PREGAO PRESENCIAL Nº. 01/2016.	INTERATIVA EMPREENDIMENTO S E SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSTRUÇÕES LTDA (INTERATIVA EMPREEND. E SERVIÇOS)	05.305.430/0001-35	PP000012016	24/08/2016	P	O	3.1.01.06.10	1.981.051,54
-	SISTEMA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELETRICA.	COELCE CIA ENERGETICA DO CEARA	07.047.251/0001-70	IN000512017	02/10/2017	A	O	31.01.02.03	1.331.344,32

Contrato/ Ano	Objeto	Favorecido	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Sit.	Nat.	Elem. despesa	Valor do pagamento total
064/2016	FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES PARCIALMENTE TRANSPORTADAS.	ALIVITA COMÉRCIO DE REFEIÇÕES COLETIVAS LTDA	20.366.096/0001-13	PP000552016	06/10/2016	P	O	31.01.01.03	1.102.288,64
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	03.804.327/0001-04	RP069602013	10/08/2015	P	O	31.01.06.04	2.563.588,96
016/2019	IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA ESTRUTURADO DE ENSINO PARA PROFESSORES E ALUNOS DO ENSINO MÉDIO, POR MEIO DO FORNECIMENTO:A) DE MATERIAL DIDÁTICO-PEDAGÓGICO IMPRESSO E DIGITAL (NAS VERSÕES WEB E DISPOSITIVOS MÓVEIS), CONSIDERANDO-SE A DISPONIBILIZAÇÃO DO ARQUIVO CONTENDO A VERSÃO ADAPTADA PARA ALUNOS COM DEFICIÊNCIA VISUAL PARCIAL (MATERIAL AMPLIADO);B) DE OBJETOS DIGITAIS EDUCACIONAIS PARA ALUNOS, PROFESSORES, EQUIPE PEDAGÓGICA E PAIS, DISPONIBILIZADOS EM UM AMBIENTE QUE POSSIBILITE A INTEGRAÇÃO COM O PORTAL SESI DE EDUCAÇÃO;C) DE SERVIÇO DE APOIO PEDAGÓGICO PRESENCIAL E À DISTÂNCIA;D) DE AVALIAÇÕES INTEGRADAS DE DESEMPENHO PERIÓDICAS PARA ALUNOS DO ENSINO MÉDIO;E) DE AVALIAÇÃO SIMULADA MODELO ENEM PARA ALUNOS DO 2º ANO DO ENSINO MÉDIO;F) CURSOS DE CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO PARA A COMUNIDADE ESCOLAR;1.2 A CONTRATADA SE OBRIGA A IMPLANTAR O SISTEMA ESTRUTURADO DE ENSINO PARA PROFESSORES E ALUNOS DO ENSINO MÉDIO, CONFORME ESPECIFICAÇÕES CONSTANTES NO EDITAL, NO ANEXO I DA CONCORRÊNCIA PARA REGISTRO DE PREÇOS Nº 15/2014 E NO TERMO DE COMPROMISSO CELEBRADO ENTRE AS PARTES EM 24 DE NOVEMBRO DE 2014, OS QUAIS CONSTITUEM PARTE INTEGRANTE DO PRESENTE INSTRUMENTO, INDEPENDENTEMENTE DE TRANSCRIÇÃO.	EDITORA ÁTICA S.A.	61.259.958/0001-96	AA000012019	03/06/2019	A	O	11.04.01.01	954.321,38
029/2015	SERVICOS DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER) PARA TRATAMENTO DAS DEMANDAS RELACIONADAS AOS SERVICOS PRESTADOS PELO SISTEMA FIEC, NAS CONDIÇÕES DISPOSTAS NESTE INSTRUMENTO E CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO. PRESTACAO DO SERVICO DEVE CONTEMPLAR O FORNECIMENTO E TREINAMENTO DA MAO DE OBRA, ESPECIALIZADA EM TELEATENDIMENTO; EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA; SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA CONTROLE E GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO; MOBILIÁRIO ADEQUADO E DEMAIS EQUIPAMENTOS QUE SE FIZEREM NECESSÁRIOS, MEDIANTE AS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL E SEUS ANEXOS.	VECTOR SERVIÇOS EM CONTACT CENTER LTDA ME	07.989.360/0001-07	PP000062014	16/03/2015	P	O	31.01.06.20	528.305,93
073/2017	REALIZAÇÃO DE ESTUDO PROSPECTIVO DENOMINADO “PERFIS PROFISSIONAIS DO FUTURO” NO CEARÁ, ATRAVÉS DOS OBSERVATÓRIOS FIEP.	SENAI PARANÁ	03.776.284/0001-09	DL008582017	01/09/2017	P	E	31.01.06.02	425.656,97
Total									17.669.909,77

Legenda

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

6.3- Transferências, convênios e congêneres

6.3.1- Transferências para federações e confederações

QUADRO 18: Transferências para federações e confederações

Transferência	Instrumento	Objeto	Conveniente	CNPJ/CPF	Valor da Contrapartida	Data da firmatura	Sit.	Nat.	Valor total
Transferência 1	Transferência legal	Repasso Regimental	Federação das Indústrias do Estado do Ceará - FIEC	07.264.385/0001-43	-	-	Ativo Normal	Ordinária	R\$ 4.703.698,09
Total									R\$ 4.703.973,38

Fonte: Sistema Protheus.

6.3.2- Outros convênios e congêneres

QUADRO 19: Outros convênios e congêneres

Convênio	Objeto	Conveniente	CNPJ/CPF	Valor da Contrapartida	Data da firmatura	Sit.	Nat.	Valor total	
Congêneres 1	Repasso Regimental	Instituto Euvaldo Lodi - IEL/CE	07.084.577/0001-78	-	-	Ativo Normal	Ordinária	R\$ 1.253.275,29	
Total									R\$ 1.253.275,29

Fonte: Sistema Protheus.

