

Relatório de Gestão 2017

Serviço Social do Comércio - SESC

Departamento Regional de Roraima – Fevereiro/2018



LISTA DE ABREVEATURAS E SIGLAS

AR - ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

CNC – CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO

SESC – SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO

DR – DEPARTAMENTO REGIONAL

DDRR – DEPARTAMENTOS REGIONAIS

FUNPRI – FUNDO DE SUSTENTAÇÃO DE PROGRAMAS PRIORITÁRIOS

FUNAC – FUNDO DE ATENDIMENTO AO COMERCÁRIO

PCG – PROGRAMA DE COMPROMETIMENTO E GRATUIDADE

TSI – TRABALHO SOCIAL COM IDOSOS

EJA – EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS

MBS – MESA BRASIL SESC

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Organograma Funcional 2017	10
Figura 2	Visibilidade do Sesc -RR no facebook	15
Figura 3	Alcance das publicações Sesc -RR (Orgânico e Pago)	15
Figura 4	Esquema de Estrutura de Governança	42

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Investimentos em Comunicação	15
Gráfico 2	Indicadores do Programa Educação	20
Gráfico 3	Indicadores do Programa Saúde	24
Gráfico 4	Indicadores do Programa Cultura	28
Gráfico 5	Indicadores do Programa Lazer	33
Gráfico 6	Indicadores do Programa Assistência	37
Gráfico 7	Fonte dos principais recursos utilizados em 2017	50
Gráfico 8	Despesas realizadas em 2017	51

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Investimentos na atividade 901	15
Tabela 2	Economicidade em mídias locais	16
Tabela 3	Ações no Programa Educação	19
Tabela 4	Análise dos indicadores do Programa Educação	20
Tabela 5	Ações no Programa Saúde	23
Tabela 6	Análise dos indicadores do Programa Saúde	24
Tabela 7	Ações no Programa Cultura	28
Tabela 8	Análise dos indicadores do Programa Cultura	28
Tabela 9	Ações no Programa Lazer	32
Tabela 10	Análise dos indicadores do Programa Lazer	33
Tabela 11	Ações no Programa Assistência	36
Tabela 12	Análise dos indicadores do Programa Assistência	37
Tabela 13	Avaliação das Unidades Operacionais quanto ao planejamento estratégico	40
Tabela 14	Análise comparativa dos principais recursos utilizados em 2017	51
Tabela 15	Análise comparativa das despesas	51
Tabela 16	Principais sistemas de informação	74

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Identificação dos administradores	7
Quadro 2	Resumo dos Mensuradores das Atividades do Programa Educação	21
Quadro 3	Resumo dos Mensuradores das Atividades do Programa Saúde	25
Quadro 4	Resumo dos Mensuradores das Atividades do Programa Cultura	30
Quadro 5	Resumo dos Mensuradores das Atividades do Programa Lazer	34
Quadro 6	Resumo dos Mensuradores das Atividades do Programa Assistência	38
Quadro 7	Mecanismos de Transparência	49
Quadro 8	Principais contratos firmados em 2017	52
Quadro 9	Contratos que houve pagamento no exercício a que se refere a prestação de contas	53
Quadro 10	Demonstrativo do Cumprimento da Aplicação de Recursos no Programa de Gratuidade	56
Quadro 11	Detalhamento da Receita de Contribuição Compulsória	57
Quadro 12	Recursos Aplicados no Programa PCG - Comprometimento (Quadro A)	57
Quadro 13	Recursos Aplicados no Programa PCG - Gratuidade (Quadro B)	59
Quadro 14	Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12	65
Quadro 15	Distribuição da Lotação Efetiva	65
Quadro 16	Situações que reduzem a força de trabalho do DR – Situação em 31/12	65
Quadro 17	Contratos de prestação de serviços de limpeza e higiene e vigilância ostensiva	66
Quadro 18	Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra	66
Quadro 19	Composição do Quadro de Estagiários	67
Quadro 20	Composição do Quadro de Jovens Aprendizes	67
Quadro 21	Custos do pessoal	68
Quadro 22	Remuneração dos Administradores	69
Quadro 23	Indicadores gerenciais de Recursos Humanos	69
Quadro 24	Imóveis Locados para utilização do DR	70
Quadro 25	Unidades Móveis do DR	70
Quadro 26	Informações sobre Unidades Físicas	71
Quadro 27	Situação de atendimento das demandas do TCU	76
Quadro 28	Situação de atendimento das demandas do CGU	78
Quadro 29	Situação de atendimento das recomendações pendentes da Auditoria Interna	79

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	6
2. VISÃO GERAL DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS.....	7
2.1- Identificação da unidade	7
2.2- Finalidade e competências institucionais	9
2.3- Ambiente de atuação.....	11
2.3.1 - Ambiente de atuação da entidade	11
2.3.2 - Ambiente de negócios da unidade	12
3.PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHO ORÇAMENTÁRIO E OPERACIONAL.	14
3.1- Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos	14
3.1.1 - Aumento de ações institucionais.....	14
3.2- Informações sobre a gestão.....	17
3.2.1 - Programa Educação	18
3.2.2 - Programa Saúde	23
3.2.3 - Programa Cultura	27
3.2.4 - Programa Lazer	32
3.2.5 - Programa Assistência	36
3.3 - Estágio de implementação do planejamento estratégico.....	40
3.3.1 – Estágio de desenvolvimento	40
3.3.2 – Metodologia de formulação, de avaliação e de revisão dos objetivos estratégicos.....	40
3.3.3 – Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica.....	40
3.3.4 – Revisões ocorridas no planejamento estratégico, sua descrição e periodicidade.....	40
3.3.5 – Envolvimento da alta direção (Diretores).....	40
3.3.6 – Alinhamento das unidades ao planejamento estratégico.....	40
3.3.7 – Principais dificuldades e mudanças previstas.....	41
4. GOVERNANÇA	42
4.1- Descrição das estruturas de governança	42
4.2- Gestão de riscos e controles internos	45
4.2.1 - – Avaliação da qualidade e da suficiência dos controles internos	45
4.2.2 – Avaliação dos controles internos pelo chefe da Auditoria Interna	46
5- RELACIONAMENTO COM SOCIEDADE	48
5.1- Canais de acesso do cidadão	48
5.1.1- Ouvidoria: estrutura e resultados	48

5.1.2- Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) – Estrutura e Resultados	48
5.2- Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade	49
5.3 – Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários	49
5.3.1- Satisfação dos cidadãos-usuários ou clientes	49
5.3.2- Avaliação dos impactos dos produtos e serviços para os beneficiários	49
6. DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS	50
6.1- Desempenho financeiro do exercício	50
6.2- Principais contratos firmados	52
6.3- Transferências, convênios e congêneres	54
6.3.1- Transferências para federações e confederações	54
6.3.2- Convênios e congêneres	54
6.4- Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos	54
6.5- Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade e cálculos referentes à gratuidade dos cursos.....	55
6.5.1 – Informações gerais	56
6.5.2 – Cálculos do cumprimento das obrigações da entidade em relação à gratuidade	56
6.6- Demonstrações contábeis exigidas pela NBC T 16.6 e notas explicativas	60
6.7- Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com legislação específica ..	64
7- ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO	65
7.1- Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados	65
7.2- Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros	69
7.3- Gestão de patrimônio imobiliário	70
7.4- Gestão ambiental e sustentabilidade	71
7.5 - Gestão da tecnologia da informação	73
8- Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle	76
8.1- Tratamento de deliberações do TCU	76
8.2- Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno	78
8.3 – Tratamento de recomendações pendentes da Auditoria Interna (Conselho Fiscal)	79
9- APÊNDICES.....	87
9.1- Demonstrações contábeis consolidadas das entidades do Sistema	87
9.2- Outras análises referentes às entidades do Sistema.....	87
9.3- Quadros, tabelas e figuras complementares.....	87

1 – Apresentação

O Relatório de Gestão é um documento que visa demonstrar as principais realizações executadas pelo Regional no exercício de 2017, ressaltando suas potencialidades e os objetivos para o alcance das metas planejadas pelas equipes de cada programa, evidenciando os critérios de acompanhamento e avaliação do trabalho desenvolvido. Porém, o Regional de Roraima apresenta os resultados e objetiva também estabelecer um momento de reflexão das ações junto aos novos panoramas de acompanhamento, buscando estar em consonância com o Planejamento Estratégico, Diretrizes Quinquenais 2016 – 2020 e o Programa de Trabalho devidamente aprovado pelo Conselho Regional.

O exercício de 2017 foi de transformações, descobertas e novos desafios, tendo em vista as novas dinâmicas de trabalho propostas pelo Referencial Programático do Sesc, aprovado pela Resolução Sesc Nº 1.303/2015, que apresenta uma lógica qualificadora das variáveis de cada realização, deixando apenas de quantificar, passando a relacionar todos componentes envolvidos na execução de nossos serviços, possibilitando assim, um novo olhar para as formas de desenvolvimento das atividades, bem como um acompanhamento mais criterioso de cada ação, para que, com comprometimento e trabalho, o Regional possa cumprir com excelência o papel da entidade junto aos clientes e comunidade em geral. Conforme melhor descrito no item Ambiente de Atuação da Entidade.

Outro novo e importante fator de mudança foi a implantação do PES – Planejamento Estratégico 2017-2020, que visa fortalecer a atuação institucional considerando a realidade e diversidade específica e autonomia administrativa de cada departamento Regional, baseado na priorização de temas estratégicos. Dentro desse processo de transição, o Regional envida esforços para enquadrar a análise dos indicadores qualitativos e quantitativos de metas físicas e orçamentárias em consonância com a DECISÃO NORMATIVA-TCU Nº 161, DE 1º DE NOVEMBRO DE 2017, que especifica a forma, o conteúdo e prazos para apresentação deste relatório.

Dessa forma, o Regional apresenta detalhadamente os dados orçamentários executados para efetivar as ações propostas para o exercício de 2017, que totalizaram R\$ 23.818.443,10, assim como dados de produção, que alcançaram 9.534 habilitações de clientes, entre novas e revalidadas.

ANDRÉA LAGROTTA MAGNAVACCA
Diretora Regional do Sesc
CPF 672.399.519-34

ADEMIR DOS SANTOS
Presidente do Sesc
CPF 068.695.482-34

2 - Visão geral da unidade prestadora de contas

2.1 - Identificação da unidade

Sesc / Administração Regional do Sesc Roraima

Poder e órgão de vinculação

Poder: Executivo

Órgão de vinculação: Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDS)

Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)

Natureza jurídica: Associação Privada

CNPJ: 03.488.834/0001-86

Principal atividade: Serviços de assistência social sem alojamento

Código CNAE: 88.00-6-00

Contatos

Telefone: 95 3621-3947

Endereço postal: Rua Araújo Filho, 947, Centro, CEP 69301-090, Boa Vista - Roraima

Endereço eletrônico: gabdiretor@sescrr.com.br

Quadro 1 - Identificação dos administradores

Cargo	Nome	CPF	Período de Gestão
Administradores da Entidade			
Membros do Conselho Regional / Nacional			
Representante 1 (Presidente) Grupo AUTÔNOMOS DO COMÉRCIO	ADEMIR DOS SANTOS	06869548234	1/1 A 31/12/2017
Representante 2 (1º Vice Presidente) Grupo TURISMO E HOSPITALIDADE Titular Conselho Regional e Conselho Nacional	JADIR CORRÊA DA COSTA	01771710225	1/1 A 31/12/2017
Representante 3 (2º Vice Presidente) Grupo COMÉRCIO VAREJISTA Titular Conselho Regional e Suplente Conselho Nacional	FRANCISCO JORGE NETO	03143830263	1/1 A 31/12/2017
Representante 4 Grupo AUTÔNOMOS DO COMÉRCIO	FRANCISCO EDMAR DE SOUZA	03116182272	1/1 A 31/12/2017
Representante 5 Grupo AUTÔNOMOS DO COMÉRCIO	JOÃO CLINEU LIMA DA SILVA	32336772353	1/1 A 31/12/2017
Representante 6 Grupo TURISMO E HOSPITALIDADE	JOSÉ CARLOS ARANHA RODRIGUES	10430695349	1/1 A 31/12/2017
Representante 7 Centrais Única do Trabalhador	GILBERTO ROSAS	19964803249	1/1 A 31/12/2017
Representante 8 Instituto Nacional do Seguro Social	ANTONIO EDILTON QUINTO DO	52274683204	1/1 A

	ROSÁRIO		29/5/2017
Representante 9 Instituto Nacional do Seguro Social	GELBSON BRAGA SANTOS	38285479234	29/5 A 31/12/2017
Representante 10 Grupo COMÉRCIO VAREJISTA	FRANCINETE AMARO DA SILVA SANTOS	19964617291	1/1 A 31/12/2017
Representante 11 Ministério do Trabalho e Emprego	ZENILDA ALVES DE ALMEIDA	22540873200	1/1 A 31/12/2017
Diretores / Superintendência (Quadros da gestão)			
Direção Regional	ANDRÉA LAGROTTA MAGNAVACCA	67239951634	1/1 A 31/12/2017
Assessoria de Planejamento	JOEL BERNARDO DA SILVA	60061421987	1/1 A 31/12/2017
Gerência Administrativa Financeira	MARCOS DE MEIRA LINS FILHO	66493315468	1 A 31/01/2017
	ANDRÉA LAGROTTA MAGNAVACCA	67239951634	1/2 A 31/12/2017
Gerência de Educação	LUCIANA PEREIRA DA SILVA LAGO MOREIRA	59867230230	1 A 31/01/2017
	ANDRÉA LAGROTTA MAGNAVACCA	67239951634	1/2 A 31/12/2017
Assessoria de Comunicação Social	RODRIGO DE ALMEIDA BARAÚNA	68721408291	1/1 A 31/12/2017
Assessoria Jurídica	LIZA DANTAS MONTEIRO	89470192249	1/9 A 31/12/2017
Assessoria de obras	KERVERSON DAS CHAGAS HOLANDA	51544989253	1/1 A 31/12/2017
Assessoria de Controle Interno	ÉLIDA FASTINO ALMEIDA	14971615253	1/1 A 31/12/2017
Coordenação do Núcleo de Gestão de Pessoas	LIZA DANTAS MONTEIRO	89470192249	1/1 A 31/8/2017
	VIVIAN ROBERTA DE SOUZA	75695944287	1/9 A 31/12/2017
Coordenação do Núcleo de Controle Administrativo	ANDRÉIA PARENTE	66521408291	1/1 A 31/12/2017
Coordenação do Núcleo de Operações	ANDRÉIA PARENTE	66521408291	1/1 A 6/6/2017
	ENETT PEÇANHA JÚNIOR	95279768715	7/6 A 31/12/2017
Coordenação do Núcleo de Contas	ANDRÉIA SIMONE MATOS DE BARROS	32350201287	1/1 A 31/12/2017
Coordenação do Núcleo de Tecnologia da Informação	CAUBI BRIZOLA GREFF BILO	82812306220	1/1 A 31/12/2017
Coordenação do Núcleo de Educação	JORGE ARTURO GARCIA SUCRE GARCIA	52642640230	1/1 A 3/4/2017
	DORETE SCHMELING PADILHA	64955540015	4/4 A 31/12/2017

Coordenação do Núcleo de Cultura	LUIZ CLÁUDIO PEREIRA DE MOURA	19963076220	1/1 A 31/12/2017
Coordenação do Núcleo Esporte e Lazer	KARINA STRAIOTO	00741044978	1/2 A 31/12/2017
Coordenação do Núcleo de Saúde e Assistência	NAIANI GRASIELE CARNETTI DOS SANTOS	02023592550	1/1 A 31/12/2017

2.2- Finalidade e competências institucionais

Missão		
Promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, para uma sociedade justa e democrática.		
Visão		
Ampliar o reconhecimento do Sesc pela sociedade, como instituição inovadora e propositiva na promoção de ações para o desenvolvimento humano e social.		
Valores		
Transparência Excelência Atuação em rede	Ação educativa transformadora Sustentabilidade Acolhimento	Respeito à diversidade Protagonismo Inovação

Normas e Regimentos do Sesc

Norma	Endereço para acesso
Decreto-lei nº 9.853 de 13 de setembro de 1946	http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/De19853.htm
Legislação do Sesc	http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/
Regimento interno	http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/

Outros documentos

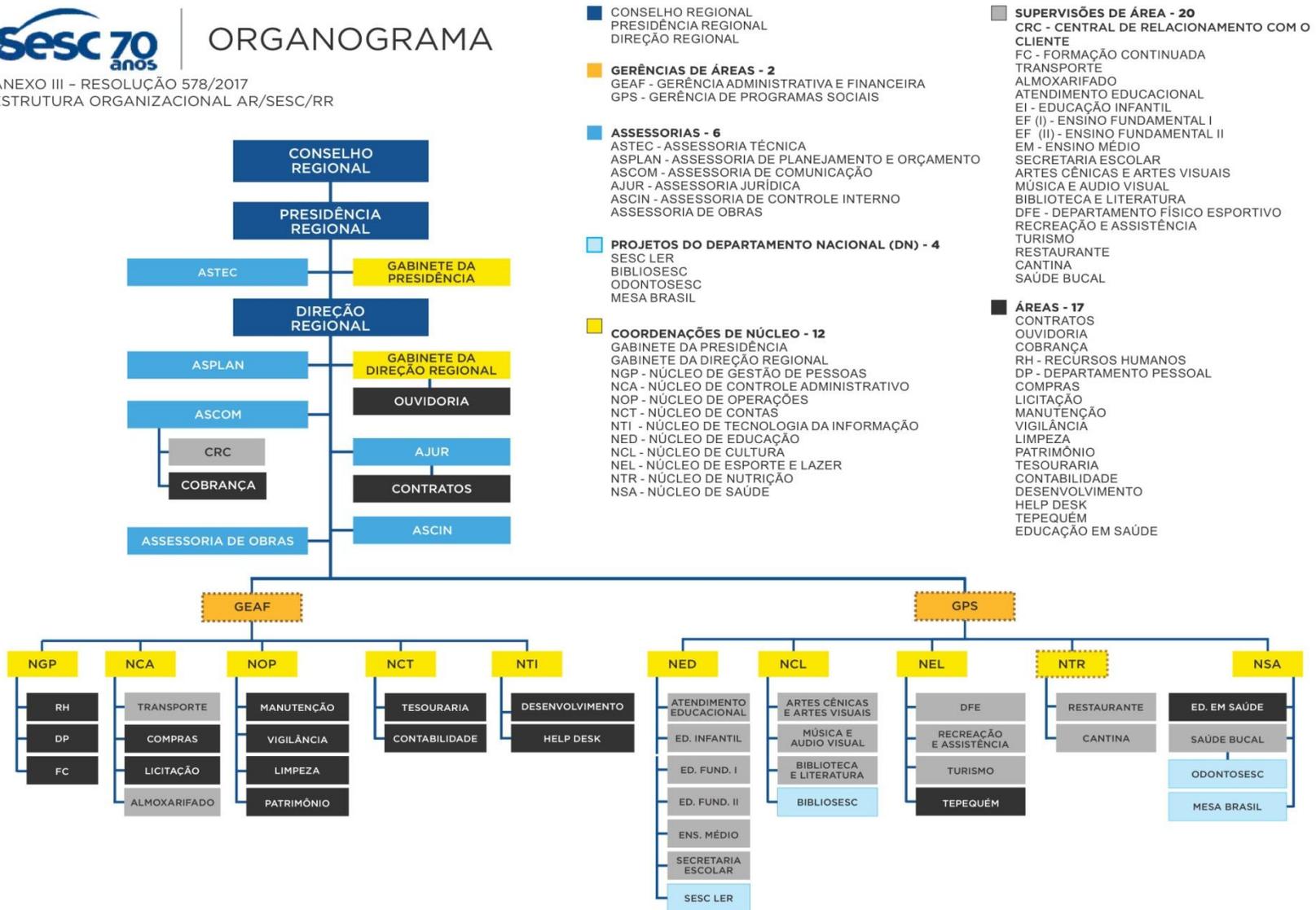
	Endereço para acesso
Mapa estratégico	http://transparencia.sesc.com.br/portal/roraima/roraima?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Roraima
Planejamento estratégico	http://transparencia.sesc.com.br/portal/roraima/roraima?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Roraima
Organograma	http://transparencia.sesc.com.br/portal/roraima/roraima?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Roraima
Macroprocessos	http://transparencia.sesc.com.br/portal/roraima/roraima?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Roraima

Figura 1



ORGANOGRAMA

ANEXO III - RESOLUÇÃO 578/2017
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL AR/SESC/RR



2.3 – Ambiente de atuação

Roraima apresenta características peculiares do restante do Brasil, em relação a diversos campos, como: clima, geografia, economia, infraestrutura de serviços, entre outros. De acordo com o IBGE, as fontes de rendimentos do Estado de Roraima estão diretamente ligadas às atividades nos setores de prestação de serviços, mineração, indústria e agroindústria. O Estado possui atualmente 15 municípios e aproximadamente 500.000 habitantes, sendo a menor renda per capita do Brasil. De acordo com dados de Economia da Fecomércio Roraima, o segmento do comércio representa 25% do total da economia do Estado de Roraima, empregando 64.000 trabalhadores, além de contribuir, em média, com 45% da arrecadação de ICMS. Em 2017, esta arrecadação cresceu mais de 10% em relação ao ano anterior, ficando bem acima da inflação, que fechou em 3%.

Um dos maiores desafios no Estado, no exercício de 2017, foi em decorrência à crise econômica no país vizinho, Venezuela, que desencadeou uma crise migratória, tendo como porta de entrada, o estado de Roraima, do qual segundo dados da Polícia Federal, mais de 70.000 venezuelanos já atravessaram a fronteira Santa Elena de Uairén / Pacaraima, destes, aproximadamente 40.000 permaneceram em Roraima. Esta situação impactou diretamente em todas as áreas do cenário socioeconômico de Roraima, especialmente no segmento do comércio de bens, serviços e turismo, e até mesmo no estilo de vida da população, principalmente na capital Boa Vista.

AMBIENTE INTERNO	
FORÇAS	FRAQUEZAS
Identidade Sesc	Política de Cargos e Salários
Infraestrutura das Unidades Operacionais	Sistematização dos Processos
Estrutura Tecnológica	Comunicação Interna
Equipe Interdisciplinar	Rotatividade de pessoal
Diversidade de Serviços	Limitação de Recursos Financeiros
Itinerância das Ações	Afirmação Institucional
Gestão compartilhada	
Formação Continuada	
AMBIENTE EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Serviços Públicos Deficitários	Diminuição da Receita Compulsória
Expansão do Comércio	Criação de Novos “S”
Avanço Tecnológico	Carga Tributária
Parcerias	Infraestrutura
	Crise Política e Econômica
	Sistema de Fornecimento da Energia Elétrica

Frente a tantas variáveis do cenário de atuação, o Regional de Roraima realizou estudo de diagnóstico, reconhecendo as forças e fraquezas dentro da instituição, bem como avaliando as oportunidades e ameaças do mercado (Matriz Swot). Esse debate possibilitou o reconhecimento da realidade socioeconômica do País e do Estado, a fim de compreender os resultados obtidos e organizar novas metas para o próximo exercício.

2.3.1 – Ambiente de atuação da entidade

O Regional de Roraima foca todas suas atividades, ações e realizações no viés socioeducativo, conforme demonstra no decorrer deste relatório. Com as metas realizadas, o Regional contribui para a promoção da inclusão social, propondo-se sempre a realizar serviços de qualidade e excelência, atendendo, às

necessidades da clientela preferencial, porém, beneficiando a sociedade como um todo. São realizados também investimentos permanentes em treinamento para o desenvolvimento pessoal, em tecnologia e conteúdos programáticos, melhorando e diversificando os serviços de unidades do Regional.

O Sesc em Roraima não poupou esforços para dar continuidade aos investimentos em obras, equipamentos e projetos, na capital e no interior do Estado. O período foi marcado por novos desafios, onde remetem a importância do empenho e dedicação de todos os nossos servidores, dirigentes e parceiros, no alcance de nossas metas.

No exercício de 2017, todas as atividades em âmbito nacional passaram a ser orientadas por uma nova instrução normativa trazida pelo Referencial Programático do Sesc, a fim de padronizar a forma de prestação de serviços da entidade, que possibilitou qualificar as ações desenvolvidas e observar com mais clareza cada uma das variáveis dos serviços oferecidos.

Juntamente com o Plano Estratégico do Sesc, o Referencial Programático do Sesc busca refletir a visão estratégica da entidade para fortalecer suas ações sociais em todo País, a partir da:

- Valorização do seu planejamento;
- Das práticas de gestão;
- Da transparência na utilização dos recursos,
- Da formação dos seus funcionários,
- Do relacionamento com seus clientes e sociedade; e, especialmente,
- Da ação educativa que perpassa todos os programas iniciativas institucionais.

Com essa proposta, o Regional envidou esforços para ampliar o alcance de nossos serviços para a população da capital e do interior. Sendo assim, além das unidades fixas em Boa Vista, que concentra um leque maior de atividades, das unidades Sesc Ler dos municípios de Iracema, São João da Baliza e Rorainópolis, bem como Amajari (unidade em obras), as unidades móveis OdontoSesc, BiblioSesc e Unidade Móvel de Lazer ainda percorreram os municípios das unidades do Sesc Ler, através do projeto Sesc Comunidade, onde além das atividades dos programas Saúde, Cultura, e Lazer, também foram oferecidos serviços de utilidade pública através de parcerias com diversos órgãos, cumprindo o papel institucional e aplicando as ações do Plano Estratégico, além das diretrizes quinquenais, por exemplo: municípios de Normandia, Cantá e Uiramutã, por meio da parceria realizada com o Exército Brasileiro, através da 1ª Brigada de Infantaria de Selva, atendendo as comunidades da faixa de fronteira roraimense e Reserva Indígena Yanomami, da *Operação Curaretinga IX*.

Neste processo de busca pela qualidade do serviço juntamente com o cumprimento da Missão da entidade, o Regional encontrou vários desafios para equilibrar a situação financeira, no qual várias atividades dependem de parcerias e do apoio fundamental do Departamento Nacional.

2.3.2 – Ambiente de negócios da unidade

O Regional Sesc em Roraima não mede esforços para que, mesmo em meio a tantas dificuldades, continue a prestar os serviços oferecidos com qualidade e excelência.

No programa Educação, são oferecidas todas as etapas básicas de ensino, desde Educação Infantil, passando pela Educação Fundamental I e II, com 8º e 9º ano semi-integral, e Ensino Médio no período Integral. Além disso, o Regional também oferece da Educação Complementar e Educação de Jovens e Adultos (EJA). O Regional prioriza a educação inclusiva, promovendo, através da transmissão de valores sociais essenciais, o desenvolvimento integral do indivíduo para o exercício pleno da cidadania em qualquer fase da sua vida. Ação educativa é o que distingue e singulariza o trabalho desenvolvido pelo Regional, ampliando a ação institucional além dos limites da prestação de serviços.

O Programa Saúde caracteriza-se por desenvolver um conjunto de ações que promovem a qualidade de vida e bem-estar dos clientes com o oferecimento de serviços de educação em saúde e atendimento odontológico em áreas desassistidas através da unidade móvel OdontoSesc. Em outro aspecto, o restaurante da Unidade Sesc Orla - estrategicamente localizado no maior centro comercial da capital -, garante a acessibilidade ao cliente preferencial e promove serviços de nutrição com a qualidade Sesc.

