

Relatório Anual de Gestão 2018

Departamento Regional do Paraná – Janeiro/2019



LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- AR** – Administração Regional
- ACM** – Assessoria de Comunicação e Marketing
- AJU** – Assessoria Jurídica
- APL** – Assessoria de Planejamento
- AOA** – Assessoria de Obras e Arquitetura
- CGU** – Controladoria Geral da União
- CNC** – Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
- CVS** – Cursos de Valorização Social
- DN** – Departamento Nacional
- DR** – Direção Regional
- DAF** – Divisão Administrativa e Financeira
- DEC** – Divisão Educação, Cultura e Ação Social
- DEL** – Divisão de Esporte, Lazer e Saúde
- DRH** – Divisão de Recursos Humanos
- DSP** – Divisão de Suprimentos, Patrimônio
- EJA** – Educação de Jovens e Adultos
- GCO** – Gerência Contábil
- GRC** – Gerência de Relacionamento com o Cliente
- GSO** – Gerência de Saúde e Odontologia
- GTI** – Gerência de Tecnologia da Informação
- INSS** – Instituto Nacional do Seguro Social
- MDS** – Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário
- PCG** – Programa de Comprometimento e Gratuidade
- PDTI** – Plano Diretor de Tecnologia da Informação
- PETI** - Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação
- SESC** – Serviço Social do Comércio
- TCU** – Tribunal de Contas da União

Lista de Quadros

Quadro 1 - Identificação dos Administradores	11
Quadro 2 – Matriz SWOT análise dos ambientes externos e internos	17
Quadro 3 – Macroprocessos Finalísticos	19
Quadro 4 - Indicadores de Otimização e Utilização de Recursos	23
Quadro 5 - Garantir Sustentabilidade Econômica	26
Quadro 6 – Reforçar a divulgação - visitas.....	28
Quadro 7 – Reforçar a divulgação – pesquisa de satisfação.....	29
Quadro 8 – Ampliar e Fidelizar Clientes Preferenciais e de Baixa Renda	31
Quadro 9 – Atender a sociedade com ações programáticas	33
Quadro 10 – Incentivar a implantação do Sistema de Gestão Ambiental.....	35
Quadro 11 – Alinhar o Quadro de Pessoal às Necessidades Institucionais	39
Quadro 12 – Indicadores de Resultado do Programa Educação	41
Quadro 13 - Análise dos Indicadores do Programa Educação	42
Quadro 14 - Resultados dos Mensuradores de Produção – Programa Educação	44
Quadro 15 - Indicadores de Resultado do Programa Saúde.....	48
Quadro 16 - Análise dos Indicadores do Programa Saúde.....	48
Quadro 17 - Resultados dos Mensuradores de Produção – Programa Saúde.....	50
Quadro 18 - Indicadores de Resultado do Programa Cultura.....	53
Quadro 19 - Análise dos Indicadores do Programa Cultura.....	53
Quadro 20 - Resultados dos Mensuradores de Produção – Programa Cultura.....	55
Quadro 21 - Indicadores de Resultado do Programa Lazer	59
Quadro 22 - Análise dos Indicadores do Programa Lazer	60
Quadro 23 - Resultados dos Mensuradores de Produção – Programa Lazer	61
Quadro 24 - Indicadores de Resultado do Programa Assistência.....	64
Quadro 25 - Análise dos Indicadores do Programa Assistência.....	65
Quadro 26 - Resultados dos Mensuradores de Produção – Programa Assistência.....	67
Quadro 27 - Alinhamento das Unidades com o Planejamento Estratégico	70
Quadro 28 – Informações sobre o atendimento Ouvidoria.....	82
Quadro 29 – Informações sobre o atendimento SAC	83
Quadro 30 - Acesso às informações da Entidade	85
Quadro 31 - Acesso às informações da Entidade	86
Quadro 32 – Principais Recursos.....	88
Quadro 33 – Principais Despesas	90
Quadro 34 - Contratos firmados no exercício a que se refere à prestação de contas	91
Quadro 35 - Contratos que houve pagamento no exercício a que se refere a prestação de contas	94
Quadro 36 – Transferências para federações confederações	97
Quadro 37 – Convênios e Congêneres.....	97
Quadro 38 - Composição do Imobilizado.....	98
Quadro 39 – Taxa de depreciação e valor residual.....	99
Quadro 40 - Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12.....	104
Quadro 41 - Distribuição da Lotação Efetiva	105
Quadro 42 - Demonstrativo da Força de Trabalho por Programas – Situação apurada em 31/12	105
Quadro 43 - Situações que reduzem a força de trabalho do DN – Situação em 31/12.....	106
Quadro 44 – Contratos de prestação de serviços de limpeza e higiene e vigilância ostensiva	107
Quadro 45 – Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra	108
Quadro 46 – Composição do Quadro de Estagiários	108