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

Quanto ao disposto na NBC TSP 07 – Ativo Imobilizado e NBC TSP 08 – Ativo Intangível, 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, quando identificado indícios de perda, cujo saldo do valor residual dos bens em 31.12.2019, segundo demonstração abaixo:

QUADRO 20: Contas do Ativo Imobilizado e Intangível

Bens Patrimoniais Móveis e Imóveis	Valor Bruto Contábil	Depreciação Acumulada	Perda por <i>Impairment</i>	Valor Líquido Contábil
Bens Imóveis				
Terrenos	13.717.273,33	0,00	20.770,82	13.696.502,51
Prédios	75.569.435,91	9.506.337,70	2.998.438,37	63.064.659,84
Benf. em Imóveis Terceiros	1.181.148,84	145.758,72	0,00	1.035.390,12
Bens Móveis				
Mobiliário em Geral	3.421.331,31	1.986.378,11	324.457,59	1.110.495,61
Instrumentos Musicais	23.776,91	17.511,19	111,62	6.154,10
Veículos	4.524.951,24	4.049.870,04	0,00	475.081,20
Máquinas e Equip. em Geral	5.564.012,17	2.676.244,64	294.967,78	2.592.799,75
Equip. Médicos, Odont., Cirúrgicos e Laboratoriais	4.399.195,11	3.019.862,60	111.479,28	1.267.853,23
Equip. de Informática	6.856.375,49	5.076.117,29	402.880,47	1.377.377,73
Equip. Esportivo, Art. e de Recreação	1.522.403,70	699.418,93	6.297,57	816.687,20
Total Geral	116.779.904,01	27.177.499,22	4.159.403,50	85.443.001,29

Fonte: Sistema Protheus.

QUADRO 21: Ativo Intangível

Ativo Intangível	Valor Bruto Contábil	Amortização Acumulada	Perda por <i>Impairment</i>	Valor Líquido Contábil
Direito de uso de softwares	836.650,55	590.108,02	92.674,12	153.868,41
TOTAL GERAL	836.650,55	590.108,02	92.674,12	153.868,41

Fonte: Sistema Protheus.

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. Em 2019 a entidade não identificou indícios que justifiquem a realização de novo teste de recuperabilidade.

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.

Os Ativos Intangíveis destinados à manutenção da atividade da entidade são mensurados ou avaliados com base no valor de aquisição ou de produção.

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.

b) Valor da depreciação e amortização é apurado mensalmente e reconhecido em contas de resultado. No exercício de 2019, os valores compreendem o total de R\$ 2.359.520,36 e R\$ 195.367,14.

QUADRO 22: Depreciação e amortização no Exercício

Descrição	Depreciação/Amortização no Exercício
Imobilizado - Bens Imóveis e Móveis	
Prédios	- 3.114.844,58
Benfeitorias em Imóveis Terceiros	- 44.689,02
Mobiliário em Geral	66.712,87
Instrumentos Musicais	603,79
Veículos	194.500,00
Máquinas e Equipamentos em Geral	228.683,59
Equip. Médicos, Odontológicos, Cirúrgicos e Laboratoriais	153.219,09
Equipamentos de Informática	96.629,71
Equipamentos Esportivos, Artísticos e de Recreação	59.664,19
TOTAL DEPREC EXERC. BENS IMÓVEIS E MÓVEIS	- 2.359.520,36
Ativo Intangível	
Direito de Uso de Softwares	195.367,14
TOTAL DEPREC EXERC. ATIVO INTANGÍVEL	195.367,14

Fonte: Sistema Protheus.

c) 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:

QUADRO 23: Vida útil dos bens móveis e imóveis

Descrição	Vida útil atualizada (anos)
Prédios	50
Mobiliário em geral	10
Máquinas e equipamentos em geral	4 -10
Equipamentos esportivos e artísticos	10
Equipamentos médicos, cirúrgicos, odontológicos e laboratoriais	4 -10
Instrumentos musicais	10
Equipamentos de informática	4
Veículos	5 - 10

Descrição	Vida útil atualizada (anos)
Licenças de uso de software	4

d) Quanto a divulgação destas informações, a entidade faz constar em suas notas explicativas os elementos aludidos nos itens 88 a 94, da NBC TSP 07, quando houverem.

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)

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 2019, este Regional aplicou 33,95% dos recursos dessa receita líquida de contribuição compulsória, em Educação e 17,99% em vagas para a gratuidade regulamentar, resultando na realização de 7.926 matrículas gratuitas, que totalizaram 621.903 horas-aluno.

Nos quadros abaixo, serão apresentados os resultados alcançados por este regional, no exercício de 2019, em relação ao cumprimento da meta de gratuidade regulamentar.

Cabe destacar que, para apuração da gratuidade, considera-se o gasto médio hora-aluno, 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 01: Demonstrativo do Cumprimento da Aplicação de Recursos no Programa de Gratuidade

RECEITAS	Realizado 2019
Receita Bruta de Contribuição Compulsória (RBCC)	83.129.003,81
Receita Líquida de Contribuição Compulsória (RLCC) ¹	69.204.895,67
Compromisso de Aplicação de Recursos em Educação Básica e Continuada ²	23.065.991,73
Compromisso de Aplicação de Recursos em Gratuidade ³	11.536.456,11
DESPESAS	
<i>em Educação Básica e Continuada</i>	23.495.936,44
<i>em Gratuidade</i>	12.447.576,06
HORA-ALUNO ⁴	
Hora-aluno realizado	1.338.873
Hora-aluno realizado em Gratuidade	621.903
Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Educação ⁵	429.944,71
Percentual da Receita Líquida de Contribuição Destinado à Educação	33,95%
Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Gratuidade ⁶	911.119,95
Percentual da Receita Líquida de Contribuição Destinado à Gratuidade	17,99%

Fonte: Simulador da Gratuidade SESI

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. Hora-aluno: Entende-se por hora-aluno a soma das horas realizadas para os alunos regularmente matriculados em cursos de educação básica e continuada, sem descontar as faltas.

5. 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%.

6. 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 02: Matrículas em Educação Básica Realizadas em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade	Matrícula Total em Gratuidade Regulamentar
Educação Infantil	-
Creche	-
Pré-Escola	-
Ensino Fundamental	-
1º ao 5º Ano	-
6º ao 9º Ano	-
Ensino Médio	248
Ensino Médio	196
Ensino Médio Itinerários	52
Educação de Jovens e Adultos	4.912
EJA - Ensino Fundamental anos iniciais Presencial	26
EJA - Ensino Fundamental anos iniciais EaD	-
EJA - Ensino Fundamental anos finais Presencial	60
EJA - Ensino Fundamental anos finais EaD	791
EJA - Ensino Médio Presencial	170
EJA - Ensino Médio EaD	3.865
Total	5.160

Fonte Simulador da Gratuidade SESI

A maior parte de matrículas gratuitas regulamentares concentram-se principalmente da EJA por estratégia do Departamento Regional com enfoque na modalidade à distância com apoio dos polos de EaD do SESI.