As ações do programa Cultura buscam incentivar a produção e circulação de bens artístico-culturais através de projetos, eventos e realizações que provocam a aproximação do artista ao grande público, que preconizam a difusão do acesso às atividades culturais junto aos comerciários, dependentes e comunidade. Por meio do Programa, o Regional realizou mostras e apresentações artísticas, além de oferecer cursos nas linguagens música e dança. Projetos de circulação nacional e da região Amazônica também fizeram parte da programação 2017, proporcionando o intercâmbio entre artistas em todas as linguagens e formando platéia.

O programa Lazer reúne um conjunto de ações que englobam as áreas de Desenvolvimento Físico Esportivo, Recreação e Turismo, que visa contribuir para: o direito ao lazer; a melhoria da qualidade de vida; a ampliação de experiências e conhecimentos; e a promoção da prática de hábitos saudáveis, por meio da oferta de atividades físico-esportivas, socioculturais e de turismo ecológico. Destaque para Circuito Sesc de Corridas de Rua 2017.

Em relação ao programa Assistência, define-se por atividades socioeducativas e assistenciais que estimulam a participação e a cooperação entre indivíduos, instituições e setores da comunidade. Grande parte dessas ações é voltada para o desenvolvimento comunitário da população em situação de vulnerabilidade social, atendendo creches e instituições cadastradas no programa Mesa Brasil, que além da coleta urbana, implantou em 2017 a metodologia denominada Rede de Solidariedade, quando grupos de voluntariados são formados dentro das associações cadastradas, para promoção de coletas em propriedades rurais, parceiras do Programa.

Capítulo 3 – Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional

3.1 – Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos

No decorrer do exercício, foi dada continuidade às medidas de valorização do processo de planejamento estratégico, envolvendo todos os gestores do Regional de Roraima: diretora regional, gerentes, coordenadores e assessores. Em uma extensa programação, os profissionais definiram táticas e ações desenvolvidas, possibilitando a integração das áreas, a troca de experiências e compartilhamento de boas práticas dos diferentes setores, que permitiu avaliar os procedimentos para definir de que forma a entidade poderia agir, a fim de minimizar os pontos fracos e dar continuidade aos pontos fortes destacados. Essa metodologia de ação tornou a tomada de decisão mais embasada a partir da realidade exposta pelas áreas.

Em âmbito geral, após vários encontros e discussões entre Departamento Nacional e os demais Regionais, foi estabelecido o Planejamento Estratégico do Sesc 2017-2020, a fim de delinear as metas e objetivos gerais da entidade, que juntamente com as diretrizes quinquenais, plano de ação do Sesc e estratégias locais, devem nortear as ações previstas no Referencial Programático e as ações das áreas meio, com o objetivo de consolidar a marca e obter reconhecimento das ações junto a sociedade.

Dentro deste contexto, o empenho da Assessoria de Planejamento e Orçamento do Regional de Roraima foi fundamental para o aprimoramento dos processos internos, que buscou cada vez mais a ética e fidedignidade de dados estatísticos e orçamentários. Com o Referencial Programático, a Assessoria foi provocada a atuar com maior proximidade com os gestores de áreas meio e técnicos responsáveis pelos projetos desenvolvidos na área fim, possibilitando maior envolvimento e desenvolvendo novas metodologias de monitoramento e acompanhamento. A prática proporciona maior solidez e segurança nas rotinas de trabalho, bem como planejamentos em longo prazo e apresentação de resultados.

3.1.1- Aumento de ações institucionais

i. Descrição geral

Ampliar as ações de promoção institucional a fim promover a programação do Sesc evidenciando a posição do Sesc como uma instituição de natureza privada com foco no desenvolvimento social.

ii. Análise

ii. a. O Regional buscou primeiramente a valorização, o aperfeiçoamento e a conscientização de seus servidores quanto a importância dos temas definidos no PES – Planejamento Estratégico do Sesc 2017 – 2020, para que as ações desenvolvidas pudessem gerar como reflexo, a satisfação do cliente, garantindo a fidelização da clientela existente, transformando as pessoas em canal de propaganda, acreditando que tal sentimento crie um efeito de propagação inicial, que fortalece a identidade da instituição e, conseqüentemente, agrega novos clientes. Uma das principais ferramentas nesse processo foi, sem dúvidas, além das próprias atividades, os canais de comunicação com o público, garantindo a efetivação dos diversos meios de se relacionar, ouvindo reclamações, opiniões, sugestões e elogios, para que, conjuntamente, os serviços oferecidos pela instituição sejam melhorados.

Dessa forma, o Regional investiu na melhoria de gestão em Comunicação, que abrange divulgação das ações e atividades, promoção e acompanhamento de eventos, relacionamento direto com o cliente e empresas, atualização das mídias digitais institucionais, monitoramento do rendimento de visibilidade da institucional na mídia local, entre outras ações que possam viabilizar a captação da clientela preferencial. A ampliação de canais de comunicação possibilita melhorar esse processo de relacionamento com os clientes, além do que, contribui significativamente na transparência da atuação do Sesc como agente da promoção social.

ii.b. Indicadores de resultado

Visibilidade do Sesc-RR no Facebook



Figura 2

Alcance das publicações do Sesc-RR (Orgânico e Pago)

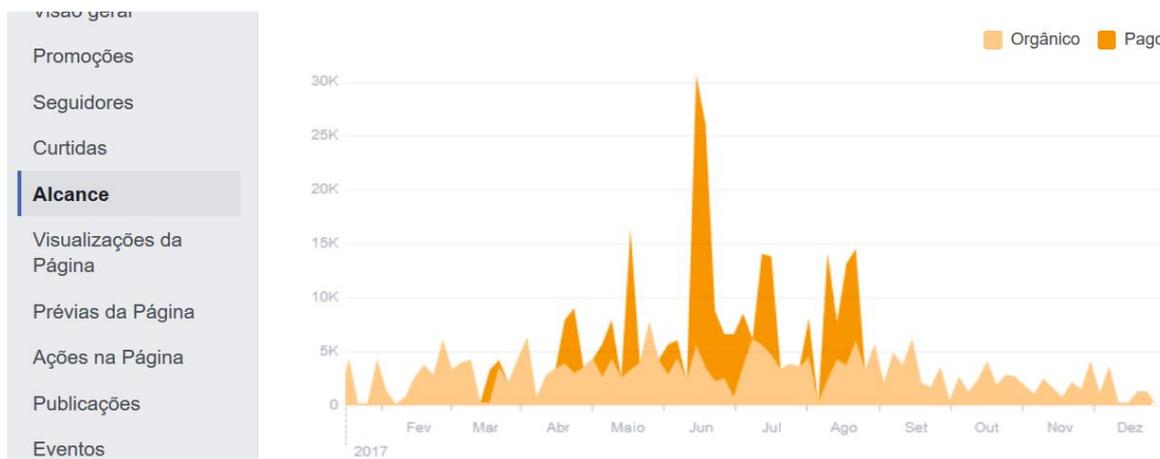


Figura 3

INVESTIMENTOS EM COMUNICAÇÃO

Tabela 1 - Investimentos na Atividade 901

	Previsto	Realizado
Despesas na Atividade 901 2017	444.646,00	358.000,70
Ações 2016	-	1.500
Ações 2017	-	2.023

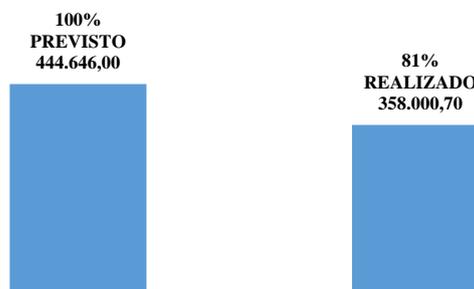


Gráfico 1 - Investimentos em comunicação

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017 (Previsto)	Valor calculado (Realizado)
Percentual de investimento em comunicação	(Despesas na Atividade 901 / Receitas Correntes) x 100	6%	5%
Aumento das ações de comunicação realizadas	[(Ações de comunicação no ano de 2017 / Ações de comunicação no ano de 2016) x 100] - 100	100%	135%

Tabela 2 - Economicidade em mídias locais.

ECONOMIA DE MÍDIAS LOCAIS ATRAVÉZ DE PARCERIAS OU PERMUTA							
Tempo de inserções em Televisão (3 Minutos)		Média Roda Pé - Página Inteira		Mídias Digitais		Entrevistas Agendadas	
TV's R\$ 2.993,00		Impressos - R\$ 1.537,00		Anúncios - R\$ 400/ Semana		Rádio - R\$ 992,80	
Entrevistas		Publicações		Publicações		Sonoras	
14	R\$ 41.902,00	4	R\$ 6.148,00	10	R\$ 4.000,00	3	R\$ 2.978,40
19	R\$ 56.867,00	6	R\$ 9.222,00	19	R\$ 7.600,00	6	R\$ 5.956,80
23	R\$ 68.839,00	4	R\$ 6.148,00	14	R\$ 5.600,00	2	R\$ 1.985,60
28	R\$ 83.804,00	10	R\$ 15.350,00	37	R\$ 14.800,00	3	R\$ 2.978,40
23	R\$ 68.839,00	8	R\$ 12.296,00	28	R\$ 11.200,00	1	R\$ 992,80
8	R\$ 23.944,00	7	R\$ 10.759,00	26	R\$ 10.400,00	2	R\$ 1.985,60
10	R\$ 29.930,00	6	R\$ 9.222,00	20	R\$ 8.000,00	1	R\$ 992,80
15	R\$ 44.895	5	R\$ 7.685,00	22	R\$ 8.800,00	1	R\$ 992,80
10	R\$ 29.930,00	5	R\$ 7.685,00	18	R\$ 7.200,00		
12	R\$ 35.916,00	6	R\$ 9.222,00	17	R\$ 6.800,00	2	R\$ 1.985,60
4	R\$ 11.972,00		R\$ 7.685,00		R\$ 4.800,00		
R\$ 496.838,00		R\$ 101.422,00		R\$ 89.200,00		R\$ 20.848,80	

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

O indicador que trata de investimento em comunicação proposto retrata um investimento conforme esperado para 2017. Tal resultado se deve em função das estratégias de divulgação em mídias sociais, que se mostraram mais eficientes em termos de abrangência do público que teve acesso, e econômica, pois é mais barata do que as divulgações tradicionais nos meios de comunicação como televisão, revistas e jornais. Quanto ao indicador que demonstra o aumento das ações de comunicação no ano, verifica-se que foi realizado exatamente de acordo com a previsão, devido em não apenas realizar as ações, mas também mensurar de forma mais efetiva seus resultados, dando mais foco no potencial de divulgação de cada ação e menos na quantidade de ações desenvolvidas.

ii.d. Resultados físicos e financeiros previstos e obtidos nos principais programas relacionados ao objetivo estratégico, relativos ao exercício de 2017.

Considerando ainda o fator financeiro e de aprimoramento de processos internos, a Assessoria de Comunicação do Sesc em Roraima através do bom relacionamento com a imprensa local (com o envio constante de sugestões de pautas) realiza diversos serviços de divulgação de ações sem despesas orçamentárias, tendo como base o princípio da economicidade. Em 2017, o Regional poupou em despesas

com esse tipo de mídia, o total de R\$ 708.308,80, como demonstrado nos indicadores de resultado acima. Desta forma, o Regional realizou 81% das despesas previstas, superando em 35% as ações de divulgação institucional, em comparação ao ano anterior, alcançando o objetivo estratégico esperado.

ii.e - Principais desafios até 2018 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico

Para 2018, o Regional pretende inserir uma nova metodologia de atendimento ao cliente, com a implantação de um projeto piloto denominado Sesc Empresas, que consiste em criar novos canais de comunicação com 'facilitadores' dentro do ambiente empresarial. Como exemplo de outros Regionais, que incentivou o Regional de Roraima a implantar a ação, enviando informações sobre práticas locais exitosas, pretende-se ampliar a habilitação de novos clientes e aproximar ainda mais os beneficiários das ações e atividades promovidas. Quanto à comunicação, espera-se para o próximo exercício a reafirmação do bom relacionamento institucional com imprensa, ampliando cada vez mais a visibilidade por meio de mídia espontânea e afirmação da marca nas redes sociais.

iii. Conclusão

iii.a - Avaliação do resultado

Em geral, 2017 foi um ano de conquistas de mais espaços nos meios de comunicação social, graças às provocações realizadas diariamente com o envio de releases e conteúdos que chamam a atenção da imprensa e demais meios de comunicação.

Com apoio das redes sociais, o acesso às informações do Regional ficou mais dinâmico, garantindo acessibilidade para todos os meios de comunicação interessados, obtendo respostas quase imediatas de demandas da imprensa e da comunidade em geral. Com as mídias institucionais, em especial o aplicativo do Regional disponível gratuitamente para tablets e smartphones, o Sesc Roraima acredita que os novos canais de comunicação são fundamentais para a garantia da qualidade dos serviços prestados.

. iii.b - Ações para melhoria de desempenho

O Sesc Roraima está passando por uma verdadeira reformulação na sua maneira de atuar, que vai desde suas estruturas físicas, bem como - e principalmente - o investimento dos recursos humanos. Acompanhando as demais áreas de atuação do Regional, proporcionar a qualificação dos servidores em diferentes linguagens de atuação, será um fator decisivo no que se refere à melhoria de desempenho, pois, só manteremos a excelência dos serviços promovendo meios para que o servidor continue investindo no conhecimento próprio, fazendo-o acreditar que a capacitação continuada é o propulsor da engrenagem dos avanços que a instituição diariamente realiza

3.2- Informações sobre a gestão

Ao longo de sua trajetória, o Sesc em Roraima tem mantido a preocupação constante em atualizar sua proposta de atuação como agente transformador da realidade social, buscando atender a missão, visão e valores da entidade. Estar sempre atento às mudanças e necessidades da comunidade local, o Regional reafirma princípios que buscam a formação de cidadãos conscientes e atuantes, mantendo o foco na clientela preferencial e levando serviços de promoção da qualidade de vida.

Em consonância a esses princípios de atuação, a Direção Regional deu continuidade, em 2017, à metodologia de transformação e melhorias nos processos internos, facilitando - inclusive - nas tomadas de decisões e na busca do aperfeiçoamento da equipe gestora, bem como, de todos os servidores, através de uma abordagem que se baseia na confiabilidade, autonomia e participação. Outros fatores de melhoria de gestão estão na busca da qualificação dos agentes envolvidos, na cooperação sistêmica entre as atividades oferecidas pela instituição, ou seja a implementação de uma gestão participativa, que propaga a confiança entre as equipes que desenvolvem as ações finalísticas e áreas de meio.

3.2.1- Programa Educação

i. Descrição geral

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

ii. Análise

ii.a- Descrição

Ao longo do ano, o Programa Educação realizou diversas atividades com o intuito de potencializar a aprendizagem dos alunos, norteados pelos princípios de liberdade, autonomia e solidariedade. O Regional de Roraima desenvolve as atividades de Educação Infantil, Ensino Fundamental, Ensino Médio, Educação de Jovens e Adultos, Educação Complementar e Educação em Ciências e Humanidades, realizou no ano letivo de 2017 uma extensa programação. Além de cumprir com o currículo regular proposto pela legislação educacional para a educação básica, o Sesc desenvolveu ao longo do ano diversas atividades com o intuito de proporcionar aos alunos e familiares momentos de interação, descontração, vivência em grupo e um aprendizado significativo, através das diversas práticas pedagógicas, que possibilitaram fazer do ambiente escolar um espaço de interação, construção e reconstrução do conhecimento, partindo da vivência que o aluno traz de casa e aquela experienciada no espaço escolar.

A Educação Infantil considera a criança como um sujeito histórico e de direitos, que brinca, imagina, fantasia, deseja, aprende, observa, experimenta, narra, questiona e constrói sentidos sobre a natureza e sobre a sociedade: produzindo cultura. Esta etapa de ensino recebe crianças de 3 a 5 anos, divididas nas realizações Creche e Pré-escola. Em complemento com a proposta pedagógica, foram realizados vários projetos no decorrer do exercício, são eles: Alimentação Saudável, Pequeno Cidadão, Baú de Histórias, Encanta Sesc, Semana da Criança, Nana Sesc, entre outros.

O Ensino Fundamental atua com as realizações Anos Iniciais (1º ao 5º ano) e Anos Finais (6º ao 9º). Esta etapa, tem como seu principal objetivo desenvolver no aluno a capacidade de aprender e de interação com a realidade em que se vive, tendo com meio básico o pleno domínio da leitura, escrita e cálculo; envolvendo as diversas áreas do saber, reconhecendo a individualidade de cada um, valorizando o trabalho coletivo, através do processo de socialização, na busca do desenvolvimento de capacidades, habilidades e aprendizagens necessárias à vida em sociedade, bem como na preparação científica, aliada à capacidade de utilizar as diferentes tecnologias, priorizando o desenvolvimento da capacidade de pesquisa, de análise crítica, do aprendizado, criação, formulação e interpretação por meio de projetos. Dentre várias atividades realizadas em 2017, nesta etapa, que possui o maior quantitativo de alunos, destacam-se: Feira Científico Cultural, Jogos Matemáticos, Cartas que entrelaçam, Festival de Folclore, dentre outros.

O Ensino Médio é a etapa final da educação básica com o objetivo de consolidar e aprofundar os conhecimentos adquiridos, possibilitando o prosseguimento de estudos, a preparação para o trabalho e a cidadania, além da formação ética e o desenvolvimento da autonomia intelectual. A jornada escolar em tempo integral amplia o currículo escolar, permitindo a formação na dimensão individual e coletiva, valorizando a criação de um conceito do cidadão crítico e feliz, com responsabilidade para contribuir com a transformação do meio em que vive, a partir do conhecimento e da prática da vida. Em 2017, foram destaques os seguintes projetos: Maratona do conhecimento, Jovens Escritores, Projeto Intercâmbio Cultural, entre outros.

A atividade Educação de Jovens e Adultos (EJA) é realizada nas Unidades do Sesc Ler nos municípios de Iracema, São João da Baliza, Rorainópolis e Unidades Descentralizadas de Boa Vista. Em 2017, além do conteúdo normativo regular, a EJA desenvolveu os seguintes projetos pedagógicos, buscando sempre atender à demanda dos alunos quanto aos seus interesses dentro do contexto de vivência. Dentre todos

destacam-se os seguintes: Identidade - as marcas que nos identificam; Comunicação - ampliando olhares; Convivendo e respeitando as diversidades culturais; Contribuindo com o desenvolvimento do meu município; e Nossas falas, nossas leituras, nossos saberes.

Em Educação Complementar, o Sesc Roraima atua com a modalidade ‘Acompanhamento Pedagógico’, oferecendo dois tipos de realizações: Projeto de Habilidade de Estudos – PHE, que consiste no acompanhamento pedagógico no contraturno e Atendimento Educacional Especializado – AEE, voltada para o cumprimento das leis que dão sustentação à inclusão, afim de desenvolver habilidades motoras e intelectuais para alunos com deficiência.

A atividade Educação em Ciências, Humanidades e Meio Ambiente consiste em um conjunto de ações de educação não formal destinadas a proporcionar a compreensão e a ampliação de conhecimentos, visões de mundo e formas de pensamento, explorando, difundindo e popularizando conteúdos das Ciências e das Humanidades em suas relações com a cultura e a sociedade. Os principais projetos desenvolvidos foram: Clube de Ciências, Lançamento de Foguetes e Catapulta, Semana Nacional do Meio Ambiente e Mostra Fotográfica de Astronomia.

Tabela 3 - Ações no Programa Educação

Ações	Previsto	Realizado	%
Número	49	78	159%
Turmas	74	76	103%
Total	123	154	125%

ii. b. Indicadores de resultado

Legenda de indicadores

Indicador	Fórmula de Cálculo	Parâmetro de Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	$(\text{Total das Despesas realizadas no Programa} / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}) \times 100$	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado
*Percentual de realização das ações do Programa	$(\text{N}^\circ \text{ de ações realizadas no ano} / \text{N}^\circ \text{ de ações previstas no ano}) \times 100$	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado
Nível de Subsídio no Programa	$[(\text{Despesas Correntes do Programa} - \text{Receitas de Serviços do Programa}) / \text{Despesas Correntes do Programa}] \times 100$	Maior que 59% - Adequado Entre 59% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações ¹ do Programa	$[\text{N}^\circ \text{ de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações} / \text{Total de inscritos nas ações}] \times 100$	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado

 Adequado (Conforme planejado)

 Merece atenção

 Inadequado (Desconforme)



Gráfico 2 - Indicadores do Programa Educação

Tabela 4 - Análise dos indicadores do Programa Educação

Análise dos indicadores 2017 e 2016	2016		2017		2018
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual de execução orçamentária	100%	108%	100%	100%	100%
Percentual de realização das ações do Programa	100%	99%	100%	125%	100%
Nível de Subsídio no Programa	45%	51%	66%	67%	63%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	74%	67%	79%	86%	73%

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

O Programa Educação apresentou uma avaliação positiva. Segundo os resultados dos indicadores calculados, o Programa se manteve estável de acordo com as metas previstas, mesmo superando em 25% as ações planejadas. É importante salientar que as ações excedentes realizadas, tais como exposições, palestras e debates, tiveram como meta o aproveitamento de oportunidades que possibilitaram a ampliação de atuação do Sesc em ações educativas.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para o próximo exercício, o Regional se compromete a buscar métodos de acompanhamento que permitam executar suas ações conforme o planejamento proposto, a fim de seguir as estratégias e orientações consolidadas no Plano estratégico local, bem como dar continuidade às boas práticas e investimentos em ações de formação continuada aos profissionais deste programa.

Quadro 2- Resumo dos Mensuradores das Atividades do Programa Educação

Programa Educação																				
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Participantes	
			Com.		Dep.		Usu.		Total		Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.
			Pre v.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.										
Educação Infantil	Sem Modalidade	Creche			72	73	3	5	75	78			3	3	52.276	50.292				
		Pré-escola			186	213	15	15	201	228			8	9	156.360	153.052				
Ensino Fundamental	Sem Modalidade	Anos iniciais			535	551	46	45	581	596			20	20	409.036	418.614				
		Anos finais			476	465	32	42	508	507			16	16	503.296	546.905				
		Progressão Parcial			-	-	-	-	-	-										
Ensino Médio	Sem Modalidade	Anos letivos		-	222	168	19	11	241	179			8	6	270.248	276.134				
		Progressão Parcial		-	-	-	-	-	-	-										
Educação de Jovens e Adultos	Sem Modalidade	Alfabetização		-	-	-	97	48	97	48			3	2	14.198	13.470				
		Anos iniciais do ens. fund.		-	-	-	138	216	138	216			5	7	67.356	60.942				
		Anos finais do ens. fund.		-	-	-	28	102	28	102			1	3	27.015	26.346				
		Ensino médio		-	-	-	-	-	-	-			-	-	-	-				

Educação Complementar	Acompanhamento Pedagógico	Curso	-	-	50	112	202	170	252	282			10	10	76.006	70.278				
		Oficina	-	-	10	10	7	4	17	14	-	-			300	506				
Educação em Ciências e Humanidades	Ciências	Debate	60	109	200	1.059	40	70	300	1.238	2	9					300	1.238		
		Exposição									10	22					21.460	24.936		
		Palestra	40	86	520	1.114	140	159	700	1.359	3	11					860	1.359		
	Meio Ambiente	Debate	100	243	440	1.146	110	154	650	1.543	2	8					600	1.543		
		Exposição									1	1					3.000	3.876		
		Palestra	50	50	100	324	50	88	200	462	1	4					200	462		
		Roda de conversa	-	-	1.750	1.510	350	-	2.100	1.510	30	23							2.130	1.270

Nota Explicativa:

Com a aprovação da Resolução nº 1.303/2015 – Referencial Programático do Sesc, a mensuração da produção com base em uma variável unificadora foi abolida, declinando-se da utilização do mensurador Atendimento, como forma de totalização dos serviços prestados, e substituindo-o pelas variáveis, que melhor caracterizem e qualifiquem a incidência da clientela na utilização de cada realização.

Em função dessa mudança, não é possível promover uma comparação da produção em relação ao realizado nos outros anos.

3.2.1- Programa Saúde

i. Descrição geral

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

ii. Análise

ii.a- Descrição

O Programa Saúde compreende as Atividades de Nutrição, Saúde Bucal, Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico, voltadas para ações que promovam saúde, qualidade de vida e bem-estar.

A atividade Nutrição promove suas realizações, Lanches e Refeições, com objetivos específicos de levar alimentação de qualidade a um preço acessível, com foco direto na clientela preferencial. As ações são desenvolvidas no Centro de Atividades do Sesc, voltadas aos servidores, alunos e familiares, e no Sesc Orla, que se destaca pela sua localização no maior centro comercial da capital.

No âmbito da atividade Saúde Bucal, o Sesc em Roraima, no exercício de 2017, atuou com as realizações da clínica fixa que atende prioritariamente o cliente preferencial a preços acessíveis e unidade móvel do projeto OdontoSesc, que leva atendimento odontológico gratuito para comunidades carentes, contribuindo para a melhoria de vida e bem estar do público alvo desta ação.

A Educação em Saúde consiste em ações destinadas à realização sistemática de programas com caráter instrutivo, reforçando práticas de promoção e proteção à saúde, através de trabalhos com grupos, empresas, escolas e em comunidades. Em 2017, a atividade foi marcada pela busca por parcerias internas e externas, para o desenvolvimento de suas realizações, tais como: campanhas de conscientização com temas específicos e a oferta de serviços diretos ao comerciário dentro da empresa. Estes são fatores que contribuíram fortemente para o alcance da meta prevista.

A atividade Cuidado Terapêutico, consiste na prestação de serviços através de convênios médicos, exames laboratoriais e exame de imagem, serviços estes oferecidos com preços mais acessíveis à classe comerciária com objetivo de melhorar e a qualidade de vida das pessoas. Em 2017, destacam-se em serviços como: Triagem oftalmológica (Ver para Aprender) e verificação de glicemia capilar.

Tabela 5 - Ações no Programa Saúde

Ações	Previsto	Realizado	%
Número	298.710	306.200	103%
Turmas	-	-	0%
Total	298.710	306.200	103%

ii. b. Indicadores de resultado



Gráfico 3 - Indicadores do Programa Saúde

Tabela 6 - Análise dos indicadores do Programa Saúde

Análise dos indicadores 2017 e 2016	2016		2017		2018
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual de execução orçamentária	100%	99%	100%	101%	100%
Percentual de realização das ações do Programa	0%	0%	100%	103%	100%
Nível de Subsídio no Programa	35%	35%	35%	35%	44%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	0%	56%	91%	89%	87%

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Conforme análise de indicadores, pode-se observar que as ações deste programa se adequaram ao planejamento, demonstrando acompanhamento cuidadoso e criterioso das ações propostas para o exercício de 2017. O Nível de Subsídio é baixo por conta, principalmente, das receitas das atividades Nutrição, que também recebe subsídio financeiro do Departamento Nacional, através do FUNPRI - Fundo de Sustentação de Programas Prioritários. Vale destacar, que a atividade de Saúde Bucal, também recebe recursos desse Fundo.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para o próximo período serão mantidos esforços para manter o controle da execução orçamentária e ações realizadas. Com isso, será dada continuidade às boas práticas e ao desenvolvimento de mecanismos que possam auxiliar no enquadramento de conformidade do indicador.