Quadro 47 – Composição do Quadro de Jovens Aprendizes	109
Quadro 48 – Custos do pessoal.....	110
Quadro 49 – Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros	111
Quadro 50 - Tipos de Treinamentos realizados em 2018	113
Quadro 51 – Tipos de bolsas de estudo concedidas a funcionários.....	114
Quadro 52 – Imóveis locados para utilização do DR.....	115
Quadro 53 – Unidades Móveis do DR	116
Quadro 54 - Bens Imóveis de propriedade da DR.....	116
Quadro 55 - Imóvel em Convênio com a Prefeitura de Curitiba para utilização da DR.....	119
Quadro 56 - Imóvel em Permissão de Uso pela Prefeitura de Londrina para utilização da DR.....	119
Quadro 57 - Imóvel em Permissão de Uso pela Prefeitura de Ponta Grossa para utilização da DR	119
Quadro 58 - Imóvel em Permissão de Uso pela Prefeitura de Rio Negro para utilização da DR.....	119
Quadro 59 – Sistemas de informações utilizados pelo DR	133
Quadro 60 - Situação de atendimento das demandas do TCU.....	137
Quadro 61 - Quadro da situação de atendimento das demandas do CGU	138
Quadro 62 - Quadro da situação de atendimento das recomendações pendentes da Auditoria Interna	142

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Indicadores de Otimização e Utilização de Recursos	23
Gráfico 2 - Garantir Sustentabilidade Econômica	26
Gráfico 3 – Reforçar a Divulgação	28
Gráfico 4 – Buscar Excelência nos Serviços.....	29
Gráfico 5 – Ampliar e Fidelizar Clientes Preferenciais e de Baixa Renda.....	31
Gráfico 6 – Atender a sociedade com ações programáticas.....	33
Gráfico 7 – Incentivar a implantação do Sistema de Gestão Ambiental	35
Gráfico 8 – Alinhar o Quadro de Pessoal às Necessidades Institucionais – Número de colaboradores treinados	38
Gráfico 9 – Alinhar o Quadro de Pessoal às Necessidades Institucionais – Turnover e Absenteísmo	39
Gráfico 10 – Alinhar o Quadro de Pessoal às Necessidades Institucionais – Retenção de Talentos	39
Gráfico 11 – Indicadores de Resultados do Programa Educação	41
Gráfico 12 – Indicadores de Resultados do Programa Saúde	47
Gráfico 13 – Indicadores de Resultados do Programa Cultura	52
Gráfico 14 – Indicadores de Resultados do Programa Lazer	59
Gráfico 15 – Indicadores de Resultados do Programa Assistência	64
Gráfico 16 – Fonte dos Principais Recursos Utilizados em 2018	88
Gráfico 17 – Despesas Correntes realizadas em 2018.....	89
Gráfico 18 – Despesas de Capital realizadas em 2018.....	89
Gráfico 19 – Escolaridade do Quadro Funcional do Sesc Paraná.....	103

Lista de Figuras

Figura 1 - Organograma Funcional.....	16
Figura 2 - Mapa Estratégico do Sesc Paraná	20
Figura 3 - Modelo Esquemático de Governança	74
Figura 4: BI - Painel de análise de riscos.....	128
Figura 5: BI - Ranking de Produtos e Serviços.....	129
Figura 6: BI - Análise de Vendas de Lanches.....	129
Figura 7: BI - Análise de Vendas de Excursões.....	130