Tabela 03: Matrículas em Educação Continuada Realizadas em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade	Matrícula Total em Gratuidade Regulamentar
Educação Continuada	
Educação Continuada em Educação	2.223
Educação Continuada em Saúde e Segurança	-
Educação Continuada em Ética, Sustentabilidade e Responsabilidade Socioempresarial	543
Educação Continuada em Promoção de Saúde	-
Educação Continuada em Cultura	-
Esporte - Atleta do Futuro	-
Total	2.766

Fonte Simulador da Gratuidade SESI

Em 2019, o Regional expandiu o quantitativo de matrículas gratuitas em cursos de educação continuada, visando complementar o percentual de gratuidade visando o atendimento da meta estabelecida.

Tabela 04: Hora-Aluno em Educação Básica Realizado em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade	Hora-Aluno em Gratuidade Regulamentar
Educação Infantil	-
Creche	-
Pré-Escola	-
Ensino Fundamental	-
1º ao 5º Ano	-
6º ao 9º Ano	-
Ensino Médio	270.138
Ensino Médio	210.390
Ensino Médio Itinerários	59.748
Educação de Jovens e Adultos	325.934
EJA - Ensino Fundamental anos iniciais Presencial	15.574
EJA - Ensino Fundamental anos iniciais EaD	-
EJA - Ensino Fundamental anos finais Presencial	-
EJA - Ensino Fundamental anos finais EaD	23.453
EJA - Ensino Médio Presencial	59.856
EJA - Ensino Médio EaD	227.051
Total	596.072

Fonte Simulador da Gratuidade SESI

Em 2019, com a inclusão do Hora-aluno como unidade de controle de referência e operação da nova metodologia de Reconhecimento de saberes da EJA, esta linha de serviço passa a ter representatividade de 52% em relação ao total do esforço de produção em gratuidade regulamentar do SESI mesmo com maior participação em quantidade de matrículas uma vez que este formato de serviço permite que os alunos conclua a EJA com menor horas cursadas em comparação com a Educação Regular.

Tabela 05: Hora-Aluno em Educação Continuada Realizado em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade	Hora-Aluno em Gratuidade Regulamentar
Educação Continuada	
Educação Continuada em Educação	21.487
Educação Continuada em Saúde e Segurança	-
Educação Continuada em Ética, Sustentabilidade e Responsabilidade Socioempresarial	4.344
Educação Continuada em Promoção de Saúde	-
Educação Continuada em Cultura	-
Esporte - Atleta do Futuro	-
Total	25.831

Fonte Simulador da Gratuidade SESI

A quantidade de hora-aluno gratuita em Educação Continuada foi ampliada acompanhando o volume de matrículas nesta linha de serviços. O maior quantitativo registrado de matrículas e hora-aluno concentrou-se no curso Introdução à Educação à Distância (22%) para apoiar na efetividade da oferta de matrículas de EJA em modalidade EaD, seguido por Matemática aplicada (16%) e Português interativo (11%).

Tabela 06: Gasto Médio Hora-Aluno Realizado em Educação Básica

Programa/Modalidade	Gasto Médio Hora-Aluno
Educação Infantil	-
Creche	-
Pré-Escola	-
Ensino Fundamental	25,98
1º ao 5º Ano	-
6º ao 9º Ano	25,98
Ensino Médio	19,33
Ensino Médio	19,39
Ensino Médio Itinerários	18,89
Educação de Jovens e Adultos	20,45
EJA - Ensino Fundamental anos iniciais Presencial	15,37
EJA - Ensino Fundamental anos iniciais EaD	-
EJA - Ensino Fundamental anos finais Presencial	-
EJA - Ensino Fundamental anos finais EaD	22,96
EJA - Ensino Médio Presencial	23,96
EJA - Ensino Médio EaD	19,07
Total	20,64

Fonte Simulador da Gratuidade SESI

O alto gasto médio de Hora-aluno em Ensino Fundamental se dá em virtude dos investimentos na expansão desta linha de serviços que totalizou R\$ 1,7 milhão. Para os demais programas o gasto médio hora-aluno também foi influenciado pelos investimentos apropriados em iniciativas de gestão, apoio e suporte ao negócio necessárias para modernização patrimonial do DR, impactando inclusive o gasto médio hora-aluno de Educação Continuada apresentado no quadro a seguir.

Tabela 07: Gasto Médio Hora-Aluno Realizado em Educação Continuada

Programa/Modalidade	Gasto Médio Hora-Aluno
Educação Continuada	29,35
Educação Continuada em Educação	29,31
Educação Continuada em Saúde e Segurança	16,18
Educação Continuada em Ética, Sustentabilidade e Responsabilidade Socioempresarial	15,37
Educação Continuada em Promoção de Saúde	-
Educação Continuada em Cultura	-
Esporte - Atleta do Futuro	-
Total	

Fonte Simulador da Gratuidade SESI

Tabela 08: Despesa Total em Educação Básica Realizada em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade	Despesa Total em Gratuidade Regulamentar
Educação Infantil	-
Creche	-
Pré-Escola	-
Ensino Fundamental	-
1º ao 5º Ano	-
6º ao 9º Ano	-
Ensino Médio	5.208.610,88
Ensino Médio	4.079.762,00
Ensino Médio Itinerários	1.128.848,89

Educação de Jovens e Adultos	6.542.339,98
EJA - Ensino Fundamental anos iniciais Presencial	239.362,44
EJA - Ensino Fundamental anos iniciais EaD	-
EJA - Ensino Fundamental anos finais Presencial	-
EJA - Ensino Fundamental anos finais EaD	538.486,20
EJA - Ensino Médio Presencial	1.434.409,33
EJA - Ensino Médio EaD	4.330.082,01
Total	11.750.950,86

Fonte: Tabelas 4 e 6 apresentadas anteriormente.

Nota:

Despesa total realizada em gratuidade regulamentar = gasto médio hora-aluno x hora-aluno realizado em gratuidade regulamentar.

As despesas com gratuidade regulamentar se concentram principalmente em Ensino Médio da EJA e da Educação Regular, uma vez que correspondem aos programas de Educação com os maiores orçamentos e produção.