Quadro 3 - Resumo dos Mensuradores das atividades do Programa Saúde

Programa Saúde																				
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Presenças nas Consultas		Tratamentos concluídos		Público		Partic.	
			Com.		Dep.		Usu.		Total											
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.
Nutrição	Modalidade	Lanche									298.500	306.099								
	Sem Modalidade	Refeições	112.729	147.808	69.219	41.097	16.415	16.560	198.363	205.465										
Saúde Bucal	Modalidade	Clínica ambulatorial	2.283	387	2.277	538	2.808	6.587	7.368	7.512			4.618	11.178	-	5.709				
	Sem Modalidade	Sessão clínica	176	1.264	-	-	-	-	176	1.264	176	52							520	1.264
Educação em Saúde	Modalidade	Campanha									5	8					27.500	25.410		
	Sem Modalidade	Encontro	370	-	-	-	-	-	370	-	3	2							370	350

3.2.1- Programa Cultura

i. Descrição geral

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

ii. Análise

ii.a- Descrição

O Programa Cultura compreende as Atividades Artes Cênicas, Audiovisual, Artes Visuais, Música, Literatura e Biblioteca, e busca levar para a clientela preferencial e usuários do Sesc entretenimento com conhecimento e desenvolvimento cultural. O Referencial Programático do Sesc trouxe em 2017, uma nova reorganização das realizações deste Programa, que anteriormente não eram dispostas separadamente. Isso possibilitou maior visibilidade de todas as variáveis envolvidas nesta ação, promovendo maior segurança e autonomia na execução do planejamento.

Para a execução do Programa Cultura as apresentações dispõem do Espaço Cultural Amazonas Brasil, um complexo composto pelo Teatro Jaber Xaud, com capacidade para 209 lugares, Cine Sesc Abraham Jorge Fraxe, com capacidade para 96 lugares, e Galeria Franco Melchiori, com capacidade para atender 60 visitantes por visita. Este Programa recebe grande incentivo do Departamento Nacional para suas realizações, o que contribui para que o Regional continue a fomentar e desenvolver hábitos culturais na população local. Os projetos Amazônia das Artes, Palco Giratório e Aldeia Cruviana desenvolvem realizações que abrangem várias linguagens culturais, como: teatro, dança e música. Em complemento às estruturas físicas, o Programa Cultura também conta com espaços para as realizações Cursos, Oficinas, Debates e Workshop.

- As atividades Artes Cênicas desenvolveram ações nas modalidades dança (com as realizações curso e apresentações), teatro e circo (somente com apresentações). Destaque para apresentações locais como Recital Sesc, com os alunos de Balé Clássico e Moderno, e projetos de circulação nacional, como Palco Giratório, com a peça Caranguejo Overdrive, da companhia Aquela Cia de Teatro/RJ;
- Artes visuais e Audiovisual ofereceram exposições e exibições com elevado grau intelectual, promovendo, desenvolvendo e fomentando as ações de cultura no Estado. Com Exposição Resistência – de J. Pavani (Fotografia); Maloca Querida – de Carmézia Emiliano (Artes Plásticas) e EPU'TÍTO – da Galeria Jaider Esbell. Quanto às atividades de Audiovisual, foram realizadas exibições como Cine Sesc no Projeto Sesc Comunidade nos municípios de Iracema, São João da Baliza e Rorainópolis.
- A atividade Música realizou Cursos de violão, teclado, orquestra, coral. Em relação a Apresentações foram realizados projetos como Mostra Canta Roraima e Sonora Brasil, com destaque para a apresentação de dois grupos de Coco, Coco de Zambê e Coco do Iguape.
- A atividade Literatura promoveu o 'Sesc Literatura em Cena', com o tema 'Biomias da Terra de Macunaíma', com a presença de escritores locais, contação de histórias, lançamento de livros, exposições e apresentações artísticas. A atividade também contou com 'Café com Letras', que promove um sarau poético, valorizando obras literárias locais e a interação de várias linguagens artísticas. Em 2017, foram realizadas 5 etapas, em Boa Vista e Rorainópolis, com destaque a presença de Zezé Maku.

- As Bibliotecas Sesc atuam nas unidades Centro de Atividades, Sesc Orla e Unidades e Unidades do Sesc Ler, além da unidade móvel BiblioSesc, que em 2017, atendeu unidades escolares de comunidades carentes, bem como promoveu acesso à literatura em projetos itinerantes, como o Sesc Comunidade, nos municípios de Iracema, Rorainópolis e São João da Baliza.

Tabela 7 - Ações no Programa Cultura

Ações	Previsto	Realizado	%
Número	2.298	2.525	110%
Turmas	23	22	96%
Total	2.321	2.547	110%

ii. b. Indicadores de resultado



Gráfico 4 - Indicadores do Programa Cultura

Tabela 8 - Análise dos indicadores do Programa Cultura

Análise dos indicadores 2017 e 2016	2016			2017			2018
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado		Previs to
Percentual de execução orçamentária	100%	100%		100%	99%		100%
Percentual de realização das ações do Programa				100%	110%		100%
Nível de Subsídio no Programa	93%	80%		96%	96%		96%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	61%	36%		40%	32%		47%

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Em 2017 o Referencial Programático mudou a classificação das realizações deste programa, não havendo assim possibilidade de estabelecer comparativos de realizações o ano anterior dentro das novas variáveis propostas. Porém, a relação entre o previsto e planejado ao final do exercício demonstrou conformidade, estando a produção de acordo com os planos de ação, assim como orçamentariamente o indicador demonstra eficiência nos princípios de controle e economicidade uma vez que a busca por parcerias e apoio do Departamento Nacional permitiram que as ações fossem realizadas de forma adequada sem superar as despesas previstas. O percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa, ficou abaixo do previsto, tendo em vista que o Programa oferece atividades culturais para à comunidade em geral, pois tem como característica específica fomentar a cultura no Estado.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para o próximo período serão planejadas estratégias mais específicas para ampliar o número de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa, assim como, serão revistas as formas de acompanhamento das realizações para que se mantenham dentro do planejado conforme ocorreu neste exercício.

Quadro 4 - Resumo dos Mensuradores das atividades do Programa Cultura

Programa Cultura																						
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Acervo		Clientes/ Pessoas Presentes	
			Com.		Dep.		Usu.		Total		Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.												
Artes Cênicas	Circo	Apreensão									1	1					100	190				
	Dança	Apreensão									4	4					324	550				
		Curso												9	12	3.193	3.562					
	Teatro	Apreensão									4	6					832	536				
Artes Cênicas	Teatro	Oficina	12	-	18	-	30	69	60	69	1	5			60	229						
Artes Visuais	Sem Modalidade	Exposição de arte									11	4					2.150	1.662				
		Performance									2	1					416	1.000				
Música	Sem Modalidade	Apreensão									8	9					1.456	1.778				

		Curso	18	7	95	31	115	27	228	65			14	10	2.222	2.031									
Literatura	Sem Modalidade	Apresentação																							
Literatura	Sem Modalidade	Oficina					125	125	125	125	1	3			125	125									
		Palestra					300	250	300	250	5	5					500	350							
Audiovisual	Sem Modalidade	Exibição																							
Biblioteca	Sem Modalidade	Consulta																							
		Empréstimo	270	106	570	121	1.013	318	1.853	545	2.000	1.953												1.000	899
		Pesquisa documental	-	-	-	-	-	-				240	513												1.000

Nota Explicativa: Com a aprovação da Resolução nº 1.303/2015 – Referencial Programático do Sesc, a mensuração da produção com base em uma variável unificadora foi abolida, declinando-se da utilização do mensurador Atendimento, como forma de totalização dos serviços prestados, e substituindo-o pelas variáveis, que melhor caracterizem e qualifiquem a incidência da clientela na utilização de cada realização.

Em função dessa mudança, não é possível promover uma comparação da produção em relação ao realizado nos outros anos.

3.2.1- Programa Lazer

i. Descrição geral

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

ii. Análise

ii.a- Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no exercício de 2017 em relação ao exercício de 2016.

O Programa Lazer compreende as Atividades de: Desenvolvimento Físico Esportivo – DFE, Recreação e Turismo Social.

A maioria das atividades é desenvolvida no Centro de Atividades Dr. Antonio Oliveira Santos, considerado um dos maiores complexos esportivos de Roraima, contendo: academia climatizada, campo society coberto, ginásio poliesportivo, parque das piscinas, sala de artes marciais e multifuncional.

O ano de 2017 foi marcado pela implantação de uma nova metodologia, que oferece aos alunos matriculados na musculação diversas atividades livres, em complementando o conteúdo programático de treinamento, como: circuito funcional, pilates, jump, ritmos, step, abdominal, alongamento e grupo de corrida. Vale ressaltar, as realizações das modalidades esportivas oferecidas para crianças e jovens, como: a iniciação esportiva, tai-chi-chuan, handebol, voleibol, futebol, judô e karatê.

Na modalidade Eventos Físicos Esportivos, destacam-se o ParaCopa Sesc, que tem o objetivo de estimular o atendimento ao segmento das pessoas com deficiência, utilizando o esporte e a atividade física como meio de inclusão, socialização e integração, e o Circuito Sesc de Corrida de Rua, que foi realizado em duas etapas, alcançando boa aceitação e participação da comunidade.

Quanto à atividade Recreação, destacam-se: Manhãs de Lazer, com ações recreativas realizadas mensalmente aos sábados, Brincando nas Férias (colônia de férias), além da Unidade Móvel de Lazer que esteve em atuação em diversas ações externas na capital e no interior, com Projeto Sesc Comunidade.

O Turismo Social, na modalidade emissiva promoveu excursões e passeios para Tepequém, El Pauji (VEN), Presidente Figueiredo e Manaus (AM), Monte Roraima, Comunidade Indígena do Bananal, Fazenda Castanhal e parques aquáticos de Roraima. Quanto à modalidade receptiva, a Estância Ecológica Sesc Tepequém atendeu a demandas internas, como capacitações e treinamentos dos servidores, o turismo pedagógico e ecológico.

Tabela 9 - Ações no Programa Lazer

Ações	Previsto	Realizado	%
Número	250	889	356%
Turmas	129	47	36%
Total	379	936	247%

ii. b. Indicadores de resultado



Gráfico 5 - Indicadores do Programa Lazer

Tabela 10 - Análise dos indicadores do Programa Lazer

Análise dos indicadores 2017 e 2016	2016		2017		2018
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual de execução orçamentária	100%	164%	100%	92%	100%
Percentual de realização das ações do Programa	0%	0%	100%	247%	100%
Nível de Subsídio no Programa	62%	64%	54%	58%	43%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	54%	66%	60%	66%	68%

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

O programa Lazer passou por alguns desafios em 2017, com a interdição do parque das piscinas, no segundo semestre, para revitalização do espaço, dessa forma os clientes que participavam das ações de natação e hidroginástica, foram incentivados a outras práticas esportivas, com contagem de produção diferente, que impactou diretamente no resultado final de contabilização das ações. O indicador de subsídio no programa em atenção deve-se ao fato das receitas previstas com as mensalidades das turmas de musculação e escolinhas esportivas, porém foi realizado dentro do previsto.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

No exercício de 2018, as ações foram planejadas considerando o fato do parque das piscinas ainda estar em reforma, sendo retomadas as atividades possivelmente após o primeiro trimestre, dessa forma pretende-se manter as realizações conforme planejamento e manter as ações de economicidade para o controle orçamentário, estando de acordo com as orientações da direção do Regional e planejamento estratégico, buscando a afirmação da identidade Sesc na comunidade local como fomentador do esporte e atividades físicas e de bem-estar.

Quadro 5 - Resumo dos Mensuradores das atividades do Programa Lazer

Programa Lazer																									
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Plateia		Particip.		Diárias		
			Com.		Dep.		Usu.		Total		Prev.	Real.	Pre v.	Rea l.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Rea l.	
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.															
Desenvolvimento Físico-Esportivo	Eventos Físico-Esportivo	Apresentação esportiva*	-	4	10	11	10	8	20	23	1	1					100	48							
		Aula especial									200	839										340	8.205		
		Competição	1.000	857	1.000	509	1.000	1.272	3.000	2.638	9	6										3.000	2.517		
		Oficina	50	85	60	29	50	66	160	180	2	4			120	503									
		Palestra	105	103	105	1	100	61	310	165	5	5						310	165						
		Treino	-	-	60	91	60	24	120	115	6	11			108	247									
	Exercícios Físicos Sistemáticos	Exercício físico coletivo	-	56	88	64	44	37	132	157			6	6	4.400	1.773									
		Exercício físico individual	4.950	9.019	1.650	654	2.550	4.433	9.150	14.106					108.000	66.678									
	Formação Esportiva	Esporte coletivo	160	38	84	199	64	28	308	265			21	6	12.300	9.512									
		Esporte individual	174	34	378	455	174	147	726	636			78	25	23.347	9.536									
Luta		-	21	144	114	144	71	288	206			18	5	7.000	5.106										
Multipráticas esportivas		-	-	84	68	68	6	152	74			6	5	2.860	1.508										
Recreação	Sem Modalidade	Colônia de Férias	-	-	100	53	100	38	200	91	1	1			478	478									
		Festa/Festividade									9	4										1.200	1.255		
		Jogos, brinquedos e brincadeiras																				4.627	8.003		

Recreação	Sem Modalidade	Recreação esportiva									5	2									300	241		
		Reunião dançante										7	5									800	694	
Turismo Social	Turismo Emissivo	Excursão	178	51	67	59	138	24	383	134	2	5			129	428								
		Passeio	58	40	17	103	45	164	120	307	3	6			300	283								
	Turismo Receptivo	Hospedagem	92	159	53	22	197	129	342	310													349	447

Nota Explicativa:

Com a aprovação da Resolução nº 1.303/2015 – Referencial Programático do Sesc, a mensuração da produção com base em uma variável unificadora foi abolida, declinando-se da utilização do mensurador Atendimento, como forma de totalização dos serviços prestados, e substituindo-o pelas variáveis, que melhor caracterizem e qualifiquem a incidência da clientela na utilização de cada realização.

Em função dessa mudança, não é possível promover uma comparação da produção em relação ao realizado nos outros anos.

3.2.1- Programa Assistência

i. Descrição geral

Consiste em Atividades socioeducativas e assistenciais que estimulem a participação social e a cooperação entre indivíduos, instituições e setores da sociedade, visando contribuir para a inclusão social e para o acesso aos direitos sociais.

ii. Análise

ii.a- Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no exercício de 2017 em relação ao exercício de 2016.

O Programa Assistência promove as atividades de ‘Segurança Alimentar e Apoio Social’, ‘Desenvolvimento Comunitário’ e ‘Trabalho Social com Grupos’. O Sesc Roraima busca ocupar em todas as suas ações, em especial no Programa Assistência, o postura do protagonismo social, desenvolvendo projetos focados na pessoa idosa e comunidades que se encontram em risco social. Incentivar a participação e a integração comunitária, buscando contribuir para uma melhor qualidade de vida da comunidade, são premissas do Programa.

O Desenvolvimento Comunitário foi trabalhando em 2017 com um conjunto de ações voltado para o desenvolvimento de núcleos e redes comunitárias e projetos sociais, através da articulação intersetorial, para promover a capacidade local, visando o desenvolvimento da comunidade, com: campanhas, cursos, oficinas e palestras. Nesta atividade destacam-se ações para geração de rendas com o curso de customização de roupas e palestras como Fórum Sesc de Voluntariado.

A atividade ‘Segurança Alimentar e Apoio Social’ compreende as modalidades ‘Desenvolvimento de Capacidades’ e ‘Redes’, que visam através do projeto Mesa Brasil, combater a fome e o desperdício de alimentos, com serviço de coleta e distribuição urbana de donativos, além de desenvolver núcleos dentro da comunidade que possam ser capacitados para atuarem como agentes transformadores, conforme a realidade local de cada região. Como já mencionado no capítulo de Ambiente de Atuação, 2017 foi marcado pela implantação do projeto Rede de Solidariedade, que ampliou a capacidade de atendimento tanto de beneficiários, quanto de voluntariados envolvidos, com a coleta em propriedades rurais, parceiras do Programa. Vale destacar que os grupos de voluntários são formados por pessoas beneficiadas pelo Mesa Brasil, cujo a metodologia é: todos coletam para todos.

As ações programáticas do Trabalho Social de Grupos são destinadas a públicos de gerações diferentes, como por exemplo, o ‘Geração Solidária’, formado por alunos do [Ensino Médio do Sesc](#), e ‘Luz da Vida’, formado por pessoas do Trabalho Social com Idosos, e Grupo de Voluntariado, que reúne membros dos diversos movimentos sociais que o Regional oferece.

O destaque do programa Assistência, em 2017, foi a execução do projeto Sesc Comunidade, que levou ações sociais para os municípios de Iracema, Rorainópolis e São João da Baliza, com parcerias internas e externas. A ação itinerante caracteriza-se na promoção uma verdadeira força tarefa para ofertar diversos serviços à população. O projeto envolveu as atividades de saúde bucal, recreação, biblioteca, nutrição e educação em saúde.

Tabela 11 - Ações no Programa Assistência

Ações	Previsto	Realizado	%
Número	91	210	231%
Turmas	8	19	238%
Total	99	229	231%

ii. b. Indicadores de resultado

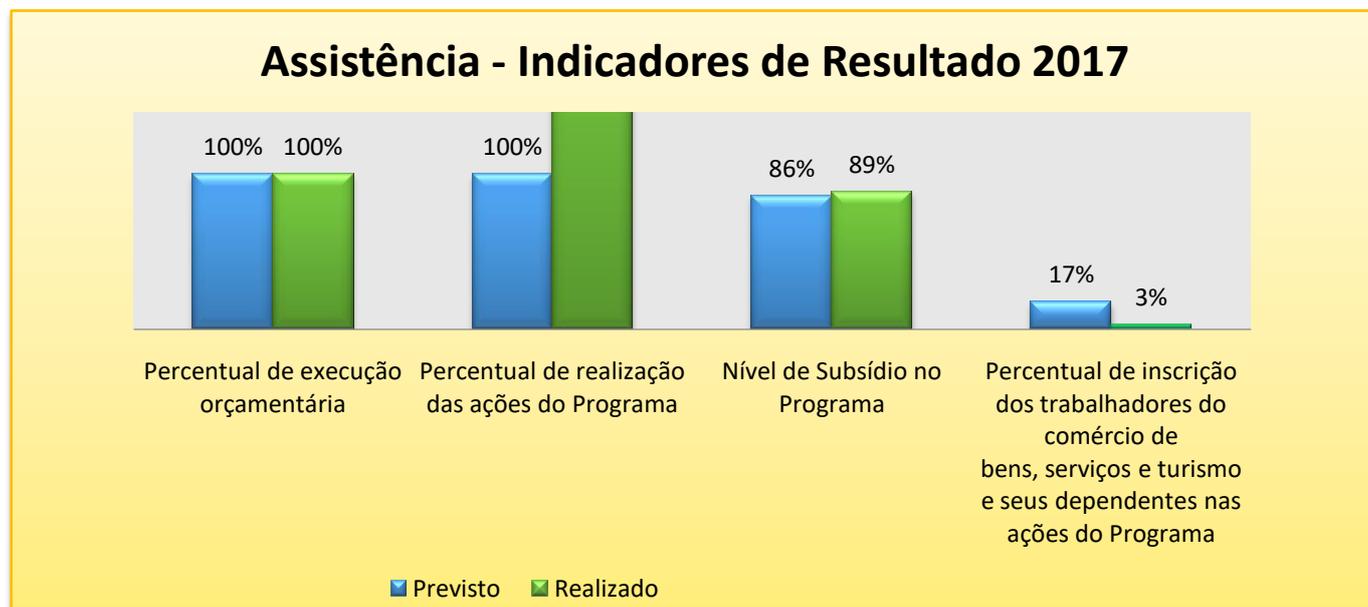


Gráfico 6 - Indicadores do Programa Assistência

Tabela 12 - Análise dos indicadores do Programa Assistência

Análise dos indicadores 2017 e 2016	2016		2017		2018
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual de execução orçamentária	100%	88%	100%	100%	100%
Percentual de realização das ações do Programa			100%	231%	100%
Nível de Subsídio no Programa	86%	88%	86%	89%	89%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	3%	44%	17%	3%	5%

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Os Indicadores Orçamentários do programa seguiram conforme o previsto para o exercício, em acordo com o compromisso da instituição. Enquanto ao Indicador de Ações, a metodologia de acompanhamento se dava pela variável frequência, que foi modificado seguindo orientações dos órgãos fiscalizadores, ao final do exercício de 2017, para o acompanhamento de ações. A mudança causou impacto no ato de prestação de contas, resultando no excedente do Indicador.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para o próximo exercício foram revisadas as orientações, monitoramento e acompanhamento das ações, buscando através de reuniões de planejamento capacitar os técnicos para o entendimento das normas e direcionamento do Referencial Programático vigente, a fim de alinhar a ações executadas e planejadas conforme visa o planejamento estratégico da instituição.

Quadro 6 - Resumo dos Mensuradores das atividades do Programa Assistência

Programa Assistência																					
			Núcleos e Redes Comunitários																		
			Clientes																	Número	
			Com.		Dep.		Usu.		Total												
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.										Prev.	Real.
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Participantes		
			Com.		Dep.		Usu.		Total												
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	
Desenvolvimento Comunitário	Sem Modalidade	Campanha								12	9							720	750		
		Curso	-	-	-	-	42	-	42	57			4	4	568	584					
		Oficina							50	60	5	4			240	240					
		Palestra							60	78	4	3					66	78			
Segurança Alimentar e Apoio Social *	Desenvolvimento de Capacidades	Encontro	15	70	-	-	120	50	135	120	1	2							100	120	
		Oficina	-	-	-	-	25	162	25	162	4	4			400	372					
		Orientação																	474	637	
		Palestra	150	150	-	-	66	150	216	300	10	2					150	300			
	Redes	Realizações	Variáveis																Quantidade		
		Distribuição de gêneros alimentícios	Distribuição (kg)																514.000	572.161	
			Doadores																21	52	
			Pessoas cadastradas																-	-	
Distribuição de produtos diversos		Vestuário												Distribuição (Unid.)		-	-				
														Beneficiados		-	-				
		Produtos de higiene pessoal												Distribuição (Unid.)		-	-				
														Beneficiados		-	-				
	Produtos de limpeza												Distribuição (Unid.)		-	-					
													Beneficiados		-	-					

Programa Assistência (Continuação)

Segurança Alimentar e Apoio Social *	Redes	Realizações	Variáveis										Quantidade							
			Outros										Distribuição (Unid.)		Prev.	Real.				
												Beneficiados		200	1.653					
		Grupos Sociais																		
		Tipos de Grupos	Clientes								Número									
			Com.		Dep.		Usu.		Total											
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.								
		de Idosos	1	1	3	3	108	108	112	112	1	1								
		de Crianças	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-								
		de Adolescentes	-	-	5	5	5	5	10	10	1	1								
		de Pais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-								
		Intergeracionais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-								
Voluntários	3	3	3	3	4	4	10	10	1	1										
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-										
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Participantes	
			Com.		Dep.		Usu.		Total											
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.
Trabalho Social com Grupos	Sem Modalidade	Ação de voluntariado								4	5								120	175
		Curso	1	10	3	22	104	236	108	268			4	15	5.730	4.160				
		Oficina	4	64	7	110	205	2.537	216	2.711	7	136			7.534	7.385				
		Palestra	11	7	15	10	367	352	393	369	13	8					570	369		
		Reunião									12	19							619	843
Visita domiciliar, inst. e com.									16	15							125	193		

Nota Explicativa:

Com a aprovação da Resolução nº 1.303/2015 – Referencial Programático do Sesc, a mensuração da produção com base em uma variável unificadora foi abolida, declinando-se da utilização do mensurador Atendimento, como forma de totalização dos serviços prestados, e substituindo-o pelas variáveis, que melhor caracterizem e qualifiquem a incidência da clientela na utilização de cada realização.

Em função dessa mudança, não é possível promover uma comparação da produção em relação ao realizado nos outros anos.

3.3 – Estágio de implementação do planejamento estratégico – O Plano Estratégico do Sesc (PES) 2017-2020 é resultado dos esforços empreendidos pelos Departamentos Nacional e Regionais, para fortalecer a atuação institucional. Ao mesmo tempo em que contempla a pluralidade e especificidades locais e a autonomia administrativa dos Departamentos Regionais, promove a coesão por meio do reforço da unidade finalística e do aperfeiçoamento contínuo da gestão, baseado na priorização dos temas estratégicos de maior relevância. É o primeiro Plano Estratégico do Sesc feito com a participação de todos os Regionais e Departamento Nacional, o que fortalece a entidade para atender a clientela preferencial com excelência.

O Regional Roraima optou em seguir o Plano Estratégico Nacional, mas como o PES 2017-2020, foi concluído em meados de 2017, está em fase de implementação e se fortalecerá nas ações no próximo exercício, previsto no Programa de Trabalho 2018.

3.3.1 – Estágio de desenvolvimento – O processo de gestão estratégica passa por um estágio inicial de amadurecimento em que, após definido seu referencial, são implantadas as rotinas, colhidos indicadores de desempenho, o que facilitará o acompanhamento do desenvolvimento das atividades e resultados físicos e financeiros do Regional.

3.3.2 – Metodologia de formulação, de avaliação e de revisão dos objetivos estratégicos – O Regional vai adotar a metodologia de formulação, de avaliação e de revisão dos objetivos estratégicos com a equipe de gestores, composta pela Direção Regional, Gerentes, Coordenadores e Assessores. O Regional acredita que o envolvimento de todos os gestores facilitará a implementação, a avaliação e a revisão do Plano Estratégico, obtendo resultados satisfatórios.

3.3.3 – Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica – O regional efetuou a tabulação do resultado dos indicadores do Plano Estratégico do exercício de 2017 e resultado se mostrou satisfatório.

3.3.4 – Revisões ocorridas no planejamento estratégico, sua descrição e periodicidade – Como o PES 2017-2020 foi concluído em meados de 2017, ainda não passou por revisões, que deve ocorrer posteriormente.

3.3.5 – Envolvimento da alta direção (Diretores) – A Direção Regional participou ativamente no processo de planejamento estratégico (suas revisões, reuniões e atividades) em todas as etapas, nos encontros promovidos pelo Departamento Nacional.

● conforme planejado; ● merece atenção ● desconforme

Tabela 13 - Avaliação das Unidades Operacionais quanto ao Planejamento Estratégico

Unidades Operacionais	Avaliação descritiva	Performance
Sede Administrativa	Vem apresentando resultados bastante sólidos e buscando maior relacionamento com a proposta.	●
Centro de Atividades	Vem apresentando resultados bastante sólidos e buscando maior relacionamento com a proposta.	●
Orla	Vem apresentando resultados bastante sólidos e buscando maior relacionamento com a proposta.	●
Sesc Ler Iracema	Segue os parâmetros estabelecidos pelo plano, no entanto os resultados necessitam atenção.	●
Sesc Ler Baliza	Seguiu os parâmetros estabelecidos pelo PES, mas quanto à perspectiva financeira apresentou resultados preocupantes.	●
Sesc Ler Rorainópolis	Vem apresentando resultados bastante sólidos e buscando maior relacionamento com a proposta.	●

Amajari - Tepequem	Sua metodologia está dentro do PES, no entanto a unidade encontra-se em obras, o que não possibilita análise de indicadores.	-
Odontologia Fixa	Vem apresentando resultados bastante sólidos e buscando maior relacionamento com a proposta.	●
Unidade Móvel - OdontoSesc	Vem apresentando resultados bastante sólidos e buscando maior relacionamento com a proposta.	●
Unidade Móvel de Lazer	Vem apresentando resultados bastante sólidos e buscando maior relacionamento com a proposta.	●
Unidade Móvel - BiblioSesc	Vem apresentando resultados bastante sólidos e buscando maior relacionamento com a proposta.	●

3.3.7 – Principais dificuldades e mudanças previstas – Para o primeiro semestre de 2018, está prevista a inauguração da Sede Administrativa, atualmente instalada de forma provisória no Centro de Atividades. Também está prevista a inauguração das instalações do Hotel Sesc, na unidade de Amajari/Tepequém. Devido a algumas dificuldades e após um estudo de demanda, a Unidade do Sesc Ler no município de São João da Baliza encerrou as atividades em meados de 2017.