Tabela 09: Despesa Total em Educação Continuada Realizada em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade	Despesa Total em Gratuidade Regulamentar
Educação Continuada	
Educação Continuada em Educação	629.860,69
Educação Continuada em Saúde e Segurança	-
Educação Continuada em Ética, Sustentabilidade e Responsabilidade Socioempresarial	66.764,51
Educação Continuada em Promoção de Saúde	-
Educação Continuada em Cultura	-
Esporte - Atleta do Futuro	-
Total	696.625,20

Fonte: Tabelas 5 e 7 apresentadas anteriormente.

Nota:

Despesa total realizada em gratuidade regulamentar = gasto médio hora-aluno x hora-aluno realizado em gratuidade regulamentar.

Conforme observações relacionadas às tabelas 3 e 5, o Regional ofertou cursos de Educação Continuada em complemento ao atendimento da meta de gratuidade em Educação, sendo a maior parte do esforço relacionado a curso de introdução à educação à distância.

6.6- Demonstrações contábeis exigidas pela NBC TSP 11 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 TSP 11 – Apresentação das demonstrações contábeis, aprovada pela Resolução CFC nº. 2018/NBCTSP11, e consonância com a Lei 11.638/07.

QUADRO 24: Demonstração contábil/notas explicativas – Exigidas pela NBC TSP 11

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 2019 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- Remuneração do corpo

a) Demonstração da força de trabalho;

Dando continuidade à diretriz estratégica para uma gestão inovadora, enxuta e com foco em resultados, o SESI Ceará encerrou o ano de 2019 com 601 profissionais celetistas, que correspondeu uma redução de 5,06% do quadro efetivo de pessoal em comparação ao ano anterior, fato este decorrente da manutenção do quadro de pessoal alinhado à estratégia do negócio.

Observa-se que houve uma variação mínima na distribuição da categoria sócio profissional, com o objetivo de manter a maior concentração de atuação dos profissionais no negócio da instituição, ou seja, do total de empregados, 8% atuam na área de gestão, 78% no negócio e 14% no apoio.

O foco em 2019 foi atingir os resultados propostos com maior eficiência, contribuindo com o fortalecimento da indústria e o desenvolvimento econômico do Ceará.

QUADRO 25: Demonstração da Força de Trabalho (Headcount) – Situação apurada em 2019/2018.

Ano	Total de colaboradores	Evolução quadro efetivo de pessoal	Total de colaboradores		
			Gestão	Negócio	Apoio
2019	601	-5,06%	8%	78%	14%
2018	633	0,51%	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, comparando os anos de referência de 2018 com 2019, conforme quadro abaixo, percebe-se um aumento na quantidade de egressos e ingressos, fato este decorrente da necessidade de inovar o portfólio de serviços com entregas mais ágeis e para tal um quadro profissional com maior qualificação alinhado à estratégia do negócio, gerando maior movimentação de entrada e saída de colaboradores.

QUADRO 26: Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12/2019.

Tipologias dos Cargos	Ano	Lotação		Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
		Autorizada	Efetiva		
Celetista	2019	646	601	110	142
	2018	659	633	79	88

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 2019, foi mantido o relatório para acompanhamento das vagas abertas por substituição e complemento denominado “quadro flutuante”, que possibilitou o controle do quadro previsto.

Ao mesmo tempo que controle do quadro foi aplicado alinhado ao planejamento estratégico, foram realizados estudos de redimensionamento das atividades através da ferramenta QDP (Quadro de Dimensionamento de Pessoal), avaliando volumetria das atividades, contratos de serviços e headcount, onde nos norteou no dimensionamento do quadro de pessoal proporcionando maior eficiência para o 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 27: Quadro Efetivo de Pessoal – Por faixa etária.

Tipologias do Cargo	Ano	Quantidade de Funcionários por Faixa Etária				
		Até 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Acima de 60 anos
1. Celetista	2019	114	272	130	61	24
	2018	138	281	128	68	18

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 2019 e 2018. 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 2019 e 2018 a força de trabalho se concentrou no nível Superior.

Houve melhoria na alfabetização ampliando a quantidade de colaboradores em formação no primeiro grau, como também avanço da quantidade formada em nível técnico.

QUADRO 28: Quadro Efetivo de Pessoal – Por nível de escolaridade.

Tipologias do Cargo		Quantidade de Pessoas por Nível de Escolaridade								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Celetista	2019	1	0	11	4	183	242	150	9	1
	2018	1	5	0	13	193	254	160	7	0
2. Temporários	2019	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
	2018	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

LEGENDA: Nível de Escolaridade

1 - Analfabeto; 2 - Alfabetizado; 3 - Primeiro grau incompleto; 4 - Primeiro grau; 5 - Segundo grau ou técnico; 6 - Superior; 7 - Aperfeiçoamento / Especialização/ Pós-Graduação; 8 - Mestrado; 9 - Doutorado / Pós-Doutorado/PhD/Livre Docência; 10 - Classificada.

Fonte: RM Labore.

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

O SESI Ceará, 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, conforme observamos no quadro 31, no ano de 2019 foram capacitados 470 colaboradores do SESI, com total de 17.797 horas/aula em 436 cursos ofertados, abrangendo 78% do quadro efetivo de pessoal ativo, gerando uma média de 37,9 horas por colaborador capacitado.

O resultado do ano de 2019 demonstra um crescimento quando comparado ao ano de 2018, fato ocorrido principalmente pelo incentivo da gestão e, fortalecimento e compromisso com as políticas de treinamento e educação.

QUADRO 29: Quadro da força de capacitações e treinamentos nos anos 2019/2018.

Ano base	Nº de colaboradores capacitados	Total de horas-aulas	Quadro efetivo de pessoal (%)	Média de hora por colaborador
2019	470	17.797	78%	37,9 h
2018	380	12.758	60%	33,57h

Fonte: RM Labore.

Em relação às ações de capacitação dos colaboradores do SESI Ceará, no ano de 2019, tivemos os seguintes programas específicos:

- Programa Líderes que Inspiram e Líderes que Transformam

Programa direcionado para o desenvolvimento dos gerentes e coordenadores, formado por 3 módulos, que possuiu por objetivo principal o desenvolvimento de competências comportamentais atreladas aos resultados do negócio, os gestores foram desenvolvidos nos temas:

- Liderança Positiva
- Forças de Caráter
- Gestão do Clima

- Cursos de curta duração

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

- Cursos de média e longa duração

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

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

Além das ações de capacitações e treinamentos, o 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 do treino esportivo que tem o intuito de proporcionar estímulo a prática de atividades físicas, integração e conseqüentemente melhorias no estado de saúde dos colaboradores.

No ano de 2019 aconteceram as seguintes ações direcionadas a qualidade de vida:

- Programa Viver Bem; treino com três modalidades esportivas, onde contamos com a participação de 128 colaboradores;
- 2º edição do campeonato esportivo, com a participação de 280 colaboradores;
- Passeio Ciclístico com a participação de 20 colaboradores;
- Total: 428 participações

No ano de 2018 ocorreram as seguintes ações de qualidade de vida:

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

Durante o ano de 2019, também foram realizados outros eventos relacionados ao calendário social:

- Ação de carnaval
- Dia da mulher
- Aniversariantes do mês
- Páscoa
- Dia das mães
- Dia dos pais
- Dia das crianças
- Kits natalinos
- Natal dos filhos dos colaboradores
- Festa de confraternização

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 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 devido redimensionamento do quadro com desligamentos ocorreu aumento nas contas indenizações e Benefícios Assistenciais e encargos Previdenciários, pagas em 2019, comparando os dados com o ano de 2018.

Já nos custos fixos, gratificações, adicionais e demais despesas variáveis o efeito da reestruturação percebe-se que ocorreu redução.

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

QUADRO 30: Custos com manutenção de recursos humanos.

Tipologia	Celetistas	Exercícios	
		2019	2018
Vencimentos e Vantagens fixas	x	R\$30.937.305,38	R\$31.641.963,65
Retribuições	0	R\$0,00	R\$0,00
Gratificações	1	R\$61.579,44	R\$89.321,42
Adicionais	2	R\$301.624,27	R\$307.630,39
Indenizações	3	R\$778.193,34	R\$720.827,40
Benefícios Assistenciais e Previdenciários	4	R\$13.892.664,54	R\$13.512.747,86
Demais despesas variáveis	5	R\$2.827.046,68	R\$4.415.575,87
Despesas Exercícios Anteriores	6	R\$0,00	R\$0,00
Despesas judiciais	7	R\$0,00	R\$0,00
Total		R\$48.798.413,65	R\$50.688.066,59

Fonte: Sistema Protheus Contabilidade.

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 633 em dezembro/18 para 601 em dezembro/19, observamos uma queda no índice de acidentes apresentados no ano anterior, no qual o resultado foi 2,50% para 1,50%.

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, educação no trânsito para os motoristas/mobilidade urbana, *blitz* de segurança do trabalho nas unidades e formação de nova brigada de incêndio orientada também a prevenção de incidentes geraram maior envolvimento dos colaboradores e prestadores de serviços que impactaram na redução e incidência de acidentes.

QUADRO 31: Principais riscos identificados na gestão de pessoas.

Resultado		Resultado		Controle de Acidentes - SESI				Doença		Total	
2019		2018		Trajeto		Típico		Ocupacional			
Quat.	%	Quat.	%	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Fun		Fun									
601	1,50%	633	2,50%	4	8	5	8	0	0	9	16
Comparativo da Evolução 2019 x 2018				44%	50%	56%	50%	0%	0%	100%	100%

Fonte: RM Labore (CAT).

h) Indicadores gerências sobre a gestão de pessoas;

1) Absenteísmo:

Em 2019, o absenteísmo passou de 1,68%(2018) para 1,65%(2019) em decorrência do prazo de 180 dias (6 meses) para compensar o banco de horas, 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.

2) Acidentes de Trabalho e Doenças Ocupacionais

O índice de acidentes de trabalho reduziu, comparando os anos de 2019 e 2018 como mostramos no quadro 33.

Percebe-se que não houve incidência de doenças ocupacionais nos anos de 2018 e 2019, ocasionado pelo maior controle dos programas legais (PCMSO) e acompanhamento dos médicos dos atestados orientando os funcionários a tratamentos em estágios iniciais de manifestações de sintomas de doenças. Maior acompanhamento dos afastados e monitoramento do perfil epidemiológico fortalecem a manutenção do item zerado.

Já nos acidentes de trajeto, tivemos um considerável decréscimo 50% quando comparamos 2018 com 2019, ocasionado pelo reforço de ações de educação no trânsito para motoristas e modelos de deslocamos realizado na SIPAT no ano de 2019.

Em relação aos acidentes típicos percebemos uma redução comparando 2019 e 2018, ocasionada pela intensificação das ações internas de prevenção junto às CIPAS e nas Blitz de segurança nas unidades, como também a inclusão do tema de prevenção e monitoramento de incidentes e riscos na formação dos brigadistas, estas ações em conjunto com outros fatores geraram uma redução de 62,5% deste índice.

3) Rotatividade (*Taxa de demissão*):

Em 2018, implantamos um novo indicador estratégico “taxa de demissão”, que aferiu o esforço de retenção dos nossos colaboradores, cujo resultado de 2019 foi de 22,43% acumulado no ano e 1,87% na média mensal.

Comparando-se a rotatividade geral do Sesi Ceará 2019 e 2018, observa-se uma variação de 14% (2018) para 22,43% (2019), esta variação foi decorrente da reestruturação de pessoal, bem como do reposicionamento estratégico da instituição.

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 2018 com 33 estagiários, representando 5,21% dos profissionais contratados pelo Sesi, no referido ano.

Em 2019, encerramos o ano com 54 estagiários, representando 8,99% dos profissionais contratados pelo Sesi no referido ano.

Nos quadros a seguir verifica-se que em 2019 houve aumento na contratação de estagiários em relação ao ano de 2018, decorrente da reestruturação de pessoal, bem como do reposicionamento estratégico da instituição.

QUADRO 32: Mão de Obra de Apoio (Terceirizados, Estagiários) por linha de negócio.

Ano base	Cargos / área de atuação	Gestão	Educação profissional	Promoção da saúde	Cultura	Suporte	Apoio	Total
2019	Estagiário	5	0	31	10	2	6	54
2018	Estagiário	2	0	13	8	4	6	33

Fonte: RM Labore.