Capítulo 4 – Governança

4.1 – Descrição das estruturas de governança

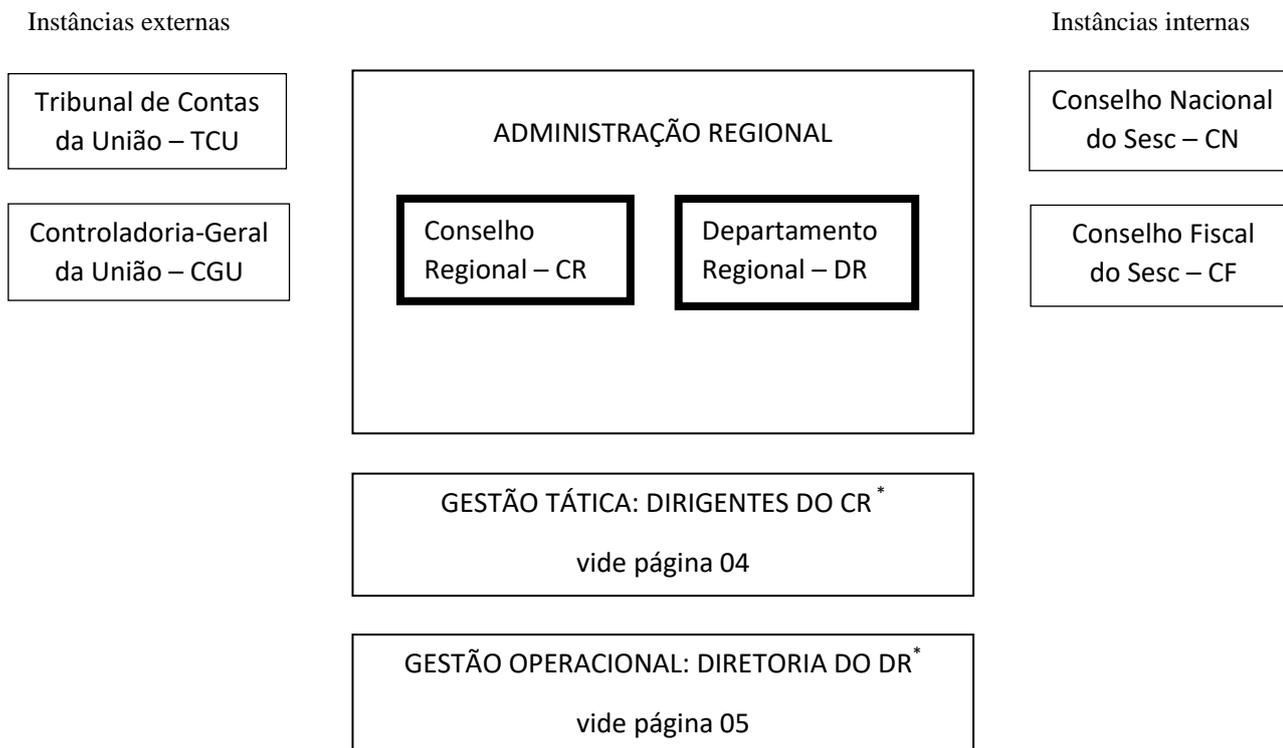


Figura 4 - Esquema de Estrutura de Governança

* Os nomes relativos à gestão foram citados nas páginas 04 e 05 no quadro “Identificação dos administradores”, disponibilizado na seção 2.1.

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

Estrutura de Governança, conforme estabelece a **Legislação do Sesc:**
Do Conselho Regional (CR)

Art. 21 - No Estado onde existir federação sindical do comércio será constituído um CR, com sede na respectiva capital e jurisdição na base territorial correspondente.

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

Art. 22 - O Conselho Regional compõe-se:

I - do Presidente da Federação do Comércio Estadual;

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

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

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

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

VI - do Diretor do DR;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Do Conselho Nacional (CN)

Art. 13 - O Conselho Nacional (CN), com jurisdição em todo o país, exercendo, em nível de planejamento, fixação de diretrizes, coordenação e controle das atividades do Sesc, a função normativa superior, ao lado dos poderes de inspecionar e intervir, correcionalmente, em qualquer setor institucional da entidade, compõe-se dos seguintes membros:

I - do Presidente da Confederação Nacional do Comércio, que é seu Presidente nato;

II - de um Vice-Presidente;

III - de representantes de cada CR, à razão de um por cinquenta mil comerciários ou fração de metade mais um, no mínimo de um e no máximo de três;

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

V - de um representante do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, e respectivo suplente, designados pelo Ministro de Estado da Previdência Social;

VI - de um representante de cada federação nacional, e respectivo suplente, eleitos pelo respectivo Conselho de Representantes;

VII - de seis representantes dos trabalhadores, e respectivos suplentes, indicados pelas centrais sindicais que atenderem aos critérios e instruções estabelecidos em Ato do Ministro de Estado do Trabalho e Emprego; e

VIII - do Diretor-Geral do Departamento Nacional (DN).

§ 1º - Os representantes de que trata o inciso III, e respectivos suplentes, serão eleitos, em escrutínio secreto, pelo CR respectivo, dentre sindicalizados do comércio, preferentemente membros do próprio CR, em reunião destinada a esse fim especial, a que compareçam, em primeira convocação, pelo menos dois terços dos seus componentes ou, em segunda convocação, no mínimo vinte e quatro horas depois, com qualquer número.

§ 2º - Os membros do CN exercerão as suas funções pessoalmente, não sendo lícito fazê-lo através de procuradores, prepostos ou mandatários.

§ 3º - Nos impedimentos, licenças e ausências do território nacional, ou por qualquer outro motivo de força maior, os Conselheiros serão substituídos nas reuniões plenárias:

I - o Presidente da Confederação Nacional do Comércio, pelo seu substituto estatutário;

II - os representantes dos CC.RR., pelos respectivos suplentes;

III - os demais, pelos respectivos suplentes e por quem for credenciado pelas fontes geradoras do mandato efetivo.

§ 4º - Cada Conselheiro terá direito a um voto em plenário.

§ 5º - Os Conselheiros a que se referem os incisos I, III e VIII do caput estão impedidos de votar, em plenário, quando entrar em apreciação ou julgamento atos de sua responsabilidade nos órgãos da administração nacional ou Regional da entidade.

§ 6º - O mandato dos membros do CN terá a mesma duração prevista para os mandatos sindicais, podendo ser interrompidos os dos incisos IV, V e VII, em ato de quem os designou. (NR)

Do Conselho Fiscal (CF)

Art. 19 - O Conselho Fiscal (CF) compõe-se dos seguintes membros:

I - dois representantes do comércio, e respectivos suplentes, sindicalizados, eleitos pelo Conselho de Representantes da Confederação Nacional do Comércio;

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

III - um representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e respectivo suplente, designados pelo Ministro de Estado;

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

V - um representante do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, e respectivo suplente, designado pelo Ministro de Estado; e (NR)

VI - um representante dos trabalhadores, e respectivo suplente, indicados pelas centrais sindicais que atenderem aos critérios e instruções estabelecidos em ato do Ministro de Estado do Trabalho e Emprego. (NR)

§ 1º - Ao Presidente, eleito por seus membros, compete a direção do Conselho e a superintendência de seus trabalhos técnicos e administrativos.

§ 2º - O CF terá Assessoria Técnica e Secretaria, com lotação de pessoal aprovada pelo CN.

§ 3º - São incompatíveis para a função de membro do Conselho Fiscal:

a) os que exerçam cargo remunerado na própria instituição, no Senac, na CNC ou em qualquer entidade civil ou sindical do comércio;

b) os membros do CN ou dos CC.RR. da própria instituição, do Senac e os integrantes da Diretoria da CNC.

§ 4º - Os membros do CF perceberão, por sessão a que comparecerem, até o máximo de seis em cada mês, uma gratificação de presença fixada pelo CN.

§ 5º - O mandato dos membros do CF será de dois anos, podendo haver a interrupção nas hipóteses dos incisos II a VI, mediante ato de quem os designou. (NR)

4.2 – Gestão de riscos e controles internos

4.2.1 – Avaliação da qualidade e da suficiência dos controles internos

O Controle Interno é um instrumento que proporciona a Administração subsídios para assegurar o bom gerenciamento dos negócios, assegurando eficiente arrecadação das receitas e adequado emprego dos recursos, sendo capaz de inibir as irregularidades e atingir os objetivos de resguardar os bens, respeitando as metas estabelecidas na execução orçamentária, buscando os aspectos da economicidade.

A Assessoria de Controle Interno tem por escopo minimizar/ impedir erros, fraudes e a ineficiência das áreas de atuação da Entidade, através de planejamento, mapeamento, identificação e mitigação de riscos, orientando e trabalhando de forma preventiva e corretiva nas ações propostas pela Entidade.

De acordo com o COSO, Gerenciamento de Riscos Corporativos, o controle interno é um processo constituído por 5 elementos, que estão inter-relacionados entre si, e presentes em todo o controle interno, sendo eles: Ambiente de Controle, Avaliação e Gerenciamento de Riscos, Atividade de Controle, Informação e Comunicação e o Monitoramento.

Em relação ao Ambiente de Controle, o SESC vem aperfeiçoando seus métodos de determinação e levantamento dos riscos, na adoção de mecanismos para identificação dos impactos e relevância dos eventos que culminem em influenciar nos resultados organizacionais. Nesse contexto, o Regional tem concentrado esforços nos eventos, cujo impacto mais tende a afetar as pretensões institucionais e os resultados junto aos públicos de interesses, atuando no acompanhamento de possíveis ocorrências, buscando ainda, sempre estar repassando as respectivas políticas, procedimentos, Código de Ética e Código de Conduta a serem adotados por todos os servidores.

Quanto à Avaliação e Gerenciamento dos Riscos, o Regional vem identificando e analisando os riscos que estão associados ao não cumprimento das metas e objetivos operacionais, de informação e de conformidade os quais estão dispostos a assumir, tendo em vista, que a avaliação de riscos é uma responsabilidade da administração, cabendo também, ao Controle Interno realizar uma avaliação própria dos riscos, assim, confrontando com a avaliação feita pelos gestores.

O Controle Interno vem buscando identificar riscos e possíveis falhas, tentando antecipar prováveis precedentes de procedimentos que poderão dar errado, como e onde se pode ter falhas, o que pode dar certo, onde se pode ser vulneráveis na instituição, quais os ativos que devem ser protegidos, como identificar se os objetivos foram (ou não) alcançados, onde se há mais gastos de dinheiro, quais as decisões precisam de mais análises, quais as atividades e/ou setores mais complexos, quais atividades são regulamentadas, quais as maiores exposições de possíveis riscos legais, entre outros.

Com esses respectivos levantamentos, se há necessidade da Controladoria, atuar em algumas atividades, como: Levantamento de informações, diagnóstico à distância, conferência *in loco*, apresentação de medidas de correção, para que se possam adquirir dados necessários para calcular os principais indicadores de acompanhamento, se tornando basilar para elaboração do diagnóstico da situação.

As principais atividades de controle, aplicadas, estão relacionadas diretamente no que se dizem relacionadas à: alçadas (prevenção), autorizações (prevenção), conciliação (detecção), revisões de desempenho (detecção), segurança física (prevenção e detecção), segregação de funções (prevenção), sistemas informatizados (prevenção e detecção) e normatização interna (prevenção).

Portanto, na fase “diagnóstico à distância”, são avaliados os resultados dos indicadores calculados e apresentados análises quantitativas, comparativas e qualitativas a serem comprovadas na fase seguinte. Assim, a conferência *in loco*, se caracteriza pela comprovação da análise realizada, sendo que nesta etapa, pode haver maiores inferências aos resultados encontrados, ou mesmo, a alteração da análise anteriormente realizada.

Por fim, o diagnóstico produzido subsidia a fase de apresentação de medidas de ajustamentos, onde se demonstram os resultados observados.

O monitoramento dos riscos é realizado periodicamente, apesar de ainda não estar informatizado, no qual são realizadas diligências para a comprovação dos resultados alcançados e ou identificação de possíveis fatores que ampliem o impacto causado pelos eventos acompanhados.

Assim, as deficiências elencadas no exercício de 2017 continuarão sendo acompanhadas pela Controladoria, buscando aplicar as medidas corretivas necessárias a serem adotadas para o exercício de 2018.

4.2.2 – Avaliação dos controles internos pelo chefe da Auditoria Interna

As atividades de controle estão relacionadas àquelas atividades que, quando executadas a tempo e de maneira adequados, permitem a redução ou administração dos riscos, de modo, que auxiliam na para ateste da veracidade das informações prestadas no relatório de gestão.

a) Alçadas (prevenção): são os limites determinados a um funcionário, quanto à possibilidade de este aprovar valores ou assumir posições em nome da instituição.

b) Autorizações (prevenção): a administração determina as atividades e transações que necessitam de aprovação de um supervisor para que sejam efetivadas.

c) Conciliação (detecção): é a confrontação da mesma informação com dados vindos de bases diferentes, adotando as ações corretivas, quando necessário.

d) Revisões de Desempenho (detecção): acompanhamento de uma atividade ou processo, para avaliação de sua adequação e/ou desempenho, em relação às metas, aos objetivos traçados e aos *benchmarks*, assim como acompanhamento contínuo do mercado financeiro, de forma a antecipar mudanças que possam impactar negativamente a Entidade.

No exercício de 2017, a Controladoria realizou o acompanhamento da aplicação dos recursos em consonância com a programação orçamentária e metas estabelecidas no planejamento estratégico; verificou quanto à legitimidade dos atos de gestão; realizou apoio ao controle externo e às unidades executoras, na normatização, sistematização e padronização dos seus procedimentos e rotinas operacionais, em especial no que tange a identificação e avaliação dos pontos de controle; verificou quanto à legalidade e a adequação aos princípios e regras estabelecidos pela Resolução nº 1252/2012, referentes aos procedimentos licitatórios e respectivos contratos efetivados e celebrados pelo SESC/RR; este dando suporte aos serviços de fiscalização externa, fornecendo, inclusive, os relatórios de auditoria interna produzidos; elaborou orientações normativas e fixação de prazos a serem cumpridos pelas áreas auditadas internamente, para resposta aos questionamentos formulados e aos relatórios elaborados pelo Conselho Fiscal; realizou palestras orientativas às áreas, quanto instruções a modalidades de compras, apontamentos de órgãos fiscalizadores como TCU e Conselho Fiscal; realizou o acompanhamento, análise das fragilidades e implantação de ações visando o controle e aprimoramento dos processos de seleção de pessoal, e ainda, realizou análise das fragilidades para a implantação de ações visando o controle de registros e movimentações dos Bens Patrimoniais.

Tendo como resultados das ações aplicadas em 2017:

- a) Redução de apontamentos do Conselho Fiscal;
- b) Melhoria nos processos de seleção de pessoal;
- c) Melhoria nos processos de compras;
- d) Controle da estimativa de preços dos processos de compra; e
- e) Melhoria do controle de registros e movimentações dos Bens Patrimoniais.

Capítulo 5 – Relacionamento com a sociedade

Em 2017, o Sesc em Roraima consolidou seus canais comunicação com a clientela, garantindo a efetivação dos diversos meios de se relacionar com o público, ouvindo suas reclamações, opiniões, sugestão e elogios, para que, conjuntamente, os serviços oferecidos pela instituição sejam melhorados. É na Assessoria de Comunicação que são reunidas as informações do Sesc e onde se cria e planeja produtos de informativos e audiovisuais para garantir a acessibilidade do público interno e externo.

A divulgação das ações e atividades; Promoção e acompanhamento de eventos; Relacionamento com o cliente e empresas; Atualização das mídias digitais institucionais; Monitoramento do rendimento de visibilidade da institucional na mídia local, entre outras atribuições são de inteira responsabilidade da Assessoria de Comunicação do Sesc em Roraima.

5.1- Canais de acesso do cidadão

5.1.1- Ouvidoria– estrutura e resultados

O Sesc promove e aproxima os clientes para valorizar uma gestão participativa, criando meios nos quais todos possam elogiar, reclamar e dar sugestões para que os serviços sejam sempre de qualidade. A contribuição dos clientes faz parte da Política de Gestão de Qualidade da instituição, que além de ouvir a opinião do público, também promove a qualificação continuada de servidores e avaliação de rotina dos serviços oferecidos. A ampliação de canais de comunicação ajuda a melhorar o relacionamento com os clientes, o que contribui significativamente na transparência da atuação do Sesc como agente da promoção social. Com isso, os processos, os procedimentos e a oferta de serviços são avaliados também sob a ótica do cliente, o que proporciona melhorias e ajustes que favorecem tanto o público interno, quanto externo.

Segue lista de canais de comunicação disponibilizados pelo Sesc em Roraima:

Totens - A novidade desta campanha é a instalação de três Totens de pesquisa de satisfação, que estão instalados nas unidades Sesc Orla, Academia Sesc Mecejana e Centro de Educação Sesc. Em poucos minutos, o cliente responde uma série de perguntas que contribuíram para a manutenção da qualidade de gestão, além de adaptações e melhorias dos serviços prestados pela instituição;

Caixa de Sugestões - O Sesc instalou caixas de sugestões para depósito de mensagens que podem ser encaminhadas tanto para Ouvidoria, quanto diretamente para o presidente do Sistema Fecomércio, Ademir dos Santos.

Portal Sesc - Por meio do portal www.sescrr.com.br o cliente pode também enviar mensagens para Ouvidoria e para Presidência, nos ícones 'Fale Conosco' e 'Fale com o Presidente', ambos localizados no Menu Principal do site, canto superior direito;

APP Sesc - O Sesc Roraima inovou sua Política de Comunicação com o lançamento do APP Sesc, que além de constar todos os serviços prestados pela instituição, também disponibiliza o campo 'Fale Conosco'. Todas as mensagens caem diretamente na Caixa de Entrada do E-mail da Ouvidoria, que são respondidas em até 48 horas;

Redes Sociais - O Sesc mantém atualizada em tempo real a página @SescRoraima, no Facebook. No campo de mensagens, o internauta pode pedir informações, reclamar, sugerir e elogiar os serviços oferecidos. Em até 4 horas o cliente recebe a resposta.

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

A equipe de Formação continuada desenvolveu diversas capacitações aos assistentes administrativos da Central de Relacionamento Com o Cliente, capacitações que melhoraram o conhecimento técnico das ferramentas já utilizadas e a competência profissional, o que conseqüentemente ajudou a equipe de atendimento a desenvolver talentos individuais tais como eficiência, polidez, rapidez, e passaram também assumir posições de liderança no atendimento. O que resultou na melhora de solução dos problemas de atendimento, gerando satisfação e sensação de conforto aos nossos clientes.

Outro ponto relevante foram as reuniões coletivas e individuais de *feedback* com a equipe de atendimento, que visou a solução de problemas e o aprimoramento de habilidades, o que fez a equipe se sentir compreendida e engajada a encontrar soluções para melhorar seu desempenho de atendimento.

Visando qualidade e Excelência no atendimento a Central de Relacionamento com o Cliente fortaleceu a parceria com os mais diversos setores deste Departamento Regional, além de manter uma comunicação aberta e frequente com outras Centrais de Relacionamento com o cliente de diferentes Regionais, quebrando assim barreiras de comunicação, facilitando o acesso e disponibilizando clareza nas informações prestadas à nossa clientela.

5.2 – Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade

Quadro 7 - Mecanismos de Transparência

Acesso às informações da Entidade		
Documentos	Endereço para acesso	Periodicidade de atualização
Relatório de Gestão	http://www.sescrr.com.br/o_sesc/Transparência de Gestão	Anualmente
Orçamentos Originais	http://www.sescrr.com.br/o_sesc/Transparência de Gestão	Anualmente
Realização Orçamentária	http://www.sescrr.com.br/o_sesc/Transparência de Gestão	Quadrimestral
Resoluções de aprovação do Orçamento e Retificações	http://www.sescrr.com.br/o_sesc/Transparência de Gestão	Anualmente
Demonstrações contábeis	http://www.sescrr.com.br/o_sesc/Transparência de Gestão	Quadrimestral
Informações relevantes sobre os processos licitatórios	http://www.sescrr.com.br/o_sesc/Transparência de Gestão	Mensalmente
Informações relevantes sobre contratos celebrados	http://www.sescrr.com.br/o_sesc/Transparência de Gestão	Anualmente

5.3 – Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários

No exercício de 2017 foram realizadas.

5.3.1- Satisfação dos cidadãos-usuários ou clientes

No exercício de 2017 foram realizadas pesquisas com clientela específica da Academia Sesc e Restaurante Sesc Orla. Os indicadores dessa pesquisa estão disponíveis no item 9. Anexos e Apêndices deste Relatório de Gestão.

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

Não há sistemática de aferição para este item.

Capítulo 6 – Desempenho financeiro e informações contábeis

6.1 - Desempenho financeiro do exercício

No Sesc Roraima, a gestão da execução e o monitoramento das atividades são utilizadas diversas ferramentas, como os Sistemas disponibilizados pelo Departamento Nacional, SGP – Sistema de Gestão da Produção, SGF – Sistema de Gestão Financeira, ORCA – Acompanhamento do Orçamento, SGM – Sistema de Gestão de Material, SGC – Sistema de Gestão de Contratos, SEND – Envio e tramitação de documentos e reuniões periódicas da Diretoria com os coordenadores e supervisores de áreas. Além disso, a ASPLAN - Assessoria de Planejamento disponibiliza na intranet, planilhas com informações mensais de acompanhamento de Produção, Receitas e Despesas, que permitem as áreas fazerem os monitoramentos do Previsto X Realizado. Em 2017, o Regional realizou um processo de reestruturação de servidores em todas as áreas, sendo necessários alguns desligamentos, tendo em vista a readequação na estrutura funcional do Regional, sem prejudicar a qualidade das atividades oferecidas a nossa clientela preferencial. A rescisão contratual de quatro imóveis locados em 2016, transferindo as atividades desenvolvidas para espaços próprios, foi fundamental para o equilíbrio financeiro em 2017.

Diante disso, reformulamos e fizemos readequações e ajustes na proposta orçamentária, implementando novas ações de execução e monitoramento dos planos, com redução de algumas ações e fusão de projetos, como forma de garantir economia, sem perder a qualidade e efetividade, procurando atingir de forma satisfatória o alcance das metas estabelecidas, principalmente com a capacitação dos servidores, preparando-os para o novo desafio. A programação orçamentária do Sesc em Roraima ficou dentro da meta prevista, realizando 99,5% da receita prevista e 97,3% da previsão de despesas, apresentando um superávit de 2,2%, o que demonstra um equilíbrio entre receitas e despesas. Destacamos também que o apoio do Departamento Nacional foi muito importante para o alcance desse resultado.