QUADRO 33- Mão de Obra de Apoio (Terceirizados, Estagiários)* por período

Período	2019	2018
1º Trimestre	R\$99.889,88	R\$91.294,31
2º Trimestre	R\$134.438,03	R\$111.464,77
3º Trimestre	R\$135.296,60	R\$103.190,27
4º Trimestre	R\$ 115.000,88	R\$81.730,75
Total	R\$484.625,39	R\$387.680,10

Fonte: Sistema Protheus Contabilidade

7.2- Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros

No Regional do SESI Ceará a política de remuneração segue a fixação do jeton de presença dos conselheiros, de acordo com o estabelecido no Regimento Interno da Instituição, Art. 24 - DAS ATRIBUIÇÕES, letra I, que não poderá exceder de um terço do salário mínimo nacional, conforme segue:

Art.24. Compete ao Conselho Regional:

I) Fixar o valor do jeton de presença dos Conselheiros que não poderá exceder de um terço do salário mínimo nacional;

O SESI Ceará tem uma diretoria exercida pelo presidente nato da Federação das Indústrias (não remunerada) e um conselho único.

A gestão do SESI é conduzida pela Superintendente e sua remuneração é estabelecida de acordo com o Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração (PCCR) em vigor.

Referente a bônus e participações em resultados no Regional do SESI Ceará é seguido o programa de Remuneração Variável aprovado em 25 de janeiro de 2018 pelo Conselho Regional, no qual os Conselheiros não possuem participação.

7.3- Gestão de patrimônio imobiliário

QUADRO 34: Imóveis

IMÓVEIS - SESI CEARÁ					
Descrição	Localização Imóvel	Valor residual (R\$)			Finalidade
		2019	2018	2017	
DR 02CE0001 - PRÉDIO CASA DA INDÚSTRIA	Av Barão de Studart,1980-Aldeota	12.110.135,74	8.545.638,06	5.732.918,14	SEDE
MARAGUAPE 02CE0001 - PRÉDIO MARAGUAPE	Rua Stenio Gomes,872-Maranguape	899.428,79	915.103,79	930.778,79	ALUGUEL
IGUATU 02CE0001 - PRÉDIO IGUATU	Rua Cel Virgilio Correia,496 Iguatu	19.529,15	19.634,99	19.740,83	COMODATO
DR 02CE0001 - FIRESO DR	Av Barão de Studart,1980-Aldeota	0,00	77.839,38	79.767,66	INCORPORADO À SEDE
INDÚSTRIA DO CONHECIMENTO JUAZEIRO		0,00	119.152,77	122.131,53	INCORPORADO À UNIDADE
CRATO 02CE0001 - UNIDADE CRATO	Av. Padre Cícero, nº 1348 -São Miguel	0,00	939.649,68	959.921,88	UNIDADE VENDIDA (DESAPROPRIAÇÃO)
PARACURU 02CE0001 - COLONIA DE FÉRIAS	Loteam. Paracuru Meireles- Bairro Boca do Poço	57.750,00	493.181,97	505.228,17	TERRENO INATIVO

IMÓVEIS - SESI CEARÁ					
Descrição	Localização Imóvel	Valor residual (R\$)			Finalidade
		2019	2018	2017	
MUSEU 02CE0001 - MUSEU DA INDÚSTRIA E ANEXO MUSEU	Rua Dr. João Moreira, 143 - Centro	7.320.240,24	6.523.740,11	7.196.530,04	CULTURA
SOBRAL 02CE0002 - NÚCLEO DE NEGÓCIOS DE SOBRAL	Av. Dr. Arimatéia Monte e Silva, 1003 - Campo dos Velhos	10.132.189,57	10.362.378,97	10.613.339,19	ATENDIMENTO SAÚDE, LAZER E EDUCAÇÃO
PARANGABA 02CE0003 - NÚCLEO DE NEGÓCIOS DA PARANGABA	Av. João Pessoa, 6754 - Parangaba	13.877.707,22	9.954.668,88	9.919.880,74	ATENDIMENTO SAÚDE, LAZER E EDUCAÇÃO
JUAZEIRO 02CE004 - NÚCLEO DE NEGÓCIOS DE JUAZEIRO DO NORTE	Av. Leão Sampaio, 839 - Triângulo	4.210.622,19	3.443.735,80	1.840.200,66	ATENDIMENTO SAÚDE, LAZER E EDUCAÇÃO
BARRA 02CE005 - NÚCLEO DE NEGÓCIOS BARRA DO CEARÁ	Av. Francisco Sá, 6623 - Barra do Ceará	14.271.370,23	12.765.309,53	13.909.577,98	ATENDIMENTO E LAZER
COZ IND 02CE005 - BARRA DO CEARÁ		2.123.455,13	2.139.606,41	2.155.757,69	INATIVO
CLUBE 02CE006 - NÚCLEO DE NEGÓCIOS CLUBE DA PARCERIA	Av. do Contorno, 1102 - Distrito Industrial I	3.128.607,94	2.696.258,64	2.594.410,89	ATENDIMENTO E LAZER
COZ MARACANAU 02CE0007	Av. do Contorno, 1103 - Distrito Industrial I	677.659,84	697.587,64	717.515,44	GALPÃO BENS
ALBANO CDA 02CE0007		565.374,34	570.721,54	576.068,74	COMODATO
ALBANO NN 02CE0007		1.378.962,64	1.406.109,76	1.433.256,88	INATIVO
BLOCO DE SAUDE MARACANAU 02CE0007		3.304.281,70	3.379.267,78	3.454.253,86	ATENDIMENTO SAÚDE
NR SAUDE 02CE0008	Av. Padre Ibiapina, 1449 - Centro	2.683.847,63	2.727.340,43	2.770.833,23	ATENDIMENTO SAÚDE
Total Geral		76.761.162,35	67.776.926,13	65.532.112,34	

No que tange à representatividade dos bens imóveis, é demonstrado no **QUADRO 36:**

Representatividade dos Bens Imóveis em relação ao total do imobilizado, bem como em relação ao seu ativo total.

QUADRO 35: Representatividade dos Bens Imóveis

Bens imóveis (residual) em 31/12/2019			R\$ 76.761.162,35
Representatividade Patrimônio Entidade	2019	2018	% REPRESENT. (BENS IMÓVEIS / IMOBIL E ATIVO TOTAL)
Imobilizado total (residual)	R\$ 85.443.001,29	R\$76.105.485,13	89,84%
Ativo Total	R\$ 219.629.760,65	R\$ 194.345.227,21	34,95%

7.4- Gestão ambiental e sustentabilidade

Ratificamos a não aplicabilidade ao SESI, conforme parecer jurídico do Departamento Nacional 57/20.

8- Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle

8.1- Tratamento de deliberações do TCU

No exercício de 2019, a entidade não recebeu deliberações do Tribunal de Contas da União – TCU.

8.2- Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno

No ano de 2019, não houve auditoria anual de contas da Controladoria-Geral da União (CGU), com referência ao ano base de 2018 ou exercícios anteriores. Desse modo, a entidade não recebeu recomendações da CGU.

8.3 - Tratamento de recomendações da Auditoria Interna

QUADRO 36: Tratamento de recomendações da Auditoria Interna

Relatório	Nº Ponto Identificado	Nº Recomendação	Descrição da Recomendação	Providência adotada
Relatório de Auditoria Interna nº 01/2019	4.1.2.1	4.1.2.1.1	Que a Gerência de Planejamento proceda o ajuste na Consulta: Painel de Desempenho – Remuneração Variável (Power B.I), visando sobretudo, consonância com a informação constante na Contabilidade, além de evitar, diferenças na apuração deste subgatilho.	Ajuste realizado na consulta Painel de Desempenho – Remuneração Variável (Power B.I), conforme recomendação.
Relatório de Auditoria Interna nº 02/2019	4.4.1.1.1	4.4.1.1.2	Que a GEVEN proceda os devidos ajustes na base de cálculo da bonificação, considerando as informações acima relatadas, rerepresentando assim, um novo quadro resumo com o valor da bonificação a pagar retificado.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.
Relatório de Auditoria Interna nº 02/2019	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, rerepresentando assim, um novo quadro resumo com o valor da bonificação retificado.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.
Relatório de Auditoria Interna nº 03/2019	4.4.1.1.1	4.4.1.1.1.1	Que a GEVEN proceda os devidos ajustes na base de cálculo da bonificação, considerando as informações acima relatadas, rerepresentando assim, um novo quadro resumo com o valor da bonificação a pagar retificado.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.
Relatório de Auditoria Interna nº 03/2019	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, rerepresentando assim, um novo quadro resumo com o valor da bonificação retificado.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.

Relatório	Nº Ponto Identificado	Nº Recomendação	Descrição da Recomendação	Providência adotada
Relatório de Auditoria Interna nº 20/2019	4.1.1	4.1.1.1	Que a GEVEN proceda o ajuste do cargo da citada colaboradora para Promotor de Vendas, nos <i>dashboard's</i> e planilha de cálculo da bonificação correspondentes a este 1º Ciclo, reapresentando os referidos arquivos, visando sobretudo, a consonância com o registro do cargo constante na Ficha de Registro de Empregado e RM Labore, no período de 01/01/2019 a 31/03/2019, mitigando assim, o risco de possíveis questionamentos em futuras fiscalizações da CGU.	Ajustes realizados no RM Labore.
Relatório de Auditoria Interna nº 20/2019	4.1.3.1.1	4.1.3.1.1.1	Recomendamos o ajuste do quadro de Bonificação – 1º Trimestre de 2019 retirando o valor a pagar da supracitada colaboradora, assim como, a reapresentação do deste citado quadro, tendo em vista a situação de inelegibilidade pelo não cumprimento do requisito “visitas”.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.
Relatório de Auditoria Interna nº 20/2019	4.1.3.2.1	4.1.3.2.1.1	Que a GEVEN proceda o ajuste do quadro de Bonificação – 1º Trimestre de 2019, removendo o valor a pagar das colaboradoras Manoela Gomes Lopes e Luanna Isabelle Costa Felizardo, tendo em vista a situação de inelegibilidade pelo não cumprimento do requisito “Demandas PF”.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.
Relatório de Auditoria Interna nº 20/2019	4.1.3.5	4.1.3.5.1	Que a Meta de Visita, Meta Demanda PF, Meta Física e Meta Financeira definidas para o próximo ciclo de bonificação, sejam repassadas para esta AUDIN com antecedência, tão logo, sejam definidas pela GEVEN, e não somente ao final do ciclo de bonificação.	As metas passaram a ser apresentadas todo dia 10 ao mês subsequente do término do trimestre, por email.
Relatório de Auditoria Interna nº 20/2019	4.4.1.1.1	4.4.1.1.2	Que a GEVEN proceda os devidos ajustes na base de cálculo da bonificação, considerando as informações acima relatadas, reapresentando assim, um novo quadro resumo com o valor da bonificação a pagar retificado.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.
Relatório de Auditoria Interna nº 20/2019	4.4.2.1.1	4.4.2.1.1.1	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.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.

Relatório	Nº Ponto Identificado	Nº Recomendação	Descrição da Recomendação	Providência adotada
Relatório de Auditoria Interna nº 41/2019	4.1.3.4.1	4.1.3.4.1.1	Que a GEVEN proceda os devidos ajustes na base de cálculo da bonificação, considerando as informações acima relatadas, reapresentando assim, um novo quadro resumo com o valor da bonificação a pagar retificado.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.
Relatório de Auditoria Interna nº 41/2019	4.1.3.5	4.1.3.5.1	Que para os ciclos seguintes, a GEVEN possa repassar as citadas metas até o dia 10 do 1º mês subsequente ao término do Ciclo de Bonificação, assim como, as informações pertinentes ao Ciclo de Bonificação encerrado.	As metas passaram a ser apresentadas todo dia 10 ao mês subsequente do término do trimestre, por email.
Relatório de Auditoria Interna nº 41/2019	4.4.1.1.2	4.4.1.1.2.1	Que a GEVEN proceda os devidos ajustes na base de cálculo da bonificação, considerando as informações acima relatadas, reapresentando assim, um novo quadro resumo com o valor da bonificação a pagar retificado.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.
Relatório de Auditoria Interna nº 43/2019	4.1.4.1	4.1.4.1.1	Que o Observatório da Indústria, em conjunto com a área de Projetos e Processos (Gerência de Planejamento), proceda a formalização das suas rotinas de trabalho, por meio do mapeamento dos seus processos atuais, desenho dos fluxos e elaboração de um Procedimento.	Elaborar mapeamento do processo de Credenciamento do Observatório.
Relatório de Auditoria Interna nº 45/2019	4.1.3.1.1	4.1.3.1.1.1	Regularizar os processos de prestação de serviço (vigentes) que apresentaram não conformidade em relação à fragilidade no acompanhamento e fiscalização das obrigações destes prestadores de serviço.	As contratações vigentes que estão nessa situação não foram passíveis de alteração para confecção de contrato, permanecendo sem o instrumento contratual. A situação é de conhecimento da Gerencia Corporativa de Operações e Gerência de Planejamento. As novas contratações de serviços que necessitam de periodicidade mensal já estão sendo executadas através de contrato.