Os dados da execução orçamentária de 2017 demonstram o esforço deste Regional para evolução frente ao ano anterior, da realização das despesas, em consonância com a constante melhoria dos processos de planejamento, execução e monitoramento orçamentário, para que os resultados se tornem satisfatórios. Os quadros seguintes demonstram as principais informações financeiras de despesas e receitas provenientes da captação e distribuição dos recursos para elaboração e execução das ações previstas para 2017:

Fontes dos principais Recursos utilizados em 2017

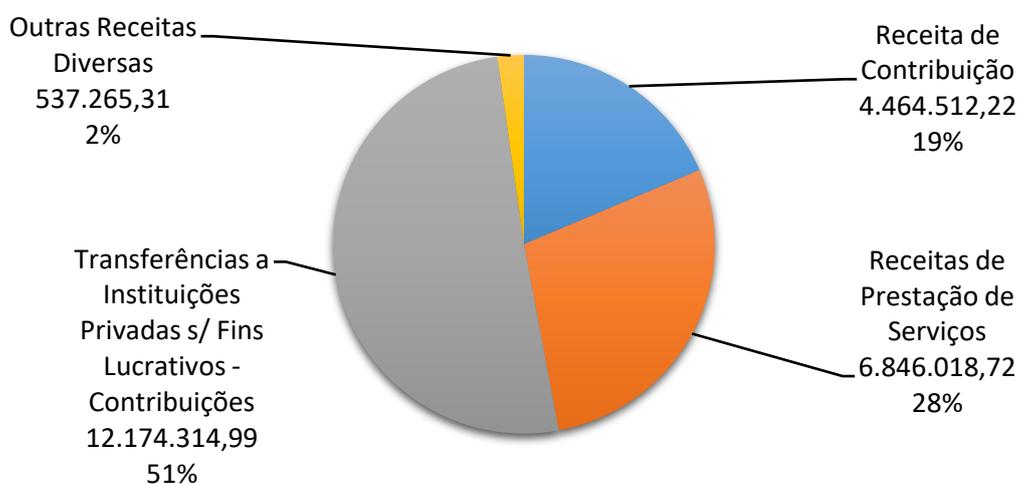


Gráfico 7 - Fonte dos principais recursos utilizados em 2017

Tabela 14 - Análise comparativa dos principais recursos utilizados em 2017

Principais Recursos (em milhares de reais)	2016	2017	2018
Receita de Contribuição	4.189.486,50	4.464.512,22	4.549.781,00
Receitas de Prestação de Serviços	6.916.934,49	6.846.018,72	7.067.800,00
Receitas de Outros Serviços	128.363,04	142.972,00	70.005,00
Receitas Financeiras	232.821,80	373.993,31	384.721,00
Transferências a Instituições Privadas s/ Fins Lucrativos - Contribuições	11.819.097,63	12.174.314,99	12.298.604,00
Outras Receitas de Capital	58.800,00	20.300,00	20.000,00
Mobilização de Recursos Financeiros	-	-	-
TOTAL GERAL	23.345.503,46	24.022.111,24	24.390.911,00



Gráfico 8 - Despesas realizadas em 2017

Tabela 15 - Análise comparativa das despesas realizadas em 2017

Principais Despesas (em milhares de reais)	2016	2017	2018
DESPESAS CORRENTES	23.011.182,74	22.923.443,60	22.057.911,00
Pessoal e Encargos	15.144.326,81	16.321.090,34	15.309.323,00
Uso de Bens e Serviços	7.743.685,00	6.471.096,59	6.556.672,00
Despesas Financeiras			58.152
Transferências a Instituições Privadas - Contribuições	123.170,93	131.256,67	133.764,00
Outras Transferências a Instituições Privadas			
DESPESAS DE CAPITAL	1.394.542,49	895.037,46	2.333.000,00
Investimentos	1.394.542,49	895.037,46	2.333.000,00
Inversões Financeiras			
Transferências a Instituições Privadas s/ Fins Lucrativos Investimentos			
TOTAL GERAL	24.405.725,23	23.818.481,06	24.390.911,00

6.2- Principais contratos firmados

Quadro 8 - Principais contratos firmados

Contrato/ ano	Objeto	Razão Social	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Sit.	Nat.	Elem. despesa	Valor total
17/0001	CONTRATO PARA EXECUÇÃO DAS OBRAS DE REDES EXTERNAS E URBANIZAÇÃO DA ESTÂNCIA ECOLÓGICA SESC TEPEQUÉM	SBA ENGENHARIA LTDA	05.935.456/0001-67	CONCORRÊNCIA	07/12/2017	EM EXECUÇÃO	ORDINÁRIA	SERVIÇO DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	967.011,25
17/0001-SRP	CONTRATO DE FORNECIMENTO DE CARNE BOVINA PARA ATENDER AS UNIDADES DO SESC/RR .	M. MABONI EIRELI	10.259.076/0001-90	PREGÃO PRESENCIAL	27/07/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	MATERIAL DE CONSUMO	891.204,83
17/0005-SRP	CONTRATO PARA EVENTUAL FORNECIMENTO DE GÊNEROS ALIMENTÍCIOS PARA ATENDER AS UNIDADES DO SESC/RR.	D.L.M NUNES EIRELI EPP	208737840001-70	PREGÃO PRESENCIAL	15/05/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	MATERIAL DE CONSUMO	579.996,50
17/0001	CONTRATO DE FORNECIMENTO DE CARNES DE AVES.	CANTAL & MIRANDA SERV. COM. REP. EXP. LTDA-ME	11.404.384/0001-24	PREGÃO PRESENCIAL	31/03/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	MATERIAL DE CONSUMO	388.900,00
17/0013-SRP	CONTRATO PARA AQUISIÇÃO DE POLPAS DE FRUTAS CONGELADAS.	JOSÉ F. DO NASCIMENTO	04.741.707/0001-00	PREGÃO PRESENCIAL	25/10/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	MATERIAL DE CONSUMO	367.497,00
17/0019-SRP	CONTRATO PARA AQUISIÇÃO DE FRIOS, EMBUTIDOS, CARNE SUÍNA E LATICÍNIOS.	M. MABONI EIRELI.	10.259.076/0001-90	PREGÃO PRESENCIAL	29/09/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	MATERIAL DE CONSUMO	317.492,61
17/00025	CONDIÇÕES CONTRATUAIS PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA RESERVA, EMISSÃO, MARCAÇÃO, REMARCAÇÃO E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS.	MONTE RORAIMA TURISMO LTDA	34.794.255/0001-95	PREGÃO PRESENCIAL	01/12/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	SERVIÇO DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	280.000,00
17/0010-SRP	CONTRATO PARA AQUISIÇÃO DE MATERIAL ODONTOLÓGICO	PRÓ SAÚDE RR ATACADISTA DE PRODUTOS ODONTOLÓGICOS EIRELI-EPP	27.296.360/0001-39	PREGÃO PRESENCIAL	13/10/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	SERVIÇO DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	256.499,10
16/0010	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA AQUISIÇÃO DE ELEVADORES, COM INSTALAÇÃO PARA ATENDER A	THYSSENKRUPP ELEVADORES S/A	90.347.840/0016-02	CONVITE	17/01/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	SERVIÇO DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	254.050,00

	NOVA SEDE ADMINISTRATIVA.								
17/0011	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPRESSÃO E CÓPIA.	AMAZONAS COPIADORAS LTDA	01.657.353/0001-21	01.657.353/0001-21	11/08/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	SERVIÇO DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	168.300,00
Total									4.470.951,29

Quadro 9 - Contratos que houve pagamento no exercício a que se refere a prestação de contas

Contrato/ ano	Objeto	Razão Social	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Sit.	Nat.	Elem. despesa	Valor total
15/0001	CONSTRUÇÃO DA NOCA SEDE ADMINISTRATIVA DO SESC/RR	EXGEXATA ENGENHARIA LTDA	07.654.734.0001-33	CONCORRÊNCIA	22/10/2017	EXECUTADO	ORDINÁRIA	SERVIÇO DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	7.095.774,09
17/0001-SRP	CONTRATO DE FORNECIMENTO DE CARNE BOVINA PARA ATENDER AS UNIDADES DO SESC/RR .	M. MABONI EIRELI	10.259.076/0001-90	PREGÃO PRESENCIAL	27/07/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	MATERIAL DE CONSUMO	252.461,31
16/0010	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA AQUISIÇÃO DE ELEVADORES, COM INSTALAÇÃO PARA ATENDER A NOVA SEDE ADMINISTRATIVA.	THYSSENKRUPP ELEVADORES S/A	90.347.840/0016-02	CONVITE	15/05/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	SERVIÇO DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	215.942,52
17/0001	CONTRATO DE FORNECIMENTO DE CARNES DE AVES.	CANTAL & MIRANDA SERV. COM. REP. EXP. LTDA-ME	11.404.384/0001-24	PREGÃO PRESENCIAL	31/03/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	MATERIAL DE CONSUMO	174.316,24
17/0005-SRP	CONTRATO PARA EVENTUAL FORNECIMENTO DE GÊNEROS ALIMENTÍCIOS PARA ATENDER AS UNIDADES DO SESC/RR.	D.L.M NUNES EIRELI EPP	208737840001-70	PREGÃO PRESENCIAL	25/10/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	MATERIAL DE CONSUMO	95.941,05
17/0010-SRP	CONTRATO PARA AQUISIÇÃO DE MATERIAL ODONTOLÓGICO	PRÓ SAÚDE RR ATACADISTA DE PRODUTOS ODONTOLÓGICOS EIRELI-EPP	27.296.360/0001-39	PREGÃO PRESENCIAL	29/09/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	SERVIÇO DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	72.635,26

17/0013-SRP	CONTRATO PARA AQUISIÇÃO DE POLPAS DE FRUTAS CONGELADAS.	JOSÉ F. DO NASCIMENTO	04.741.707/0001-00	PREGÃO PRESENCIAL	02/07/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	MATERIAL DE CONSUMO	48.184,27
17/0019-SRP	CONTRATO PARA AQUISIÇÃO DE FRIOS, EMBUTIDOS, CARNE SUÍNA E LATICÍNIOS.	M. MABONI EIRELI.	10.259.076/0001-90	PREGÃO PRESENCIAL	13/10/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	MATERIAL DE CONSUMO	46.653,59
15/0005	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA OU PROFISSIONAL AUTÔNOMO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FISCALIZAÇÃO NA EXECUÇÃO DA OBRA SEDE ADMINISTRATIVA DO SESC/RR.	GREGORIO ALMEIDA JUNIOR	382.402.702-04	CONVITE	17/01/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	SERVIÇO DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	36.000,00
17/0011	CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPRESSÃO E CÓPIA.	AMAZONAS COPIADORAS LTDA	01.657.353/0001-21	01.657.353/0001-21	11/08/2017	ATIVO	ORDINÁRIA	SERVIÇO DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	34.420,85
Total									8.072.329,18

6.3 – Transferências, convênios e congêneres

6.3.1- Transferências para federações e confederações – Não houve no exercício.

6.3.2- Convênios e congêneres – Não houve no exercício.

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

Até o ano de 2017, o Sesc Roraima não efetuava depreciação de seus bens, conforme exposto no artigo 65 do Capítulo IV do Código de Contabilidade e Orçamento (CODECO) vigente. O procedimento passará a ser efetuado a partir do exercício de 2018 com a entrada da vigência do novo CODECO, absorvendo as novas práticas contábeis, aprovado pela resolução Sesc nº 1.245/2012, e os registros serão em conformidade com as orientações da Resolução Sesc nº 1.246/2012.

Pelo mesmo motivo exposto não foi realizado procedimento de reavaliação patrimonial e ajuste ao valor recuperável de bens no período.

A partir do exercício de 2018, com a entrada da vigência do novo CODECO, aprovado pela resolução Sesc nº 1.245/2012, a Administração Regional efetuará registro de depreciação conforme orientação da portaria 1.246/2012, também em seus bens imóveis.

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

Com a criação do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), instituído pelo Decreto N. 6.632/2008, foi estabelecido em suas Normas Gerais de Aplicação (Resolução Sesc nº 1.166/2008) o processo para apuração de custos das ações do Sesc. O referido processo utilizava o mensurador unificado Atendimento e os custos diretos (despesas correntes diretas) como variáveis para cálculo dos coeficientes de rateio dos custos indiretos.

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

Sendo assim, foi necessário realizar adequações ao processo de apuração de custos das ações do Sesc que são subdivididos em Rateio dos Custos Correntes Indiretos – das Unidades Operacionais e Rateio dos Custos Correntes Indiretos – das Regionais, e são operacionalizados da seguinte forma:

Rateio dos Custos Correntes Indiretos – das Unidades Operacionais

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

a) encontrando o coeficiente de rateio de cada Atividade/Modalidade/Realização, por meio da seguinte fórmula: $K1 = (cdu \div cdt)$, em que:

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

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

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

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

Rateio dos Custos Correntes Indiretos – das Administrações Nacional ou Regionais

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

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

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

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

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

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

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

CUSTOS DE INVESTIMENTOS

Os custos de investimentos referem-se aos gastos com bens de capital. Estes custos deverão ser incorporados aos custos das atividades beneficiadas pelo PCG, observando-se, a Tabela de apropriação de investimentos (TAI – Anexo IV da Resolução Sesc Nº 1.166/2008).

Custos de Investimentos Diretos

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

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

Os bens imóveis (edificações) adquiridos e/ou concluídos a partir de 2009 deverão ser classificados – aplicando o percentual – de acordo com a TAI (Anexo IV da Resolução Sesc Nº 1.166/2008).

Custos de Investimentos Indiretos

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

a) para se obter o valor anual que será apropriado como custo de investimentos indiretos, os bens deverão ser classificados – aplicando o percentual – de acordo com a TAI (Anexo IV);

b) o valor anual encontrado na operação anterior deverá ser rateado entre as Atividades/ Modalidades/ Realizações, multiplicando-o pelo coeficiente K1.”.

Custo Unitário das ações

O custo unitário de cada mensurador elegível, definido na correspondência circular nº 1178/2016, de 04/05/2016, na Atividade será o resultado da divisão do custo total pelo volume de cada mensurador elegível gerado na Atividade/Modalidade/Realização.

Custo Total da Gratuidade

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

Custo Total do PCG

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

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

6.5.1 – Informações gerais – Não se aplica

6.5.2 – Cálculos do cumprimento das obrigações da entidade em relação à gratuidade

Quadro 10 - Demonstrativo do Cumprimento da Aplicação de Recursos no Programa de Gratuidade

RECEITAS	Valor em milhares R\$
Receita de Contribuição Compulsória Bruta	4.464.512,22
(-) Contribuições para Confederação Nacional	
(-) Contribuições para Federações	131.256,67
(-) Contribuições ao órgão arrecadador	89.290,00
(=) Receita de Contribuição Compulsória Líquida (RCCL)	4.243.965,31
Compromisso de Aplicação de Recursos em Educação	

(+/-) Saldo do Exercício Anterior	0,00
(=) Compromisso Total de Aplicação em Educação	1.414.513,64
Compromisso de Aplicação de Recursos em Gratuidade	
(+/-) Saldo do Exercício Anterior	0,00
(=) Compromisso Total de Aplicação em Gratuidade	707.256,82
DESPESAS	
em Educação	11.201.580,37
em Gratuidade	1.689.725,80
Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Educação	
Percentual da Receita Líquida de Contribuição Destinado à Educação	263%
Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Gratuidade	
Percentual da Receita Líquida de Contribuição Destinado à Gratuidade	40%

Quadro11: Detalhamento da Receita de Contribuição Compulsória

ESPECIFICAÇÕES	VALORES PREVISTOS (R\$)	VALORES REALIZADOS – RESULTANTES DO ORÇAMENTO (R\$)
80% - Receita Compulsória	4.549.781,00	4.464.512,22
(-) Comissão do INSS – 2,0%	90.995,62	89.290,24
(-) Comissão à Fecomércio – 3,0%	133.764,00	131.256,67
Receita Compulsória Líquida	4.325.021,38	4.243.965,31
Valor destinado ao PCG – 33,33%	1.441.529,63	1.414.513,64
Recursos Aplicados no Programa PCG Conforme Decreto Lei	1.441.529,63	1.414.513,64
Recursos Aplicados na gratuidade Conforme Decreto Lei	720.764,81	707.256,82
Recursos Aplicados em Educação ou ações Educativas nos demais Programas	7.689.652,00	14.987.781,84
Recursos Aplicados no Programa Gratuidade	1.454.791,56	1.689.725,80

Quadro12: Recursos Aplicados no Programa PCG - Comprometimento (Quadro A)

	ATIVIDADES	MODALIDADE	REALIZAÇÃO	Nº DE INSCRIÇÕES (CLIENTES)	PREVISÃO DE FREQUÊNCIAS/ CLIENTES/ PÚBLICO/ PARTICIPANTES		VALORES (R\$)	
					PREVISÃO	REALIZADO	PREVISÃO	REALIZADO
EDUCAÇÃO	EDUCAÇÃO							
	Educação Infantil (1.1)		CRECHE (1.1.0.1)	77	52.276	50.292	R\$	R\$
			PRÉ-ESCOLA (1.1.0.2)	221	156.360	153.052	660.989,00	1.026.488,79
	Ensino Fundamental (1.2)		ANOS INICIAIS (1.2.0.1)	564	409.036	418.614	R\$	R\$
			ANOS FINAIS (1.2.0.2)	477	503.296	546.905	3.095.282,00	5.917.722,45
	Ensino Médio (1.3)		ANOS LETIVOS	165	270.248	276.134	R\$	R\$
							1.446.395,00	2.966.797,58
	Educação de Jovens e Adultos (1.4)		ALFABETIZAÇÃO	48	14.198	13.470	R\$	R\$
			ANOS INICIAIS DO ENS.FUND.	216	67.356	60.942	338.290,00	795.762,73
			ANOS FINAIS DO ENS.FUND.	102	27.015	26.346		
	Educação Complementar (1.5)	ACOMPANHAMENTO PEDAGÓGICO	CURSO(1.5.1.1)	135	76.006	70.278	R\$	R\$
			OFICINA (1.5.1.2)	282	348	506	557.708,00	486.257,72
	EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS E HUMANIDADE (1.7)	CIÊNCIAS (1.7.1)	DEBATE (1.7.1.2)	1.238	1.000	1.238	R\$	R\$
			EXPOSIÇÃO (1.7.1.3)	-	24.000	24.930	13.000,00	8.551,09
			PALESTRA (1.7.1.5)	1.359	1.000	1.359		
		MEIO AMBIENTE (1.7.3)	DEBATE (1.7.3.2)	1.543	1.500	1.543		
		EXPOSIÇÃO (1.7.3.3)	-	3.111	3.876			
		PALESTRA (1.7.3.5)	462	500	462			

		RODA DE CONVERSA (1.7.3.6)	1.510	1.860	1.270				
	Total		8.399	1.609.110	1.651.217	R\$ 6.111.664,00	R\$11.201.580,37		
SAÚDE	SAÚDE								
	Educação em Saúde (23)	CAMPANHA (2.3.0.1)	-	26.000	25.410	R\$ 35.304,00	R\$ 27.980,65		
		ENCONTRO (2.3.0.3)	350	978	350				
		ORIENTAÇÃO (2.3.0.6)	-	5.000	4.534				
		PALESTRA (2.3.0.7)	-	5.000	4.256				
Total		350	36.978	34.550	R\$ 35.304,00	R\$ 27.980,65			
CULTURA	CULTURA								
	Artes Cênicas (31)	CIRCO	Apresentação (3111)	-		190	R\$ 134.739,00	R\$ 309.398,31	
		DANÇA	Apresentação (3121)	-	324	550			
			Curso (3112)	120	3.193	3.562			
		TEATRO	Apresentação (3131)	-	410	536			
		-	Oficina (3138)	69		229			
	Artes Visuais (32)	-	Exposição de arte (3204)	-	8.880	1.662	-	R\$ 146.373,41	
		-	Performance (3209)	-		1.000			
	Música (33)	-	Apresentação (3301)	-	708	1.778	R\$ 178.693,00	R\$ 324.028,55	
		-	Curso (3302)	65	2.222	2.031			
	Literatura (34)	-	Apresentação (3401)	-		736	-	R\$ 9.145,93	
		-	Oficina (3409)	125	125	125			
		-	Palestra (34010)	250	-	350			
	Audiovisual (35)	-	Exibição (3504)	-			-	R\$ 79.868,71	
	Biblioteca (36)	-	Consulta (3602)	-	32.155	44.589	R\$ 336.375,00	R\$ 514.136,16	
		-	Empréstimo (3603)	790	1.059	1.181			
		-	Pesquisa documentária (3605)	-	37	688			
	Total		1.419	49.113	59.207	R\$ 649.807,00	R\$ 1.382.951,06		
	LAZER	LAZER							
		Desenvolvimento Físico Esportivo (4.1)	FORMAÇÃO ESPORTIVA (4.1.4)	Esporte coletivo (4141)	265	5.814	9.512	R\$ 453.618,00	R\$ 1.991.556,15
Esporte individual (4142)				636	11.037	9.536			
Luta (4144)				206	3.309	5.106			
Multipráticas esportivas (4145)				74	1.352	1.508			
Turismo Social (4.3)		TURISMO EMISSIVO (4.3.1)	Excursão (4311)	134	292	428	R\$ 280.652,00	R\$ 195.366,20	
			Passeio (4312)	307	137	283			
Total		1.622	21.941	26.373	R\$ 734.270,00	R\$ 2.186.922,35			
ASSISTÊNCIA	ASSISTÊNCIA								
	Desenvolvimento Comunitário (51)	-	Campanha (5101)	-	764	750	R\$ 18.000,00	R\$ 30.402,90	
		-	Curso (5102)	57	611	584			
		-	Oficina (5104)	-	175	240			
		-	Palestra (5105)	78	44	78			
	Trabalho com Grupos (53)	-	Curso (5304)	268	264	4.190	R\$ 140.607,00	R\$ 157.944,51	
		-	Oficina (5306)	2.711	12.500	7.385			
		-	Palestra (5307)	369	101	369			
-		Reunião (5308)	-	500	843				
Total		3.483	14.960	14.439	R\$ 158.607,00	R\$ 188.347,41			

TOTAL GERAL DO COMPROMETIMENTO - AÇÕES EDUCATIVAS NO REGIONAL					
TODAS AS ATIVIDADES	Nº DE INSCRIÇÕES	PREVISÃO DE FREQUÊNCIAS/ CLIENTES/ PÚBLICO/ PARTICIPANTES		VALORES (R\$)	
		PREVISÃO	REALIZADO	PREVISÃO	REALIZADO
Total	15.273	1.732.102	1.785.786	R\$ 7.689.652,00	R\$ 14.987.781,84

Quadro13: Recursos Aplicados no Programa PCG - Gratuidade (Quadro B)

EDUCAÇÃO	ATIVIDADES	MODALIDADE	REALIZAÇÃO	Nº DE INSCRIÇÕES (CLIENTES)	PREVISÃO DE FREQUÊNCIAS NOS CURSOS		VALORES (R\$)	
					PREVISÃO	REALIZADO	PREVISÃO	REALIZADO
	Educação Infantil (11)	-	Pré-escola (1102)	2	2.400	5.156	R\$ 42.816,00	R\$ 21.894,59
	Ensino Fundamental (12)	-	Anos iniciais (1201)	32	24.800	22.534	R\$ 180.296,00	R\$ 332.580,25
			Anos finais (1202)	30	27.200	32.033	R\$ 197.744,00	
	Ensino Médio (13)	-	Anos Letivos (1301)	14	10.400	20.112	R\$ 114.088,00	R\$ 216.084,34
	Educação de Jovens e Adultos (14)	-	Alfabetização (1401)	48	24.797	13.470	R\$ 167.131,78	R\$ 795.762,73
			Anos iniciais do ensino fundamental (1402)	216	52.435	60.942	R\$ 353.411,90	
			Anos finais do ensino fundamental (1403)	102	7.422	26.346	R\$ 50.024,28	
	Educação Complementar (15)	ACOMPANHAMENTO PEDAGÓGICO	Curso (1511)	282	80.090	70.278	R\$ 349.192,40	R\$ 323.403,88
			Oficina (1512)	7	300	27	R\$ 87,20	
	Total			733	229.844	250.898	R\$ 1.454.791,56	R\$ 1.689.725,80

TOTAL GERAL DA GRATUIDADE NO REGIONAL					
TODAS AS ATIVIDADES	Nº DE INSCRIÇÕES (CLIENTES)	PREVISÃO DE FREQUÊNCIAS/ CLIENTES/ PÚBLICO/ PARTICIPANTES		VALORES PREVISTOS (R\$)	
		PREVISÃO	REALIZADO	PREVISÃO	REALIZADO
Total	733	229.844	250.898	R\$ 1.454.791,56	R\$ 1.689.725,80

6.6 – Demonstrações contábeis exigidas pela NBC T 16.6 e notas explicativas



RELATÓRIO DA PRESTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO DE 2017

Submetemos à apreciação da Prestação de Contas deste Departamento Regional do exercício de 2017, o qual está sendo apresentado dentro do prazo, com as peças integrantes da mesma, obedecendo às instruções sobre sua organização, de acordo com as exigências do CODECO.

Examinamos a Prestação de Contas do referido exercício, e tecemos alguns índices para facilitar as informações contábeis:

ÍNDICE DE LIQUIDEZ IMEDIATA

$$\frac{\text{Disponibilidades Efetivas}}{\text{Exigível Imediato}} = \frac{5.021.503,53}{1.799.158,80} = 2,79$$

Este quociente indica que para cada R\$ 1,00 real de dívidas com terceiros de curto prazo - Passivo Circulante, a empresa dispõe de R\$ 2,79 reais em recursos financeiros disponíveis para pagamento.

ÍNDICE DE LIQUIDEZ MEDIATO

$$\frac{\text{Ativo Financeiro}}{\text{Passivo Financeiro}} = \frac{9.319.099,09}{8.186.773,58} = 1,14$$

Este quociente indica que para cada R\$ 1,00 real de dívidas de curto prazo com terceiros - Passivo Circulante, a empresa dispõe R\$ 1,14 reais de bens e direitos de curto prazo para pagar.

ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL

$$\frac{\text{Ativo Real (Total do ativo - compensado)}}{\text{Passivo Real (Total do passivo - compensado - PL)}} = \frac{82.119.277,16}{8.727.424,98} = 9,41$$

Este quociente indica que para cada R\$ 1,00 real de dívidas totais - seja de curto ou longo prazo, com terceiros - passivo exigível, a empresa dispõe de R\$ 9,41 reais de bens e direitos de curto e longo prazo para pagar.

As Receitas arrecadadas foram realizadas de acordo com o Orçamento Programa e ficou abaixo do previsto nas Contribuições e adicionais para o Sesc e Subvenções ordinárias. As Receitas de Serviços por não ter alcançado o número previsto de alunos no ensino, devido a redução demandas nas atividades e fechamento da piscina para reforma.

O comportamento das Despesas Correntes excedeu-se nas seguintes verbas:

- **3.1.90.13 - (Obrigações Patronais)**, no valor de R\$ 232.999,38, devido a demissões de servidores diversos, tendo em vista a readequação na estrutura funcional do Regional, visando à redução de gastos futuros com pessoal e encargos, sem prejudicar a qualidade das atividades oferecidas à nossa clientela preferencial.
- **3.3.90.30 - (Material de Consumo)**, no valor de R\$ 22.479,71, devido ao aumento da demanda e valor dos gêneros alimentícios e materiais para manutenção dos prédios.
- **3.3.90.36 - (Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Física)**, no valor de R\$ 24.340,61, devido pagamentos diversos de serviços de natureza eventual prestados por pessoas físicas, sem vínculo empregatício.



- **4.4.90.51 - (Obras e Instalações)**, no valor de R\$ 21.476,51, devido a obra de imediato de reforma e readequação das salas e aula na unidade de São João da Baliza, e redução de percentual de participação do Departamento Nacional na 1ª parcela do aditivo na Construção da Sede Administrativa.

Informações das contas transitórias com saldos em dezembro/2017;

A conta **121.2.1 (Prêmios de Seguros)**, apresenta saldo de R\$ 39.486,04, referente aos seguros dos prédios e dos veículos deste Departamento Regional, relativo ao exercício de 2018. A transferência para a despesa dar-se-á na escrita contábil de Janeiro/2018.

A conta **121.1.2 – (Depósitos em Garantias)**, apresenta saldo de R\$ 60.925,73, assim detalhado: R\$ 5.357,25, referente ao depósito recursal para fins de recurso ordinário na ação pública nº 01698-2008-0536-11-00-1; R\$ 3.127,25, referente ao processo judicial de embarcos nº 7826-05.2012.4.01.4200; R\$ 27.521,97, valor bloqueado judicialmente das contas corrente e aplicações pelo conforme ação do Bancenjud em 10/09/2012; R\$ 8.959,63 referente ao processo nº 0713.23.2016.5.11.0053, R\$ 8.959,63 referente ao processo nº 0171.74.2017.5.11.0051 e R\$ 7.000,00 referente ao processo nº 001329.32.2015.5.11.0053.

A Conta **121.1.1 (Valores em Transição)**, apresenta saldo de R\$ 17.409,96, referente a complemento de salário de servidores de férias, a ser ressarcido na folha de pagamento no mês de Janeiro/2018 e diferença apurada na tesouraria conforma Ata de reunião de sindicância, através da Ordem de Serviço "E" nº 234/2017 de 27/11/2017 e Boletim de Ocorrência nº 047001/2017-A02 de 12/12/2017.

A Conta **221.1.1 (Valores em Transição)**, apresenta saldo de R\$ 50.452,22, referente a retenção de férias dos colaboradores no mês de dezembro/2016, a ser ressarcido na folha de pagamento no mês de Janeiro/2018.

A financeira da entidade é de R\$ 3.222.344,73, para gastos normais futuros de 24 dia. Esse tempo encontra-se de 24 dia devido ao pagamento das férias coletivas, rescisões e 13º salário.

As Despesas de Pessoal e Encargos corresponde a 67,94% do valor total das receitas correntes, devido a demissões de servidores diversos, tendo em vista a readequação na estrutura funcional do Regional, visando à redução de gastos futuros com pessoal e encargos, sem prejudicar a qualidade das atividades oferecidas à nossa clientela preferencial.

A conta 5.1.10.03 - Alienação de Bens e Títulos, no valor de R\$ 54.636,00 (cinquenta e quatro mil, seiscentos e trinta e seis reais), referente a alienação de veículos através da modalidade Leilão Sesc nº 17/0001, no mês de maio/2017, autorizado através da Resolução Sesc/RR nº 540/2017 de 23/05/2017.

A conta 5.1.30.01 - Baixa no Ativo Permanente, no valor de R\$ 445.939,27 (quatrocentos e quarenta e cinco mil, novecentos e trinta e nove reais e vinte e sete centavos), referente a alienação por doação de diversos bens usados e inservíveis, nos meses de setembro e dezembro/2017, autorizado através das Resoluções Sesc/RR nº 539/2017 de 27/01/2017 e nº 558/2017 de 26/06/2017; e amortização de benfeitorias dos imóveis da Academia do Pinto-lândia e Restaurante Sesc Orla conforme instruções do Codeco artigo 67 parágrafo único.



SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DE RORAIMA

A conta 5.1.90.03 - Incorporação no Passivo Financeiro, no valor de R\$ 942.802,78 (novecentos e quarenta e dois mil, oitocentos e dois reais e setenta e oito centavos), referente a provisão de férias e encargos referente ao exercício de 2017, contabilizada nesta conta devido novos procedimentos para atender as adequações realizadas no Código de Contabilidade e Orçamento - Codeco, de forma a torna-las convergentes com as Normas Internacionais de Contabilidade.

Sem mais nos colocamos a disposição de V.Sa., para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

Boa Vista/RR, 19 de fevereiro de 2018.

Andreia Simone Matos de Barros

Contadora

CPF: 323.502.01287

CRC/RR: 00448/O-6



SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO
Administração Regional no Estado de Roraima

NOTA EXPLICATIVA Nº 1

As Resoluções SESC nº 1.245 e 1.246/2012 aprovaram, respectivamente, o novo Código de Contabilidade e Orçamento (CODECO) e os Critérios de Depreciação e Métodos de Reavaliação de Bens no âmbito do Serviço Social do Comércio, adequando-se aos critérios estabelecidos pelas Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público NBC T 16.1 a 16.10 do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), publicadas pelas Resoluções CFC nº 1.128/2008 a 1.137/2008.

Em virtude da complexidade para implementar as práticas estabelecidas pelas normas acima, o Serviço Social do Comércio alterou suas Resoluções por meio da Resolução SESC nº 1.291/2014 e estipulou um período transitório para adequação às NBCASP entre os anos de 2015 e 2017, passando a ser obrigatório a partir de 2018.

Boa Vista/RR, 31 de dezembro de 2017.


Andreia Simone Matos de Barros
Contadora
CPF: 323.502.01287
CRC/RR: 00448/O-6



NOTA EXPLICATIVA Nº 2

A Norma Brasileira de Contabilidade (NBC) T 16.11 – Sistema de Informação de Custos do Setor Público estabelece conceitos, objeto e regras básicas para mensuração e evidência dos custos no setor público.

O Serviço Social do Comércio com a publicação de suas próprias Resoluções nº 1.245 e 1.246/2012, respectivamente, novo Código de Contabilidade e Orçamento (CODECO) e os Critérios de Depreciação e Métodos de Reavaliação de Bens no âmbito do Serviço Social do Comércio (Sesc), encontra-se em processo de implementação das NBC T 16.1 a 16.11 do Conselho Federal de Contabilidade.

A Resolução Sesc nº 1.166/2008, aprova as Normas para Aplicação do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), atualmente, é o normativo que define e norteia custos no âmbito do Sesc.

Entende-se como custos no Sesc os gastos diretos e indiretos, relativos à produção de serviços que gerem atendimentos a clientela potencial/usuários. O objetivo é quantificar a aplicação dos recursos financeiros por Programa/Atividade/Modalidade/Realização.

Boa Vista/RR, 31 de dezembro de 2017.

Andreia Simone Matos de Barros

Contadora

CPF: 323.502.01287

CRC/RR: 00448/O-6

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

As demonstrações contábeis estão disponíveis no site *transparência.sesc.com.br*.

Capítulo 7 – Áreas especiais da gestão

7.1 – Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados

Quadro 14– Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12

Descrição	Quantitativo		
	2017	2016	2015
a) Número de Pessoal Efetivo	289	339	317
b) Número de Pessoal Contratado (Prazo Determinado)	14	10	1
c) Número de prestadores de serviços através de Empresas (Temporário)	0	0	0
d) Servidores Cedidos ou em Licença	6	9	8
e) Servidores em Cargos em Comissão	9	11	10
f) Servidores em Funções Gratificadas	28	31	29
g) Número de estagiários do PEBE (DN)	0	0	0
h) Número de estagiários do Regional	0	0	0
i) Número de Jovens Aprendizizes	7	9	9
j) Outros não apresentados nos itens anteriores	0	0	0
Total	365	409	374

Fonte: Núcleo de gestão de Pessoas – Sesc/RR - Folha de pagamento comp. 12/2017

Quadro 15 – Distribuição da Lotação Efetiva

Tipologias dos Cargos	Lotação Efetiva					
	Área Meio			Área Fim		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Servidores de Carreira	119	209	163	232	183	210
Temporários (Prazo Determinado)	7	5	1	7	12	0
Prestadores de Serviços através de Empresas (Temporários)						
Total de Servidores	126	214	164	239	195	210

Fonte: Núcleo de gestão de Pessoas – Sesc/RR - Folha de pagamento comp. 12/2017

Quadro 16 – Situações que reduzem a força de trabalho do DR – Situação em 31/12

Tipologias dos afastamentos	Quantidade de pessoas na		
	2017	2016	2015
1. Cedidos (1.1+1.2)	1	3	2
1.1. Exercício de Cargo em Comissão	0	0	0
1.2. Outras situações específicas	0	0	0
2. Afastamentos (2.1+2.2+2.3+2.4+2.5)	3	6	6
2.1. Para Exercício de Mandato Eletivo	0	0	0
2.2. Para Estudo ou Missão no Exterior	0	0	0
2.3. Para Serviço em Organismo Internacional	0	0	0
2.4. Para Participação em Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu no País	0	0	0
2.5. Por doença e moléstia grave.	3	6	6
3. Removidos (3.1+3.2+3.3+3.4+3.5)	0	0	0
3.1. De ofício, no interesse da Administração	0	0	0
3.2. A pedido, a critério da Administração	0	0	0
3.3. A pedido, independentemente do interesse da Administração para acompanhar cônjuge companheiro	0	0	0
3.4. A pedido, independentemente do interesse da Administração por Motivo de saúde	0	0	0
3.5. A pedido, independentemente do interesse da Administração por Processo seletivo	0	0	0
4. Licença remunerada (4.1+4.2)	0	0	0
4.1. Doença em pessoa da família	0	0	0
4.2. Capacitação	0	0	0
5. Licença não remunerada (5.1+5.2+5.3+5.4+5.5)	0	0	0
5.1. Afastamento do cônjuge ou companheiro	0	0	0

5.2.	Serviço militar	0	0	0
5.3.	Atividade política	0	0	0
5.4.	Interesses particulares	0	0	0
5.5.	Mandato classista	0	0	0
6.	Outras situações	2	0	0
7.	Total de servidores afastados em 31 de dezembro (1+2+3+4+5+6)	6	9	8

Fonte: Núcleo de gestão de Pessoas – Sesc/RR

Análise Crítica:

A quantidade de servidores do Regional está de acordo com o quadro de lotação autorizado pelo Presidente através da Resolução SESC/RR Nº 578/2017, e com as necessidades das áreas.

As contratações por prazo determinado ocorridas no período foram realizadas pontualmente em função de substituição a servidores que se encontram em período de férias, (03), licença maternidade (01), desligamentos da área meio (02) desligamentos da área fim (06) mudança de função (02). As quais ocorreram por necessidades de reestruturação do quadro e estão na espera de autorização para abertura de processo seletivo.

Mediante a uma reestruturação interna, houve uma diminuição no quantitativo de servidores que ocupavam cargos de função gratificada, reduzindo o custo da instituição. Vale ressaltar que nesse momento, temos efetivamente 28 (vinte e oito) servidores com função gratificada.

Quadro 17 – Contratos de prestação de serviços de limpeza e higiene e vigilância ostensiva

Unidade Contratante													
Nome: Serviço Social do Comércio - Sesc													
UJ: AR/XX													
CNPJ:													
Informações sobre os Contratos													
Ano do Contrato	Área	Natureza	Identificação do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de Execução das Atividades Contratadas		Nível de Escolaridade Exigido dos Trabalhadores Contratados						Sit.
					Início	Fim	F		M		S		
							P	C	P	C	P	C	

Observações:

LEGENDA

Área: (L) Limpeza e Higiene; (V) Vigilância Ostensiva.

Natureza: (O) Ordinária; (E) Emergencial.

Nível de Escolaridade: (F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior.

Situação do Contrato: (A) Ativo Normal; (P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado.

Fonte: (DR não utiliza no seu quadro esse tipo de contrato)

Análise Crítica: Não Houve no exercício.

Quadro 18 – Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra

Unidade Contratante													
Nome: Serviço Social do Comércio - Sesc													
UJ: AR/XX													
CNPJ:													
Informações sobre os Contratos													
Ano do Contrato	Área	Natureza	Identificação do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de Execução das Atividades Contratadas		Nível de Escolaridade Exigido dos Trabalhadores Contratados						Sit.
					Início	Fim	F		M		S		
							P	C	P	C	P	C	

Observações:

LEGENDA**Área:**

- | | |
|-----------------|--|
| 1. Segurança; | 7. Telecomunicações; |
| 2. Transportes; | 8. Manutenção de bens móveis |
| 3. Informática; | 9. Manutenção de bens imóveis |
| 4. Copeiragem; | 10. Brigadistas |
| 5. Recepção; | 11. Apoio Administrativo – Jovens Aprendizizes |
| 6. Reprografia; | 12. Outras |

Natureza:

(O) Ordinária; (E) Emergencial.

Nível de Escolaridade:

(F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior.

Situação do Contrato:(A) Ativo Normal;
(P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado.**Quantidade de trabalhadores:**

(P) Prevista no contrato;

Fonte: (DR não utiliza no seu quadro esse tipo de contrato)

Análise Crítica: Não Houve no exercício.

Quadro 19 – Composição do Quadro de Estagiários

Quantitativo de contratos de estágio vigentes - Situação apurada em 31/12											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											

Fonte: Núcleo de gestão de Pessoas – Sesc/RR

Análise Crítica:

Por meio do PEBE (Programa Especial de Bolsa de Estágio) promovido pelo Departamento Nacional, o Sesc em Roraima deu oportunidade para 66 estagiários, sendo 51% na área fim e 49% na área meio no período 15 de fevereiro a 15 dezembro 2017, por isso 31 de dezembro, fecha o exercício com zero estagiários no quadro.

Visando ampliar a construção compartilhada, com o envolvimento dos supervisores de estágio e o Núcleo de Gestão de Pessoas, com respaldo nas normas legais do Sesc, em 2017 o Regional elaborou e executou um Plano de Capacitação para os Estagiários, com o objetivo de estimular a pesquisa e a inovação, auxiliando as diversas áreas de atuação do Sesc-RR com informações de apoio para a elaboração de um Trabalho de Conclusão de Estágio - TCE no formato de artigo.

Quadro 20 – Composição do Quadro de Jovens Aprendizizes

Quantitativo de contratos jovem aprendiz vigentes - Situação apurada em 31/12											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
0	1	1	0	0	0	4	5	5	3	3	3
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
0	5.760,00	4.728,00				2.4537,60	28.800,00	23.640,00	18403,20	17.280,00	14.184,00

Fonte: Núcleo de Gestão de Pessoas/Sesc Roraima

Análise Crítica:

O quadro de Jovens Aprendizizes esta bem dividida entre as áreas meio e fim, sendo realizado o acompanhamento e apoio sistemático, de forma que possibilite de fato o desenvolvimento das habilidades a sua inserção no mercado de trabalho, pois os Jovens estão tendo a oportunidade de atuarem no atendimento a clientes, na organização dos documentos e processos, adquirindo o conhecimento teórico e prático no dia a dia da Instituição, contribuindo com sua força de trabalho e vivenciado situações que os proporcionam condições para tomar decisões e intervir de forma segura e positiva na sociedade.

Quadro 21 – Custos do pessoal

Tipologias/ Exercícios		Vencimentos e Vantagens Fixas	Despesas Variáveis					Despesas de Exercícios Anteriores	Decisões Judiciais	Total	
			Retribuições	Gratificações	Adicionais	Indenizações	Benefícios Assistenciais e Previdenciários				Demais Despesas Variáveis
Servidores de Carreira que não ocupam cargo de provimento em comissão											
Exercícios	2017	8.837.548,39	X	22.928,17	443.933,10	474.960,08	322.073,90	X	X	X	10.101.443,64
	2016	10.817.688,36	X	6.564,20	337.606,62	331.568,15	697.020,98	X	X	X	12.190.448,31
	2015	9.480.606,69	X	1.895,00	36.896,82	474.194,96	502.677,52	X	X	X	10.496.270,99
Servidores com Contratos Temporários											
Exercícios	2017	352.841,46	X	X	X	2253,27	225	X	X	X	355.319,73
	2016	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	2015	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servidores Cedidos com ônus ou em Licença											
Exercícios	2017	22.290,67	X	X	X	X	X	X	X	X	22.290,67
	2016	118.274,64	X	23.615,38	6.355,44	X	5.113,33	X	X	X	153.358,79
	2015	41.939,04	X	22.079,10	231,61	X	4.407,02	X	X	X	68.655,75
Servidores ocupantes de cargos do Grupo Direção e Assessoramento Superior											
Exercícios	2017	1.078.557,66	X	1.846,67	48.079,20	63.370,80	11.220,23			63.286,16	1.266.360,72
	2016	1.044.689,30	X	9.791,75	40.639,67	13.646,22	16.616,30	X	X	X	1.125.383,24
	2015	998.814,63	X	X	2.756,58	163.828,63	23.336,07	X	X	X	1.188.735,91
Servidores ocupantes de Funções gratificadas											
Exercícios	2017	1.775.362,04	X	478.938,36	256200	101.202,56	40.110,15	X	X	6.511,78	2.651.813,11
	2016	1.826.724,17	X	456.058,95	7.659,30	32.443,62	89.475,23	X	X	X	2.420.020,57
	2015	809.231,07	X	336.884,72	4.314,77	52.738,25	62.821,08	X	X	X	1.265.989,89
Estagiários											
Exercícios	2017	417.534,23	X	X	X	X	X	X	X	X	417.534,23
	2016	406.260,61	X	X	X	X	X	X	X	X	406.260,61
	2015	353.867,98	X	X	X	X	X	X	X	X	353.867,98

Análise Crítica:

Houve uma retração nos custos apresentados no ano de 2017, em comparação ao ano passado, isso devido à reestruturação interna pela qual o Regional vem passando, para se adequar face às novas realidades, processo esse que vem sendo moldado desde 2015, o que culminou na redução da folha de pagamento, com a redução de alguns cargos e gratificações. Tais, como as gerências, tinham em nosso organograma cinco gerências e reduzimos para duas. Bem como, as Coordenações e Supervisões. Para atender às demandas e baixar os custos, criou-se a gratificação de Líder com um valor menor que as outras gratificações, que até então não tínhamos em nosso quadro. Além da redução do quadro de pessoal. No entanto, ressaltamos que todas essas medidas estão sendo tomadas de forma gradual, para que não prejudique a qualidade de nossos serviços.

7.2 – Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros

Quadro 22 – Remuneração dos administradores

Remuneração dos administradores	
Cargo	Remuneração anual
REPRESENTANTE LEGAL DO SESC/DIREÇÃO REGIONAL	214.942,00

Quadro 23 – Indicadores gerenciais sobre Recursos Humanos

EXAMES REALIZADOS NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO				
TIPO DE EXAME	2016	2017	Diferença	Percentual
Admissional	149	144	-5	97%
Periódico	157	185	28	118%
Mudança de Função	9	11	2	122%
Retorno ao Trabalho	14	24	10	171%
Demissional	58	96	38	166%
Homologação de Atestado	17	59	42	347%
Carteira de Saúde	155	157	2	101%
Consulta	0	2	2	-
Exames de Laboratório	0	24	24	-
Exames Clínicos	0	18	18	-
Total	559	720	161	129%

ACIDENTES DE TRABALHO 2016		
UNIDADE	AFASTAMENTO	TIPO
Centro de Atividades	SIM	Trajetos
Centro de Atividades	SIM	Trajetos
Centro de Atividades	NÃO	Típico
Restaurante Sesc Orla	NÃO	Típico

ACIDENTES DE TRABALHO 2017		
UNIDADE	AFASTAMENTO	TIPO
Centro de Atividades	SIM	Típico
Centro de Atividades	SIM	Típico
Centro de Atividades	SIM	Típico
Sesc Ler - Rorainópolis	SIM	Típico
Restaurante Sesc Orla	SIM	Típico

Formação Continuada

Neste exercício, realizamos diversas ações a fim de superar os resultados do ano anterior e continuar com essa evolução nos anos seguintes. Foi de fundamental importância neste momento de profundas transições, para obter profissionais com capacidades dinâmicas, desenvoltura para construir e reconfigurar competências externas e internas em ambientes de mudança rápida, para enfrentar os desafios que o mercado vem impondo. De tal modo, utilizamos a formação continuada como ferramenta para enfrentar essas situações.

Com o intuito de mensurar o grau de instrução, motivação, efetividade e comunicação de nossos servidores, foi realizada a avaliação de desempenho de 2017 para assessorar o planejamento de gestão deste núcleo para o ano de 2018, visando atender às necessidades do Departamento Regional. Com estes indicadores será

possível planejar as formações e agrupar-las por setores, tornando-o o processo de aprendizagem mais eficaz. Em 2017, o foco das formações foi em nível de gestão do Sesc Roraima e se deu por meio das técnicas de *Coaching*, no qual possibilitou o desenvolvimento profissional de nossos líderes, transformando-os em gestores de alta performance. Para os outros níveis, as formações tiveram enfoques tanto específicos de cada área, quanto momentos reflexivos e de motivação em grupo.

Realizamos 266 atendimentos, sendo 175 por Videoconferências e 84 ações presenciais. O projeto do ano da Formação Continuada foi o Lançamento do AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem, que consiste em um portal de cursos online totalmente gratuitos para nossos servidores. Seguimos avançando e investindo na multiplicação do conhecimento pelos servidores, aproveitando a pluralidade de nossa equipe e utilizando a nossa estrutura para realizar as ações de formação. As parcerias foram fundamentais para conclusão do plano de formações.

Projetos realizados no Departamento Regional do Sesc em Roraima:

DESENVOLVENDO FUTUROS TALENTOS - apresenta a proposta de formação para elaboração de artigos acadêmicos voltada aos estagiários do Regional.

DESENVOLVENDO LÍDERES DE ALTA PERFORMANCE – apresenta a proposta de formação e desenvoltura de Liderança com auxílio da metodologia *Coaching*.

Para os próximos anos do quinquênio 2016-2020, priorizaremos as diretrizes 4- ênfase nos processos de Gestão e Planejamento, 5- Valorização das pessoas e Compromisso com o Desenvolvimento Profissional, 7- Desenvolvimento de Valores e Elevação da Qualidade de Vida e 8 - Responsabilidade Socioambiental.

Aperfeiçoamos nossa forma de planejar e gerir as formações, por meio da elaboração do plano de necessidades de cada área do Regional. Aprimoraremos o método de Avaliação de Desempenho para buscar mensurar de forma mais profícua as informações. Seguiremos investindo também, no portal de cursos online – AVA, que complementar a formação dos servidores, por meio de cursos EAD interativos e de baixo custo.

7.3 – Gestão de patrimônio imobiliário

Quadro 24 – Imóveis locados para utilização do DR

Item	Unidade Operacional / Imóveis	Endereço	Destinação	Valor do Imóvel
1	Sesc Orla	Rua: Floriano Peixoto, nº 269 – Centro – Boa Vista-RR	Restaurante e Biblioteca	R\$ 9.095,58
2	Galpão	Rua: Manoel Felipe, nº 108 – Bairro Buritis – Boa Vista-RR	Depósito	R\$ 3.000,00

Observação: O valor do imóvel, se refere ao valor da locação do imóvel.

Análise Crítica:

O Sesc Roraima tem 2 imóveis locados, um no centro de Boa Vista, para atender o nosso cliente preferencial com as atividades de Refeições e Biblioteca, outro imóvel, próximo ao Centro de Atividades, destinado a depósito de materiais e arquivo morto, tendo em vista a falta de espaço físico em nossas unidades para tal destinação, que será resolvido com a finalização da obra da sede, que contempla espaços destinados à esses fins.

Quadro 25 – Unidades Móveis do DR

Item	Unidades Móveis	Abrangência	Destinação
1	OdontSesc	Boa Vista, Rorainópolis, São João da Baliza e Iracema	Saúde Bucal
2	BiblioSesc	Boa Vista, Rorainópolis, São João da Baliza e Iracema	Biblioteca
3	Lazer	Boa Vista, Rorainópolis, São João da Baliza e Iracema	Atividades de Lazer e Cultura

Quadro 26 – Informações sobre as Unidades Físicas

Item	Unidade Operacional / Imóveis	Endereço	Destinação	Valor do Imóvel
1	Centro Educacional Projeto SESC Ler em Iracema	R: Princesa Isabel, s/n – Centro – CEP 69348-000 – Iracema/RR	Desenvolvimento de atividades educacionais	R\$ 1.521.545,45
2	Centro Educacional Projeto SESC Ler em São João da Baliza	R: São Cristóvão, s/n – Centro – CEP 69375-000 – São João da Baliza/RR	Desenvolvimento de atividades educacionais	R\$ 1.627.003,41
3	Centro Educacional Projeto SESC Ler em Rorainópolis	R: Airton Sena, s/n – Campolândia – CEP 69300-000 – Rorainópolis/RR	Desenvolvimento de atividades educacionais	R\$ 1.309.747,93
4	SESC Mecejana	Av: Venezuela, 830 – Mecejana – CEP 69.309-690 – Boa Vista/RR	Desenvolvimento de atividades educacionais, culturais, lazer, esporte, saúde e assistência	R\$ 780.247,84
5	Estância Ecológica SESC Tepequém	Gleba do Tepequem – Amajari/RR	Desenvolvimento de atividades educacionais	R\$ 10.208.030,54
6	Centro de Atividades Dr. Antonio Oliveira Santos	Rua: João Barbosa, 143 A/B – Mecejana – CEP 69.303-330 – Boa Vista/RR	Desenvolvimento de atividades educacionais, culturais, lazer, esporte, saúde e assistência	R\$ 22.715.295,22
7	Terreno - Sesc Administração	R: Araújo Filho, nº 947 – Centro – CEP 69301-090 – Boa Vista/RR	Futuras instalações da sede administrativa da entidade	R\$ 1.060.351,22

Análise Crítica:

O Sesc Roraima possui três unidades móveis, Saúde Bucal, Biblioteca e Lazer, que além da capital, atende os municípios do interior, conforme demandas, que em 2017 atendeu o Projeto Sesc Comunidade, nos municípios de Rorainópolis, São João da Baliza e Iracema.

Quanto aos imóveis, o item 7 – Terreno Sesc Administração, está em obras de construção da Sede Administrativa, com previsão de conclusão da obra em 2018.

No geral tudo o ocorreu dentro das conformidades.

7.4 – Gestão ambiental e sustentabilidade

Considerando as Diretrizes Gerais de Ação do Sesc, que estabelecem a ação educativa e a responsabilidade ambiental como características básicas da ação institucional, é executado no Regional de Roraima o Programa de sustentabilidade Ecos, tem a missão de planejar, propor, executar e apoiar ações que induzam a pratica intersetorial e colaborativa da sustentabilidade nas atividades desenvolvidas no âmbito do Departamento Nacional do Sesc, com o objetivo de mitigar os impactos socioambientais e otimizar os recursos das instituições. Desde o lançamento do programa vem sendo feito o acompanhamento dos indicadores e os objetivos gerais do programa Ecos, são:

- Promover a sensibilização de seus servidores e clientes para atuarem com responsabilidade na conservação do meio ambiente;
- Acompanhar e melhorar, continuamente, os indicadores de sustentabilidade;
- Aperfeiçoar o uso dos recursos disponíveis;
- Priorizar a compra de produtos e serviços ecologicamente corretos;
- Apoiar o uso de fontes de energias renováveis e menos poluentes;
- Promover a segregação, destinação e tratamento corretos dos resíduos sólidos e líquidos.

Foi elaborado um plano de ação em 2017 com metas, indicadores e prazos. Neste projeto, começamos com ações simples, como a substituição de copos descartáveis por copos e canecas, orientações sobre consumo consciente para redução de energia, água e impressão de papel. Ações que contribuíram para a mudança da

mentalidade e do comportamento de nossos servidores para uma gestão mais saudável e sustentável. As atividades do exercício 2017 foram executadas de acordo com as previsões do Plano de Ação do Regional, a partir das diretrizes de ações do Programa Ecos em alinhamento à realidade local. As ações propostas e desenvolvidas fundamentaram-se à necessidade de adequação estrutural do Regional, aos princípios do Programa, a identificar as nossas práticas e programar atitudes conscientes, e outras, diretamente focadas no processo de sensibilização dos servidores, com vistas ao cumprimento das metas e monitoramentos dos resultados.

Estas ações contaram com a aprovação e o compromisso da Direção Regional e Presidência, tendo sido possível criarem estratégias para garantir a participação dos servidores nas ações, em horário de trabalho, a partir de reprogramação de atividades. Somado a este fato, a documentação convocatória aos servidores dos setores, para a participação das ações de sensibilização, palestras, apresentação de resultados, oficinas, dentre outras, foram feitas de forma oficial, acompanhadas e confirmadas pelos gestores das áreas, visando adesão e alcance de objetivos.

ATIVIDADES EXECUTADAS EM 2017

- **PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO** - Cada servidor, ao longo do ano passa por pelo menos uma palestra de sensibilização. Esse momento é reservado para apresentar os objetivos, indicadores, ações, entregar o Kit Ecos para novos servidores, conversar e tirar dúvidas sobre o Programa. Foram atingidos 100% dos novos contratados.
- **OFICINAS** - Foram realizadas duas oficinas do Ecos em 2017, aproveitando a oportunidade para explicar e comunicar as ações do programa e dirimir quaisquer dúvidas. Tivemos a oficina de sabão e confecção da horta.
- **Parcerias** - No ano de 2017, realizamos parceria com a Eletrobrás - Centrais Elétricas Brasileiras, para implantar o projeto de Eficiência Energética, com exposição de maquetes, jogos interativos 4d e palestra sobre o uso consciente dos recursos renováveis.
- **MOBILIZAÇÃO PARA O USO DA XÍCARA, CANECA E COPO REUTILIZÁVEL** - Neste exercício aprimoramos o serviço de alimentação, promovemos capacitações teóricas e práticas para toda equipe de nutrição do Sesc em Roraima. No restaurante do comerciário, situado no centro comercial da cidade de Boa Vista, o “Sesc Orla”, iniciamos a venda de sucos naturais em copos reutilizáveis. Realizamos um estudo para substituição dos copos descartáveis pelo de policarbonato.
- **POLÍTICA DE USO DAS IMPRESSORAS** - Neste exercício intensificaremos as campanhas de sensibilização e implantamos um sistema de gestão de impressões para coibir o uso desnecessário e fizemos parcerias com as cooperativas de resíduos para o descarte correto. Além de continuar a obter o melhor aproveitamento do papel utilizando frente e verso.
- **LOGÍSTICA REVERSA PARA PILHAS E BATERIAS** - Em 2017, a sala de ciências do Regional lançou uma campanha para coleta de lixo eletrônico, no qual emprega os resíduos de qualquer equipamento eletrônico para ser reaproveitado de outra forma. Foi confeccionado lixeiras para descarte de pilhas e baterias que forem consumidas no Sesc.
- **CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO** - Visando a sensibilização dos servidores deste Regional, realizamos ao longo do ano diversas campanhas de sustentabilidade, como para o uso da central de ar, copos descartáveis e reutilização de papéis.