Relatório	Nº Ponto Identificado	Nº Recomendação	Descrição da Recomendação	Providência adotada
Relatório de Auditoria Interna nº 45/2019	4.1.4.1.2.1.1	4.1.4.1.2.1.1.1	Solicitar aos prestadores de serviços gráficos (vinculados ao Pregão Eletrônico nº 141/2018 e demais certames vigentes, se houver), que a partir das medições referentes à competência: dezembro/2019, as Notas Fiscais de Serviço (NFS-e) passem a evidenciar no campo: Descrição do Serviço, os itens/objetos produzidos, conforme Pedido(s) de Compra(s) emitido(s).	A GECOM entrará em contato com os fornecedores para alinhar a recomendação. As medições referentes aos serviços gráficos de dezembro (faturamento em janeiro de 2020) estarão em conformidade com o recomendado.
Relatório de Auditoria Interna nº 45/2019	4.1.5.1.1	4.1.5.1.1.1	Elaborar o planejamento anual de ações e eventos das entidades do Sistema FIEC para o ano de 2020.	A GECOM está em processo de elaboração do plano de ação. A situação é de conhecimento da Gerencia Corporativa de Operações.
Relatório de Auditoria Interna nº 45/2019	4.1.5.2.1	4.1.5.2.1.1.1	Definir internamente a periodicidade para emissão do Relatório de Desempenho, via ferramenta mLabs.	Definimos como 'mensal' o período para emissão dos relatórios, via mLabs. Providenciando.
Relatório de Auditoria Interna nº 45/2019	4.1.5.2.1	4.1.5.2.1.1.2	Solicitar junto à Gerência de Planejamento, a inclusão da periodicidade a ser definida, no Procedimento: PC104 – Gestão de Redes Sociais, com o objetivo de formalizar esta alteração, conforme orienta o Procedimento: PC01 – Informação Documentada.	Solicitação será feita para inclusão da categoria.
Relatório de Auditoria Interna nº 45/2019	4.1.5.6.1	4.1.5.6.1.1	Que a GECOM, em conjunto com a GETIC, solicite a inclusão no sistema OTRS, da opção de Fila: Projeto Audiovisual. Dessa forma, poderão ser registrados/direcionados todos os chamados com esse objetivo, possibilitando um maior controle da GECOM, conforme orienta o Procedimento: PC105 - Gestão de Campanhas e Projetos Audiovisuais [...].	Conforme explanado em reunião, a maior parte das demandas para produções audiovisuais são de origem espontânea da própria gerência, mas já foi solicitada a inclusão da fila para esse atendimento no sistema OTRS (via procedimento interno).
Relatório de Auditoria Interna nº 47/2019	4.1.1	4.1.1.1	Que a GEVEN proceda o ajuste no quadro resumo dos bonificáveis, retirando aquele que se encontra na condição de inelegível, reapresentando assim, um novo quadro.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.

Relatório	Nº Ponto Identificado	Nº Recomendação	Descrição da Recomendação	Providência adotada
Relatório de Auditoria Interna nº 47/2019	4.1.2.4.1	4.1.2.4.1.1	Abster-se de incluir no Faturamento da GEVEN os títulos dos produtos vendidos pelo CIN e ajustar o Resultado do 3º Ciclo da Bonificação, conforme informações apresentadas neste Relatório de Auditoria Interna.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.
Relatório de Auditoria Interna nº 47/2019	4.2.2.1.1	4.2.2.1.1.1	Que a GEVEN, proceda os ajustes no cálculo do valor de bonificação, considerando as informações acima relatadas, rerepresentando assim, um novo quadro resumo com o valor da bonificação retificado.	Ajustes realizados, conforme valor recalculado.
Relatório de Revisão Contábil - 2º Trim. 2019	2.2. Contas a Receber	Recomendação BDO	Em 01 de janeiro de 2018, passou a valer o IFRS 9, o qual poderá ter impacto no SESI-CE, sobre os Contas a Receber representados pelas rubricas de "Clientes PJ e PF", no que se refere a estimativa de perdas prospectiva destas rubricas. É de suma importância que a Administração conclua a análise para reflexo a partir do terceiro trimestre.	A GECOP e GEFIN estão avaliando os relatórios de sistema e a melhor forma de mensurar essa perda estimada prospectiva. Com base no CPC 48 - Instrumentos financeiros, estamos avaliando essas prospecções, para implementação no 3º Trimestre de 2019.
Relatório de Revisão Contábil - 3º Trim. 2019	2.2. Contas a Receber	Recomendação BDO	Verificamos que o relatório financeiro de contas a receber não traz a segregação entre o valor principal e juros, sendo necessária a segregação manual mensalmente pela contabilidade. Tal processo acarreta no aumento do risco de erro, desta forma, recomendamos a inclusão no relatório de uma coluna para segregar principal e juros.	O novo relatório financeiro de contas a receber, com a segregação dos juros, já foi solicitado à TOTVS e está sendo desenvolvido para a nova versão do Sistema Protheus. A virada do sistema está prevista para fevereiro/2020.
Relatório de Revisão Contábil - 3º Trim. 2019	2.4. Outros Ativos	Recomendação BDO	Identificamos que nos saldos contábeis referentes aos adiantamentos de férias, constam saldos em aberto de férias cancelada que não foram baixadas. Dada a natureza transitória da conta, ou seja, nos seus saldos devem constar apenas adiantamentos de férias pagas no mês a serem gozadas no mês seguinte. Recomendamos a verificação e baixa destes saldos antigos.	Os valores estão compostos na contabilidade e o procedimento de regularização está sendo providenciado, para ajuste do saldo da conta.
Relatório de Revisão Contábil - 3º Trim. 2019	2.5. Imobilizado	Recomendação BDO	Identificamos que alguns imóveis (NRS - Fireso e Ind. Do Conhecimento Juazeiro do Norte) ainda tem sua depreciação controlada em planilha de Excel. Recomendamos a inclusão destes bens no relatório patrimonial.	A referida recomendação já foi corrigida, estando esses bens controlados no sistema.

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.