AÇÕES PREVISTAS PARA 2018

- Palestras de sensibilização;
- Coleta de lixo eletrônico;
- Campanhas de redução de consumo;
- Exposições de maquetes temáticas;

- Mapear o consumo de cada setor;
- Destinação correta de resíduos; e
- Parceria com associação de reciclagem.

7.5 – Gestão da tecnologia da informação

Ao decorrer de todo ano de 2017 realizamos 1.450 atendimentos aos chamados registrados pelo sistema de *Help Desk* interno. Efetuamos a manutenção corretiva e preventiva dos servidores de rede, microcomputadores, notebooks, smartphones e tablets do Regional. A atualização dos bancos de dados dos principais sistemas. Tutoriais aos usuários internos e externos referente aos sistemas.

Adquirimos o novo *Data Center* principal, com novos servidores de dados de rede, servidores de backup, ferramenta de virtualização, ferramenta de backup, firewall de segurança, totalizando o valor de R\$585.000,00 (Quinhentos e oitenta e cinco mil reais), valor financiado em 80% pelo Departamento Nacional. Isto permite termos um ambiente de infraestrutura seguindo padrões internacionais de segurança, integridade, disponibilidade e escalabilidade.

Atualizamos os sistemas Central de Atendimentos e PDV versão ADO, Sistema de Gestão Financeira NOVO CODECO e também a migração do IBM DB2 Server para versão 11.1 conforme recomendações do Departamento Nacional, desta maneira ficaram com nosso ambiente de banco de dados e sistema totalmente atualizado.

O Sesc Web ganhou novos módulos agregando ainda mais valor a ferramenta desenvolvida pelo Núcleo de Tecnologia da Informação. Fazem parte deste *switch*:

- Módulo de Agendamento de Veículos (Sisloc) – Realiza o agendamento de veículos permitindo ao responsável pela área de Transporte, a melhor gestão dos veículos.
- Módulo de Gestão de Atendimentos (SGA) – Sistema dedicado a todos os servidores da entidade, que permite realizar diversas solicitações para área de Gestão de Pessoas, criando um protocolo de atendimento virtual e a gestão das solicitações pela área solicitada.
- Módulo de Conferência Patrimonial – Ferramenta para criação de conferência de bens patrimoniais, buscam no banco de dados os bens cadastradas para cada sala das unidades operacionais. Com aplicativo móvel, permite realizar a leitura do código de barras de cada bem, gerando uma lista de bens encontrados e não encontrados.
- Módulo de Licitações – Sistema permite a publicações de Edital e Anexo das licitações, o gerenciamento dos fornecedores que estão realizando a visualização dos arquivos, tornando mais transparente cada etapa do processo.
- Módulo de Cobrança – Sistema que permite registrar todas as etapas de cobrança e fazer o acompanhamento real da situação do cliente.

A forma que utilizamos para identificar e alocar recursos de TI é através de reuniões semanais da equipe de TI com a Direção, que apontam as demandas dos setores e são adotadas medidas para cumprimento dos objetivos estratégicos e do Programa de Trabalho do Departamento Regional, que garantam a adoção de soluções com o uso da tecnologia mais avançada, desenvolvimento e aprimoramento das competências técnicas e organizacionais por meio da capacitação da equipe técnica de TI nas ferramentas de gerenciamento de banco de dados, aquisição de equipamentos para renovação do parque de TI e comprometimento/cumprimento do plano de segurança da informação.

Tabela 16 – Principais sistemas de informações

Sistema	Funcionalidades	Responsável Técnico em TI	Responsável Técnico na área de utilização
SGF	Registrar, armazenar e controlar de todas as operações financeiras, e dos atos e fatos administrativos de forma on-line e, em tempo real, envolvendo as funções/módulos de: Contabilidade Geral, Orçamento Programa, Contas a Pagar e a Receber (AP e AR), integrado com o SGM e RM-Folha/Labore.	Caubi Greff Bilo	Andréia Simone
SGM	Controlar de todas as operações envolvendo compras, almoxarifado e patrimônio, de forma on-line e tempo real, todo o processo “work-flow” é eletrônico desde a requisição até a colocação do pedido. Integrado com o SGF.	Caubi Greff	Andréia Parente
SDE SGP	Registro e acompanhamento das previsões de atendimentos de cada realização/atividade por parte dos DD.RR e consequente envio eletrônico ao Departamento Nacional para acompanhamento, crítica dos dados de produção e emissão de informes estatísticos e do Anuário Estatístico. O Sistema Permite que os DRR emitam seus próprios anuários integrado com a Central de Atendimento e SISO.	Caubi Greff	Thynelle Figueiredo
SCA	Gerenciamento e controle de todas as operações envolvendo a clientela para com o SESC, desde o credenciamento, passando pelas inscrições nas atividades, pagamentos de contraprestações, com atendimento único e completo em qualquer unidade de atendimento, para todos os Centros de Atividades (conceito de atendimento bancário), este sistema funciona de forma on-line e tempo real, mantém o histórico de todas as operações realizadas pelos clientes como também dos atendentes que as realizaram. Envolve todos os profissionais da área fim do SESC. O sistema é composto dos módulos/funções de: Credenciamentos-Matrícula, Inscrições nas Atividades, Controle e Cobrança de Contraprestações, Controle de Alocação de Espaços e Recursos	Caubi Greff	Nayara Sena
PDV	Controlar, realizar à venda de produtos oferecidos pelos SESC.	Caubi Greff	Nayara Sena
AVANSESC	Avaliar, orientar, recuperar e realizar manutenção do estado nutricional dos alunos.	Caubi Greff	Pedro Oliveira
SGC	Avaliar, orientar, recuperar e realizar a manutenção do estado nutricional dos alunos.	Caubi Greff	Liza Monteiro
CAN	Registro de novos usuários para utilização dos sistemas desenvolvidos pelo Departamento Nacional, atribuindo-lhes os direitos de acesso às informações correspondentes as suas atribuições. Disponibiliza recurso para registrar operações realizadas pelo usuário. Criptografia de senha.	Caubi Greff	Caubi Greff
CNRH	Base de dados corporativa que visa gerenciar os Recursos Humanos do Sesc (servidores, conselheiros e estagiários) e seus parceiros (Instituições de Ensino e prestadores de serviço). Principais módulos desenvolvidos: Cadastro de Pessoas, Marketing de Relacionamento. Módulos em desenvolvimento: Bolsa de Estágio, Ação de Capacitação e Rede de Desenvolvimento Técnico.	Caubi Greff	Vivian Roberta
SOE	Acompanhamento da arrecadação compulsória através das informações fornecidas pelo INSS/Dataprev referentes a todos os estabelecimentos com contribuição para os chamados terceiros. Provê e mantém informações gerenciais relevantes ao planejamento das atividades, além das exclusivamente financeiras. Mantém conta corrente individualizada de todos os contribuintes. O sistema foi concebido para operar via Intranet e Internet.	Caubi Greff	Nayara Sena

SAF	Realizar a prestação de contas dos DDRR para o DN de diversos Fundos, com análise e gerenciamento financeiro destes, de forma integrada ao SGF.	Caubi Greff	Andréia Barros
SESC WEB	Portal que abrange módulos desenvolvidos em PHP, para locação de espaços físicos, pesquisa de satisfação, cobrança e processo de compras.	Lucas Carvalho	
SEND	Controlar os processos e as demandas internas da instituição, registrar ofícios recebidos dispensando o uso de papéis para certos procedimentos.	Lucas Carvalho	Maria Rosilene
GIZ	Gerenciar a vida escolar do aluno, otimizando o trabalho da secretaria escolar, diários eletrônicos para professores, disponibilizando online notas dos alunos, boletos bancários para pagamento. Plataforma Web, Delphi e SQL;	Leandro Saraiva	Dorete Padilha
SCA/PRO	Cadastrar de alunos da academia do SESC, permite controle de acesso biométrico através de catracas eletrônicas. Plataforma Delphi e MDB;	Leandro Saraiva	Karina Straioto
MESA	Registrar e acompanhar todas as atividades relacionadas a coleta e distribuição de alimentos por todos os DD.RR nos modelos “Colheita Urbana” e “Banco de Alimentos” mantendo o histórico de doadores e recebedores. Concebido para operar via Intranet, com visualização restrita a cada estado e Global no caso do DN.	Leandro Saraiva	Lisiane Lazzarotto
RM LABORE	Registro e cálculo da folha de pagamento de todos os funcionários e as demais funções relacionadas à atividade, como férias, 13º salário, vale transporte etc.	Alexandre Dias	Vivian Roberta
RM CHRONUS	Apurar o ponto dos funcionários, verificando as omissões, atrasos, horas extras etc. Exporta dados para RM-Folha e RM-Labore.	Alexandre Dias	Vivian Roberta
OPTICYBER	Controlar de computadores disponíveis para uso dos clientes nas bibliotecas do SESC controla tempo de uso, perfis de usuário	Alexandre Dias	Elton Neves
PORTARIA	Controlar de acesso pelas portarias da instituição SESC possibilita o registro de acesso por usuários.	Alexandre Dias	Cristina Greco
INFORMA	Registro da catalogação, recuperação e empréstimo de obras constantes do acervo de livros e revistas das bibliotecas do SESC	Alexandre Dias	Elton Neves

O Núcleo de Tecnologia da Informação procurou em 2017 alinhar-se ao Plano Estratégico do Sesc Roraima estabelecendo parâmetros de avaliações para os temas abaixo:

Satisfação – Com objetivo de ampliar o nível de efetividade do Sesc na prestação de serviço a sociedade, desenvolvemos uma ferramenta e aplicativo que possibilitam a realização de pesquisa de satisfação nas principais unidades do Sesc.

Processos e Gestão – Visando aprimorar os processos na busca da melhoria continua da gestão que tem como meta sistematizar os processos, desenvolvemos ferramentas para cobrança e autorizações de saída da escola.

Infraestrutura e Tecnológica – Realizamos investimentos na qualificação da infraestrutura tecnológica com aquisição de servidores de dados, servidores de *backup* de dados, ferramenta de virtualização e *backup*, equiparando-se a níveis internacionais de infraestrutura.

O PDTI foi elaborado estando em processo de implantação e normatização. As expectativas do Núcleo de Tecnologia da Informação para 2018 são continuar alinhado a alta Direção do Sesc, mantendo-se como uma área atuante, antecipando-se aos problemas com soluções inovadoras e apropriadas, colaborando para a promoção da instituição.

Capítulo 8 – Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle

8.1 – Tratamento de deliberações do TCU

Quadro 27 - Situação de atendimento das demandas do TCU

Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da deliberação	Providências adotadas / Ações implementadas
Acórdão Nº 1735/2017 – TCU – 1º Câmara	9.6.1	Adote providências com vistas a construir, de forma adequada e efetiva, indicadores, facilitando a mensuração da economicidade, eficiência, eficácia e efetividade da gestão da entidade, podendo utilizar como modelo a Publicação Indicadores, do Ministério do Planejamento, Orçamento e gestão.	Em 2017, foram adotadas novas metodologias de apresentação de resultados direcionados para as ações estabelecidas no Planejamento Estratégico 2017-2020, apresentando os resultados comparativos e indicadores que permitam a mensuração dos itens citados, demonstrando maior transparência e equilíbrio dos processos internos de Planejamento e Orçamento.
Acórdão Nº 1735/2017 – TCU – 1º Câmara	9.6.2.	Implante controles adequados e efetivos à prevenção de riscos e à detecção de fraudes, adotando, como exemplo, os fundamentos dos modelos de gestão de riscos Coso I e Coso II, definidos no documento “Controles Internos – Modelo Integrado”, publicado pelo Comitê das Organizações Patrocinadoras – Coso, bem como os mecanismos e práticas de Governança descrita “Referencial Básico de Governança Aplicável a Órgãos e Entidades da Administração Pública e Ações Indutoras de Melhorias”, publicado pelo Tribunal de Contas da União;	Foi implantado o Controle Interno, exercido pela ASCIN (Assessoria de Controle Interno) e, em conjunto com esta tem-se criado vários dispositivos de controle, especialmente no que tange ao mapeamento e normatização dos processos, realização de reuniões para análise prévia de riscos de contratações cujos valores ou grau de complexidade requerem maior acompanhamento.
Acórdão Nº 1735/2017 – TCU – 1º Câmara	9.6.3.	Elabore e implemente Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), no qual registre diretrizes para gestão e uso corporativo de recursos tecnológicos;	O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) foi elaborado para o período 2017/2021 e já se encontra implantado.

Acórdão N° 1735/2017 – TCU – 1° Câmara	9.7.1.	A execução do Programa de Comprometimento com a Gratuidade – PCG, no exercício de 2013, não atendeu ao Decreto 6.632/2008, no que se refere à aplicação de “um terço da Receita de Contribuição Compulsória Líquida do SESC em educação básica e continuada ou ações educativas relacionadas com os demais programas, sendo que cinquenta por cento desse total fará parte de oferta de gratuidade destinada aos comerciários e seus dependentes e aos estudantes da educação básica de baixa renda;	Em 2015, o Regional recebeu treinamento referente à gestão de dados do Programa de Comprometimento e Gratuidade - PCG, de forma que foram adotadas medidas que culminaram com adequação dos índices do PCG aos moldes estabelecidos no decreto 6.632/2008.
Acórdão N° 1735/2017 – TCU – 1° Câmara	9.7.2.	Não foi assegurada, nos processos seletivos 1/2013, 2/2013, 3/2013, 6/2013 e 10/2013 de pessoal, a observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, isonomia, eficiência, transparência e publicidade;	Foram adotadas medidas corretivas tais como: melhoria e obediência dos termos dos editais de seletivo, adoção de critérios de impessoalidade e publicidade na correção das provas com a adoção de gabarito sem a identificação nominal do candidato, publicação de notas da cada fase independente da classificação alcançada, adoção de fase recursal em todas as etapas da seleção;
Acórdão N° 1735/2017 – TCU – 1° Câmara	9.7.3.	A contratação de temporários sem a observância de formalização ou critérios de seleção, como ocorreu no exercício de 2013, não assegura a competição entre candidatos interessados, a impessoalidade e a moralidade da contratação, bem como não se coaduna com o disposto na Resolução SESC 1.163/2008;	Foram adotadas medidas corretivas idênticas às citadas em relação ao item acima. Respeitadas as fases próprias e inerentes aos processos de seleção de temporários, as quais são em número inferior aquelas contempladas para a seleção de efetivos.
Acórdão N° 1735/2017 – TCU – 1° Câmara	9.7.4.	Foram constatadas cláusulas restritivas à competitividade no edital da Concorrência 13/0001, em afronta ao regulamento da entidade e a jurisprudência desta Corte;	Os editais de licitação foram e continuam a serem revisados pela Assessoria Jurídica e Controle Interno que, de forma preventiva, recomendam a exclusão de cláusulas que possam culminar com a restrição de competitividade, de forma que vícios dessa ordem, não mais têm ocorrido.

Acórdão N° 1735/2017 – TCU – 1° Câmara	9.7.5.	A contratação de empresa para a prestação de serviços musicais e artísticos no evento “São João da Baliza” por meio de inexigibilidade de licitação, com empresa intermediária, sem a apresentação do contrato de exclusividade dos artistas, representou um ato de gestão antieconômico;	Foi adotado o exame jurídico prévio das pretensas contratações por inexigibilidade, bem como expedida, pela ASCIN, orientação quanto às exigências a serem observadas para tais contratações, de forma que o vício apontado foi mitigado.
--	--------	---	---

8.2 – Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno

Quadro 28 - Situação de atendimento das demandas do CGU

Deliberação	N° do item	Descrição sucinta do item da deliberação	Providências adotadas / Ações implementadas
<u>Relatório CGU</u> <u>Processo n°</u> <u>00221.000484/2014-04</u> <u>Relatório n° 201407984</u>	3	Execução do Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG – em desacordo com o Decreto n° 6632/2008, cujos parâmetros determinavam a aplicação de R\$ 477.772,89 na oferta de gratuidade em 2013 (item 1.1.1.1);	Após mudança e capacitação da equipe gestora dos dados PCG - Programa de Comprometimento e Gratuidade, em função da forma e ferramentas de apuração dos custos, foram adotadas medidas que culminaram com adequação dos índices do PCG aos moldes estabelecidos no decreto 6.632/2008.
<u>Relatório CGU</u> <u>Processo n°</u> <u>00221.000484/2014-04</u> <u>Relatório n° 201407984</u>	3	Critérios de Seleção “S” – Irregularidade nos processos de seleção de pessoal (Item 3.1.2.2);	Foram adotadas medidas corretivas, tais como: melhoria e obediência dos termos dos editais de seletivo; adoção de critérios de impessoalidade e publicidade na correção das provas com a adoção de gabarito sem a identificação nominal do candidato; publicação de notas da cada fase independente da classificação alcançada; adoção de fase recursal em todas as etapas da seleção.
<u>Relatório CGU</u> <u>Processo n°</u> <u>00221.000484/2014-04</u> <u>Relatório n° 201407984</u>	3	Critérios de Seleção “S” – Fragilidade na identificação de necessidade de contratação (item 3.1.2.3);	Foram adotadas medidas corretivas com vistas a um maior controle das contratações a serem efetivadas, dentre as quais a realização de seletivos somente mediante solicitação de contratação, devidamente justificada pelo responsável pelo setor requisitante, com a respectiva autorização da Direção Regional.

<u>Relatório CGU</u> <u>Processo nº</u> <u>00221.000484/2014-04</u> <u>Relatório nº 201407984</u>	3	Critérios de Seleção “S” – contratação de temporários sem observância de formalização ou de critérios de seleção (item 3.1.2.4)	Foram adotadas medidas corretivas idênticas às citadas em relação ao item acima. Respeitadas as fases próprias e inerentes aos processos de seleção de temporários as quais são em número inferior aquelas contempladas para a seleção de efetivos.
<u>Relatório CGU</u> <u>Processo nº</u> <u>00221.000484/2014-04</u> <u>Relatório nº 201407984</u>	3	Estabelecimento de cláusulas restritivas no edital do processo licitatório inibindo o caráter competitivo do certame. Concorrência nº 13/0001 (item 4.1.1.2);	Os editais de licitação foram e continuam a ser revisados pela Assessoria Jurídico e Controle Interno que, de forma preventiva recomendam a exclusão de cláusulas que possam culminar com a restrição de competitividade, de forma que vícios dessa ordem, não mais têm ocorrido.
<u>Relatório CGU</u> <u>Processo nº</u> <u>00221.000484/2014-04</u> <u>Relatório nº 201407984</u>	3	Contratação de empresa para a prestação de serviços musicais e artísticos, por meio de inexigibilidade de licitação, sem exclusividade de representação dos artistas e incorrendo em ato antieconômico (item 4.2.1.2);	Foi adotado o exame jurídico prévio das pretensas contratações por inexigibilidade, bem como expedida, pela ASCIN, orientação quanto às exigências a serem observadas para tais contratações, de forma que o vício apontado foi mitigado.

8.3 – Tratamento de recomendações pendentes da Auditoria Interna (Conselho Fiscal)

Quadro 29 - Situação de atendimento das recomendações pendentes da Auditoria Interna

Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da recomendação	Providências adotadas / Ações implementadas
Relatório de Auditoria 2016 XX/2017	1.2.1.1	Realizar classificação contábil de acordo com o que determina o Código de contabilidade e Orçamento (Codeco), aprovado pela Resolução nº 864, de 15/12/1995 e alterado pela Resolução nº 1.139, de 5/10/2007;	Foi realizada a correção relativa ao caso específico, bem como adotadas medidas no sentido de observância das determinações do CODECO quanto a classificação contábil das despesas, de forma que não mais se verificam equívocos dessa natureza.

Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.1.1 1	Revisar o instrumento convocatório antes da sua publicação, a fim de não estabelecer critérios de análises que não serão cumpridos quando do julgamento das propostas de preços, evitando, desta forma, futuros questionamentos quanto à falta de observação dos princípios de transparência e competitividade.	Os editais de licitação são revisados pela Assessoria Jurídica e Controle Interno que, de forma preventiva recomendam a exclusão de cláusulas dessa natureza, de forma que vícios dessa ordem, não mais têm ocorrido.
Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.1.1 2	Exigir que a Comissão de Licitação relate em ata todos os atos e fatos relativos a decisões tomadas por ela ou por terceiros que alterem as condições e critérios estabelecidos no instrumento convocatório.	A recomendação foi acatada em sua totalidade e a CPL tem feito constar das atas das sessões públicas de licitação as motivações de seus atos, de forma que ocorrências desta ordem não mais se repetem.
Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.2.1 1	Abster-se de realizar licitações sem que haja ampla divulgação do instrumento convocatório, com a finalidade de atender aos princípios da igualdade e publicidade, objetivando a escolha da proposta mais vantajosa para o SESC, conforme preconizado no art. Do Regulamento do SESC.	O DR-RR sempre adotou nos processos licitatórios, ampla divulgação, publicando no jornal de maior circulação do Estado as convocações para os certames, além de divulgar no site da Entidade. Porém, no caso concreto tal publicidade não se mostrou suficiente, assim o Regional providenciou o cancelamento do processo e a rescisão do contrato, que deu causa a Recomendação e tem monitorado a retirada dos editais pelos interessados, republicando com a maior publicidade possível aqueles aos quais não tem acudido número razoável de licitantes.
Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.2.1 2	Rescindir o contrato formalizado com a Vertical Tecnologia S/A, obedecidos aos critérios jurídicos necessários, procedendo a novo certame licitatório de acordo com as recomendações apresentadas.	A Recomendação foi acatada em sua totalidade e o Termo de Rescisão do Contrato foi devidamente formalizado.

Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.2.2 1	Abster-se de incluir na estimativa de preços itens não requisitados pelas áreas demandantes.	No caso específico que gerou a recomendação, houve apenas equívoco no momento da Cotação de Preços, no qual os itens mencionados pela Auditoria foram cotados, a princípio, conforme pedido da área solicitante para formalização de Processo Licitatório. Porém, o pedido sofreu alterações, onde os itens foram cancelados (excluídos) conforme especificado a punho na RCMS de nº 15/0806 (Pág. 25), porém, mantiveram-se os itens no momento da cotação de preços, para elaboração do valor de referência. No entanto, este DR adotou em seus procedimentos, que qualquer alteração nas requisições só será feita mediante solicitação escrita do requisitante.
Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.2.2 2	Não homologar licitações sem que seja realizada a análise dos custos unitários das propostas financeiras vencedoras, objetivando a escolha da oferta mais vantajosa para o SESC, conforme preconiza o art. 2º, do Regulamento de Licitações e Contratos do SESC.	Os procedimentos licitatórios têm sido aprimorados e a recomendação acatada sempre que o bem ou serviço a ser adquirido/contratado pode sofrer parcelamento sem que haja comprometimento a execução do objeto.
Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.2.2 3	Abster-se de licitar quantidades de itens para registro de preços sem fundamentação técnica e que não correspondem como o consumo histórico.	A ASCIN tem realizado a análise prévia das licitações e, mais especificamente em relação a recomendação em questão, tem orientando as áreas requisitantes para que realizem levantamentos com estimativas fundamentadas, conforme consumo histórico, somente recomendando o seguimento dos processos que, neste aspecto, atendam ao teor da recomendação, de forma que o vício apontado não mais se verifica.
Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.2.2 4	Providenciar o cancelamento dos Pedidos de Fornecedores (PAFs) nº 16/01.00059, 16/01.00060, 16/01.00061, 16/01.00062, emitidos indevidamente de forma integral, obedecendo aos critérios jurídicos necessários.	Considerando que os contratos foram renovados, houve o encerramento automático desses PAFs. Sendo certo que a partir da renovação, iniciamos os procedimentos conforme orientação, sendo de observar a adoção do tanto quanto recomendado nos novos processos de mesma natureza.

Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.2.2 4	Emitir os Pedidos de Fornecedores (PAFs), cuja licitação foi para registro de preço, somente quando da necessidade efetiva do produto ou serviço.	A fim de atendimento da recomendação, este Regional adotou como procedimento a emissão de PAF conforme demanda dos setores requisitantes.
Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.3.1	Fundamentar a planilha orçamentária da licitação com os preços do SINAPI ou outro indicador oficial, sendo que, nos casos em que não houver correlação do item, seja demonstrada a adequabilidade do preço praticado mediante pesquisa no mercado, apresentando-se, para isso, documentação comprobatória.	O Regional acatou a recomendação e já está adotando o procedimento conforme orientação, realizando pesquisa de mercado quando o item não tiver nas planilhas de referências (p.e. SINAPI).
Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.4.1	Abster-se de enquadrar contratações e/ou aquisições de bens e serviços como inexigíveis de licitação quando não acudirem argumentos com fundamentação formal e objetivo que assegurem as características necessárias da contratação, de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos do SESC.	Foi adotado o exame jurídico prévio das pretensas contratações por inexigibilidade, bem como expedida, pela ASCIN, orientação quanto às exigências a serem observadas para tais contratações, de forma que o vício apontado foi mitigado.
Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.4.2	Abster-se enquadrar contratações e/ou aquisições de bens e serviços como inexigíveis de licitação quando não acudirem argumentos com fundamentação formal e objetivo que assegurem as características necessárias da contratação, de acordo como Regulamento de Licitações e Contratos do SESC.	Foi adotado o exame jurídico prévio das pretensas contratações por inexigibilidade, bem como expedida, pela ASCIN, orientação quanto às exigências a serem observadas para tais contratações, de forma que o vício apontado foi mitigado.

Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.5.1	Realizar cotações de preços por meio do Setor de Compras, após a elaboração da Requisição de Compras e Material de Serviços (RCMS), com a definição do objeto de contratação e fundamentação da necessidade de aquisição pela área demandante.	Foram adotadas medidas, visando o atendimento da recomendação, dentre as quais destaca-se a adoção de termo de referência onde o setor requisitante faz constar todos os elementos necessário a uma aquisição vantajosa para a Entidade, bem como apresenta justificativa que comprova a necessidade da aquisição.
Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.5.2	Realizar cotações de preços por meio do Setor de Compras, após a elaboração da Requisição de Compras e Material de Serviços (RCMS), com a definição do objeto de contratação e fundamentação da necessidade de aquisição pela área demandante.	Foram adotadas medidas visando o atendimento da recomendação, dentre as quais destaca-se a adoção de termo de referência onde o setor requisitante faz constar todos os elementos necessário a uma aquisição vantajosa para a Entidade, bem como apresenta justificativa que comprova a necessidade da aquisição.
Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.5.3.1	Realizar cotações por meio do Setor de Compras, após a elaboração da Requisição de Compras e Material de Serviços (RCMS), com a definição do objeto de contratação e fundamentação da necessidade de aquisição pela área demandante.	Foram adotadas medidas visando o atendimento da recomendação, dentre as quais destaca-se a adoção de termo de referência onde o setor requisitante faz constar todos os elementos necessário a uma aquisição vantajosa para a Entidade, bem como apresenta justificativa que comprova a necessidade da aquisição.
Relatório de Auditoria 2016	2.1.2.5.3.2	Obter três contratações válidas para os processos de Dispensa de Licitação, conforme determina a Resolução SESC/RR nº 36/2015, art. 17, item IV, § 1º, de 1/4/2015, objetivando a ratificação do preço, conforme determina o art. 11 do Regulamento de Licitações e Contratos do SESC.	A Recomendação foi acatada e o procedimento tem sido observado.
Relatório de Auditoria 2016	2.2.2.1.1.1	Definir no instrumento contratual o critério de reajustamento, bem como a indicação do índice setorial que reflita a variação dos custos de produção ou dos insumos utilizados pelo prestador de serviços.	A Administração Regional do SESC Roraima acatou a recomendação e, no caso específico, fez constar do Instrumento Contratual, através de Termo Aditivo, a definição de critério de reajustamento, com a indicação de índice que reflete a variação dos custos de produção ou dos insumos utilizados pelo prestador de serviços.

Relatório de Auditoria 2016	2.2.2.1.1 2	Designar formalmente um fiscal do contrato, com incumbência de certificar se as condições estabelecidas em edital e na proposta vencedora estão sendo cumpridas durante a execução do contrato.	A Administração Regional do SESC Roraima acatou a recomendação e, no caso específico, fez constar no Instrumento Contratual, através de aditivo, a designação formal de Fiscal do Contrato, que fica incumbido de certificar se as condições ajustadas no contrato estão sendo cumpridas.
Relatório de Auditoria 2016	3.1.2.1.1 1	Elaborar estudo socioeconômico financeiro e ambiental das obras novas ou que tenham acréscimo de espaço físico à aprovação da autoridade competente, conforme art. 25, letras “a”, “d”, “f” e “i” do Regulamento do SESC.	A recomendação foi acatada em sua totalidade e nas obras novas ou que impliquem em acréscimo de espaço físico, os estudos indicados serão previamente elaborados.
Relatório de Auditoria 2016	3.1.2.1.1 2	Exigir que as empresas contratadas para realização de planilhas orçamentárias de obras fundamentem os itens com preços e códigos do Sinapi ou outro indicador oficial, sendo que, nos casos e que não houver correlação do objeto, seja demonstrada a adequabilidade dos valores praticados, mediante pesquisa no mercado, apresentando-se, para isso, documentação comprobatória.	A recomendação foi acatada em sua totalidade e o procedimento indicado tem sido observado.
Relatório de Auditoria 2016	3.1.2.1.1 3	Exigir das empresas contratadas apresentação da apólice de seguro de risco de engenharia e responsabilidade civil, antes do início da obra, conforme exigência contratual.	A recomendação foi acatada em sua totalidade e o procedimento indicado tem sido observado.
Relatório de Auditoria 2016	3.1.2.1.1 4	Exigir que o profissional contratado para fiscalização de obras providencie o recolhimento da ART, antes do início da obra, atestando responsabilidade pela fiscalização, a fim de evitar multa prevista na alínea “a”, do art. 73, da Lei n 5.194, de 24/12/1966.	A recomendação foi acatada em sua totalidade e o procedimento indicado tem sido observado.

Relatório de Auditoria 2016	4.1.1.1.	Atualizar o regulamento de Pessoal e submetê-lo à aprovação do Conselho Regional, objetivando disciplinar, em âmbito geral, os direitos, deveres e obrigações que regulem a relação de trabalho do quadro de pessoal da Instituição.	A recomendação foi acatada e o procedimento indicado foi realizado tendo sido atualizado o referido regulamento o qual já teve sua aprovação pelo Conselho Regional.
Relatório de Auditoria 2016	4.2.4.1 1	Desenvolver controles internos que propiciem o registro de ponto manual quando houver a impossibilidade de marcação eletrônica, a fim de evitar o risco de possíveis autuações do Ministério do Trabalho.	A recomendação foi acatada em sua totalidade e o procedimento indicado tem sido observado. Quando da impossibilidade de marcação de ponto eletrônico, o Regional adota como procedimento padrão o registro manual de controle de jornada em todas as suas unidades.
Relatório de Auditoria 2016	4.2.4.1 2	Cumprir o art. 59 da CLT, buscando sanar os motivos da realização de horas superiores às estipuladas em contrato de trabalho, a fim de minimizar o risco de possíveis autuações por parte do Ministério do Trabalho e ainda zelar pela saúde e qualidade de vida de seus profissionais.	A recomendação foi acatada em sua totalidade e o procedimento indicado tem sido observado pelo Regional, que adotou como prática a contratação temporária para os casos em que há a constatação da necessidade de realização de serviços extras de forma que tem cumprido a disposição contida no Art. 59 da CLT.
Relatório de Auditoria 2016	4.2.2.1 1	Celebrar Termo de Compromisso de Estágio, bem como cumprir a legislação que regulamenta os estágios, a fim de evitar possíveis contingências trabalhistas.	A recomendação foi acatada em sua totalidade e o procedimento indicado tem sido observado.
Relatório de Auditoria 2016	4.2.2.1 2	Elaborar relatórios de atividades de estágio em cumprimento à legislação vigente, providenciando o seu envio à instituição de ensino.	A recomendação foi acatada em sua totalidade e o procedimento indicado tem sido observado.

Relatório de Auditoria 2016	4.2.2.1 3	Exigir que os registros de atividades de estágio sejam efetuados, a fim de evitar possíveis contingências trabalhistas, bem como cumprir a legislação que dispõe sobre o estágio de estudantes.	A recomendação foi acatada em sua totalidade e o procedimento indicado tem sido observado.
Relatório de Auditoria 2016	6.1.1.1. 1	Contabilizar os valores pendentes de recebimento em conta do ativo, a fim de registrar os direitos devidos da instituição.	A recomendação foi acatada em sua totalidade e o procedimento indicado tem sido observado.
Relatório de Auditoria 2016	6.1.1.1. 2	Encaminhar ao Conselho Fiscal, no prazo de 30 dias após o recebimento deste relatório, documentação que comprove notificação extrajudicial ao Sr. Kildo de Albuquerque, referente ao valor de R\$ 13.479,94, impetrando no Ofício do 2º Cartório de Títulos e Documentos desta Capital, bem como situação atual da referida cobrança.	A recomendação foi acatada em sua totalidade o procedimento indicado foi realizado.
Relatório de Auditoria 2016	6.1.1.1. 3	Definir ação, objetivando o ressarcimento aos cofres da Instituição da despesa de R\$12.077,94, referente à viagem do funcionário Caubi Brizola Greff Bilo, e apresentar o resultado ao Conselho Fiscal, no prazo de 30 dias após o recebimento deste relatório.	A Administração Regional se responsabilizou pela despesa realizada pelo servidor Caubi Brizola Greff Bilo, Coordenador de Informática, na participação designada pelos Dirigentes da época, Sr. Antonio Airton Oliveira Dias e Sr. Kildo de Albuquerque Andrade. Entretanto, diante da fatalidade ocorrida com o Presidente, Sr. Airton Dias e o desligamento do Diretor Regional, Sr. Kildo de Albuquerque Andrade, não há a quem responsabilizar pelo valor R\$12.077,94 (doze mil e setenta e sete reais e noventa e quatro centavos). Portanto, foi realizada a baixa do referido montante.
Relatório de Auditoria 2016	6.1.1.1. 4	Encaminhar ao Conselho Fiscal, no prazo de 30 dias após o recebimento deste relatório, situação atual do processo nº 0000301-66.2014.5.11.052-RO.	A recomendação foi acatada em sua totalidade e o procedimento indicado realizado.

Não há, ainda, determinação ou recomendações expedidas pelo TCU/CGU/CF, a cerca das contas ou da gestão administrativa e financeira do SESC/RR, especificamente referente ao exercício de 2017.

Assim apresentou-se as últimas recomendações recebidas dos órgãos TCU/CGU/CF, as quais referem-se respectivamente aos exercícios de 2013/2013/2016.

Capítulo 9 – Apêndices

9.1 – Demonstrações contábeis consolidadas das entidades do Sistema (Somente DN) – Não se aplica.

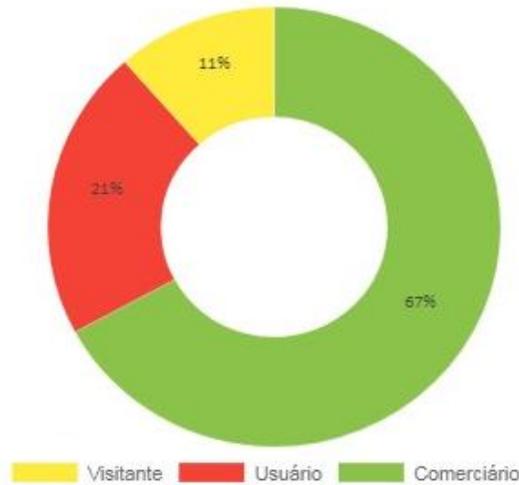
9.2 – Outras análises referentes às entidades do Sistema – Não se aplica.

9.3 – Quadros, tabelas e figuras complementares.

Pesquisa de satisfação do cliente.

Sesc Orla - 2017

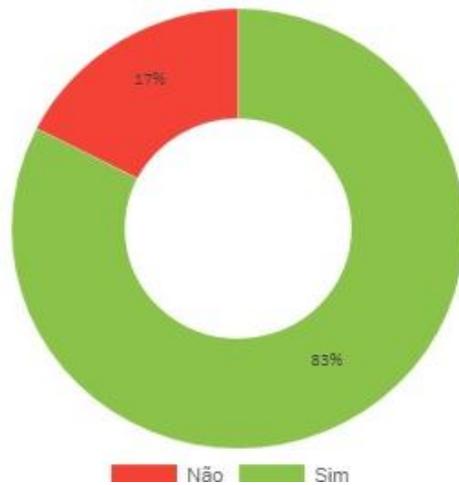
Qual a sua categoria?
(1291 respostas)



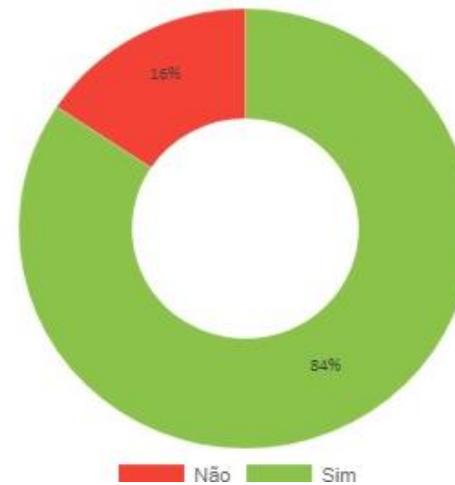
Com que frequência você visita o Sesc Orla?
(1291 respostas)



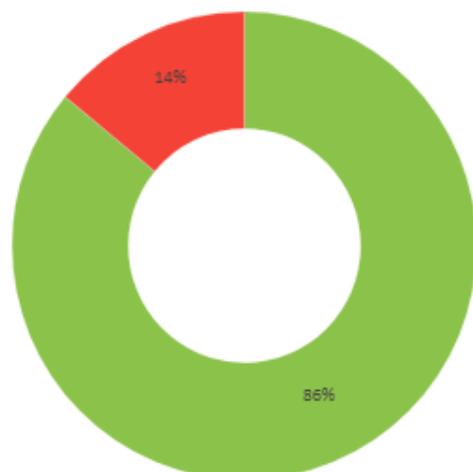
A comida é servida na temperatura adequada ao seu gosto?
(1290 respostas)



O cardápio é variado?
(1291 respostas)

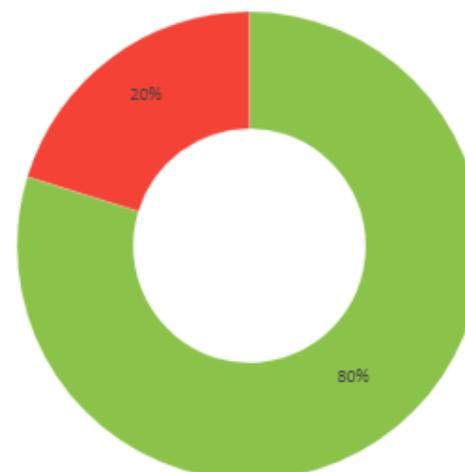


A comida é saborosa?
(1291 respostas)



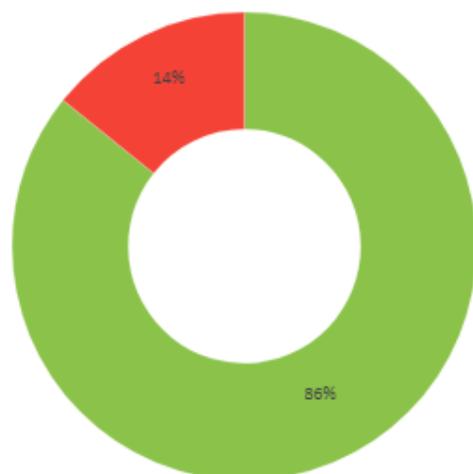
■ Não ■ Sim

O valor é acessível?
(1290 respostas)



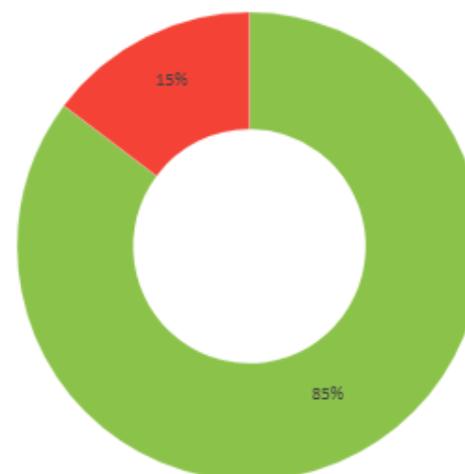
■ Não ■ Sim

Os servidores do Sesc Orla foram amigáveis e educados?
(1290 respostas)



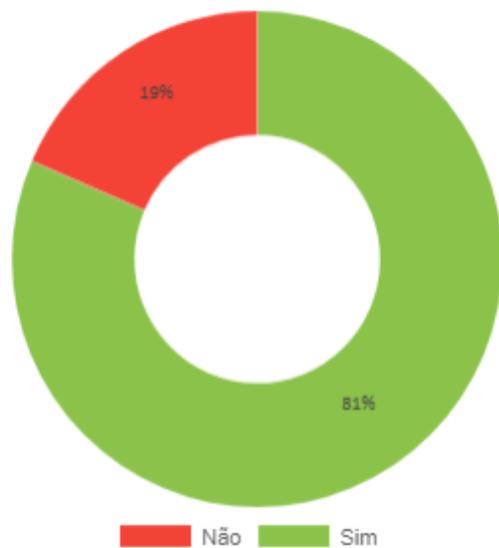
■ Não ■ Sim

Área externa do restaurante estava limpa?
(1290 respostas)

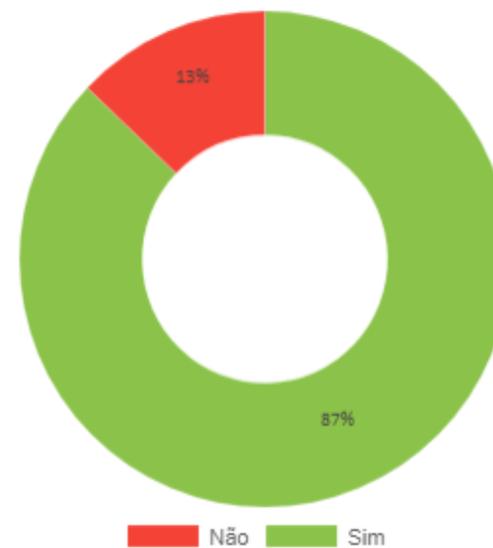


■ Não ■ Sim

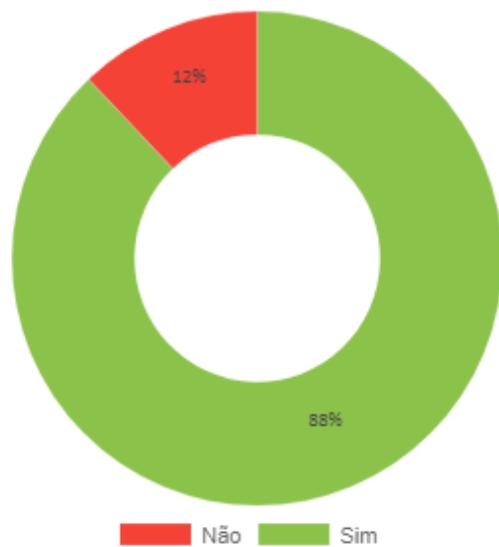
Os banheiros estavam limpos?
(1290 respostas)



Área interna do restaurante estava limpa?
(1290 respostas)

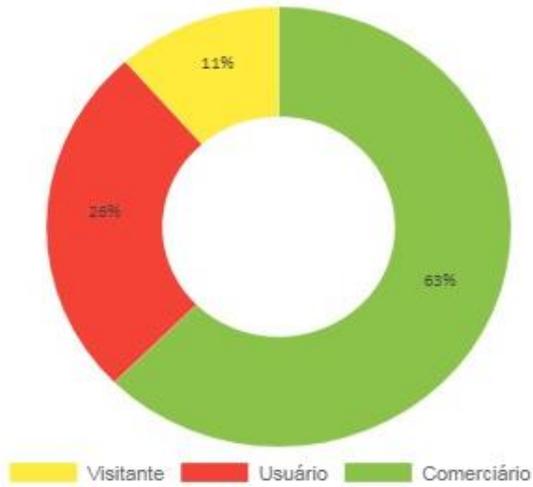


Você recomendaria o restaurante Sesc Orla para algum amigo?
(1262 respostas)

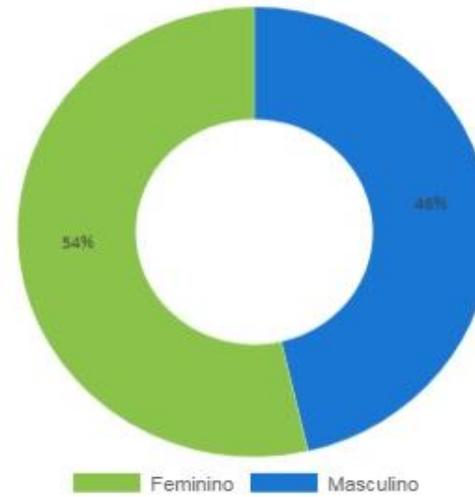


Academia Sesc - 2017

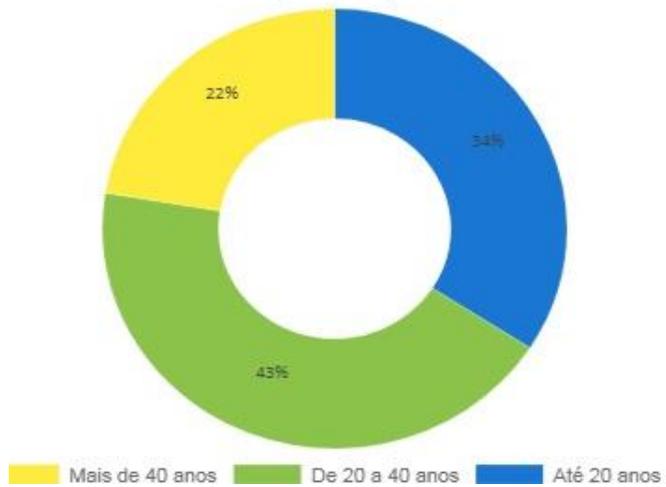
Categoria
(384 respostas)



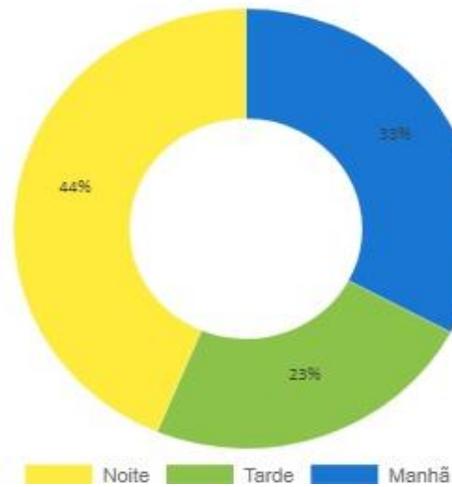
Sexo
(384 respostas)



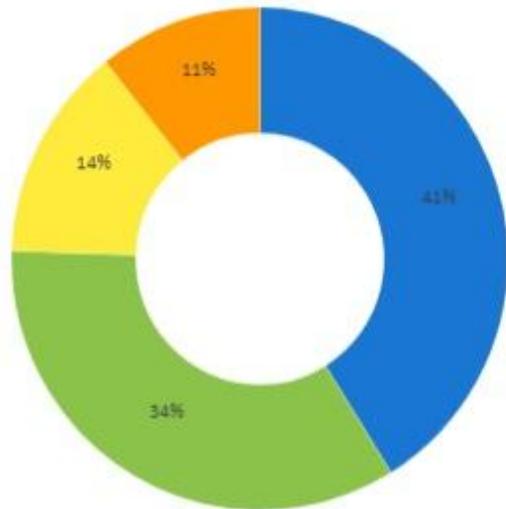
Faixa Etária
(384 respostas)



Período
(384 respostas)

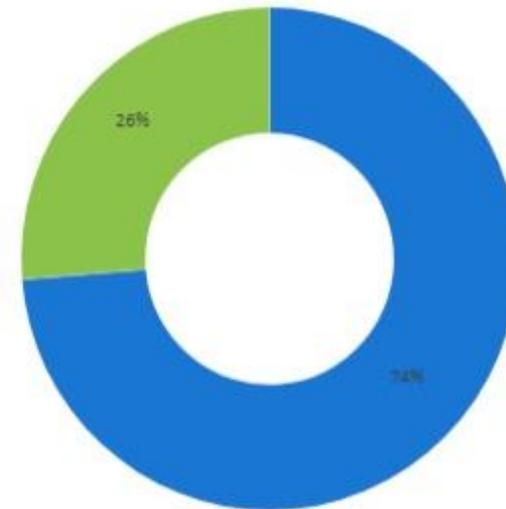


Conhecimento
(384 respostas)



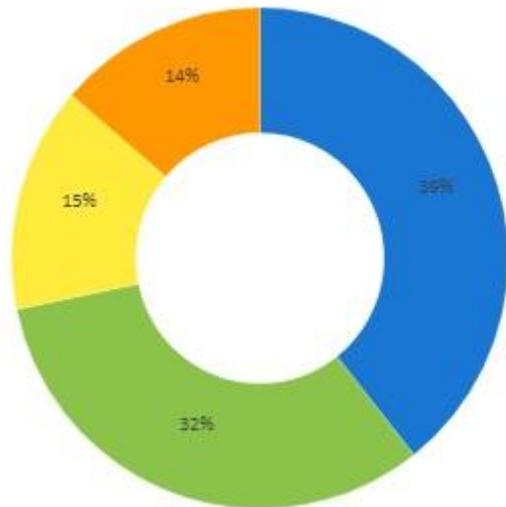
Ruim Regular Bom Excelente

Você está satisfeito com os seus resultados até então?
(354 respostas)



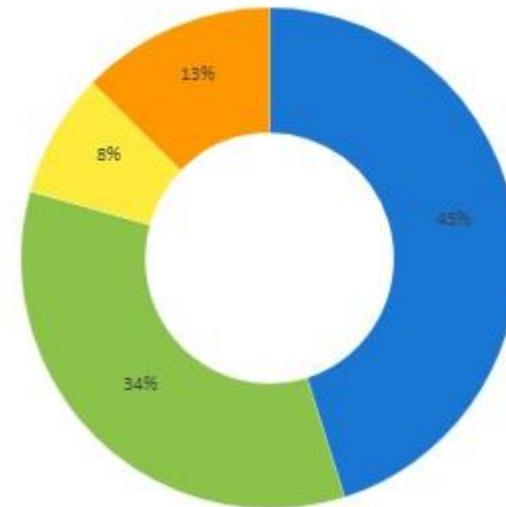
NÃO SIM

Classifique seu grau de satisfação sobre a manutenção dos equipamentos?
(373 respostas)



Ruim Regular Bom Excelente

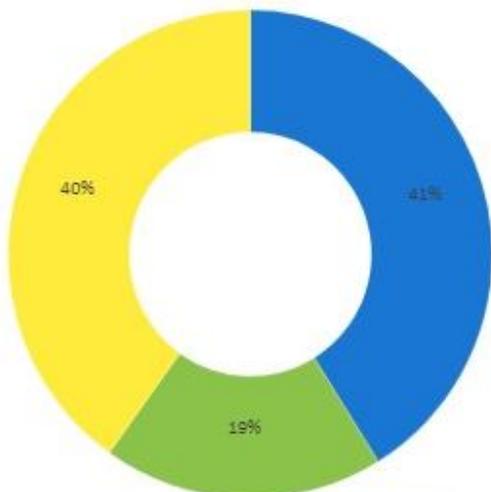
Higiene e limpeza dos vestiários
(376 respostas)



Ruim Regular Bom Excelente

Há quanto tempo você é nosso aluno?

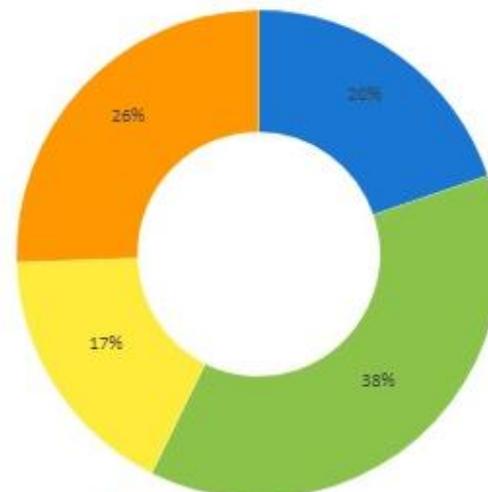
(384 respostas)



Mais de 3 anos De 1 a 3 anos Menos de 1 ano

Quais motivos lhe trouxeram para a Academia Sesc?

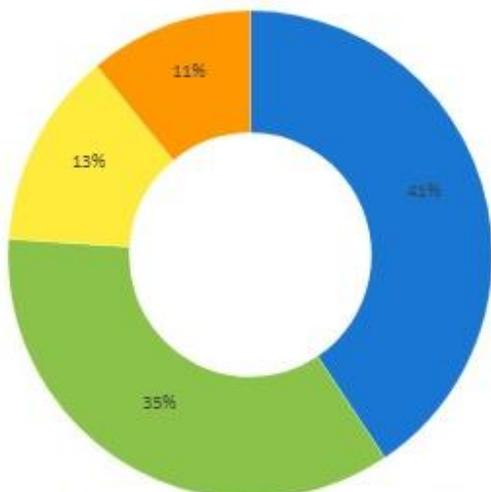
(384 respostas)



Instalações/Equipamentos Horários Preço/Qualidade Proximidade

Como é o trabalho de nossos instrutores? Cordialidade

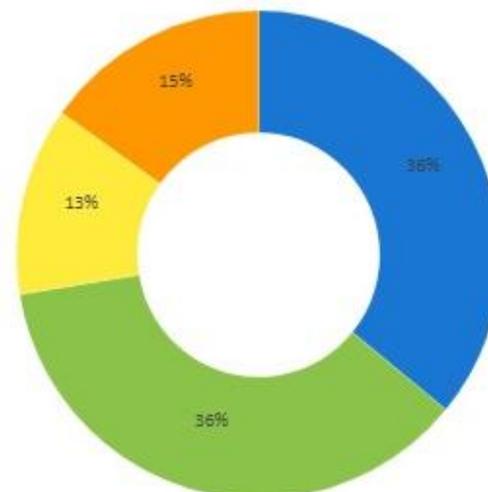
(384 respostas)



Ruim Regular Bom Excelente

Motivação

(384 respostas)



Ruim Regular Bom Excelente