Sumário

1. Apresentação	9
2. Visão geral da unidade prestadora de contas	11
2.1. Identificação da Unidade	11
2.2. Finalidade e Competências Institucionais	16
2.3. Ambiente de Atuação	17
2.3.1. Ambiente de Atuação da Entidade	17
2.3.2. Ambiente de negócios da Unidade	18
3. Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional	21
3.1. Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos	21
3.1.1. Descrição sintética dos objetivos do exercício	22
3.2. Informações sobre a gestão	40
3.2.1. Programa Educação	40
3.2.2. Programa Saúde	47
3.2.3. Programa Cultura	52
3.2.4. Programa Lazer	58
3.2.5. Programa Assistência	63
3.3. Estágio de implementação do planejamento estratégico	69
3.3.1. Estágio de desenvolvimento	69
3.3.2. Metodologia de formulação, de avaliação e de revisão dos objetivos estratégicos	69
3.3.3. Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica	69
3.3.4. Revisões ocorridas no planejamento estratégico, sua descrição e periodicidade	69
3.3.5. Envolvimento da alta direção	70
3.3.6. Alinhamento das unidades ao planejamento estratégico	70
3.3.7. Principais dificuldades e mudanças previstas	73
4. Governança	74
4.1. Descrição das estruturas de governança	74
4.2. Gestão de Riscos e Controles Internos	78
4.2.1. Avaliação da qualidade e da suficiência dos controles internos	78
4.2.2. Avaliação dos controles internos pelo chefe da Auditoria Interna	79
5. Relacionamento com a Sociedade	82
5.1. Canais de Acesso do Cidadão	82
5.1.1. Ouvidoria: estrutura e resultados	82
5.1.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) – Estrutura e Resultados	83
5.1.3. Gerência de Relacionamento com o Cliente	85
5.2. Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade	85
5.3. Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários	86
5.3.1. Satisfação dos cidadãos-usuários ou clientes	87

5.3.2.	Avaliação dos impactos dos produtos e serviços para os beneficiários.....	87
6.	Desempenho financeiro e informações contábeis.....	88
6.1.	Desempenho financeiro do exercício	88
	Os quadros a seguir apresentam receitas e despesas realizadas em 2017 e 2018 e o previsto para 2019.	88
6.2.	Principais contratos firmados	91
6.3.	Transferências, convênios e congêneres.....	97
6.3.1.	Transferências para federações e confederações	97
6.3.2.	Convênios e Congêneres	97
6.4.	Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos.....	98
6.4.1.	Bens Móveis.....	99
6.4.2.	Bens Imóveis.....	99
6.5.	Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade e cálculos referentes à gratuidade dos cursos 100	
6.5.1.	Informações Gerais.....	101
6.5.2.	Cálculos do cumprimento das obrigações da Entidade em relação à gratuidade	101
6.6.	Demonstrações contábeis exigidas pela NBC T 16.6 e notas explicativas	102
6.7.	Balanços apresentados pelo Sesc Paraná no endereço eletrônico	102
7.	Áreas especiais da gestão	103
7.1.	Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados	103
7.2.	Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros	111
7.3.	Gestão de patrimônio imobiliário.....	115
7.4.	Gestão ambiental e sustentabilidade.....	120
7.4.1	Principais critérios de sustentabilidade ambiental adotados contratação de obras de novas Unidades: 120	
7.4.2	Programa Ecos	121
7.5.	Gestão da Tecnologia da Informação	123
7.5.1.	Principais sistemas de informações	128
7.5.2.	Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).....	136
8.	Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle	137
8.1.	Tratamento de deliberações do TCU	137
8.2.	Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno	138
8.3.	Tratamento de recomendações pendentes da Auditoria Interna.....	142
9.	Apêndices.....	146
9.1.	Demonstrações contábeis consolidadas das Entidades do Sistema.....	146
9.2.	Outras análises referentes às Entidades do Sistema	146
9.3.	Quadros, tabelas e figuras complementares.....	146

1. Apresentação

O presente documento tem o objetivo de contemplar as informações relacionadas ao Planejamento Estratégico, com as principais diretrizes, metas e objetivos, apresentando os principais resultados obtidos na produção, o desempenho financeiro de todos os Programas e Atividades, com análises críticas que evidenciam o trabalho realizado e sinalizam onde podemos melhorar ainda mais o desempenho do Sesc Paraná nos próximos anos.

O ano de 2018 teve como desafio o cumprimento do Protocolo de Compromisso, estabelecido pelo Governo Federal, através do Decreto nº 6.632/2008, que determina que 33,33% da Receita Compulsória Líquida do Sesc seja aplicada em Educação. Foram diversos projetos realizados ao longo do ano, que proporcionaram a superação da meta de investimento em 27,3%, e em 39,5% considerando somente as ações gratuitas e comprovadas, cuja meta é de 50% do total de investimentos no projeto.

No ano, foram habilitados mais de 252 mil clientes, entre credenciais novas e revalidadas, destes 135.175 foram trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, na sua grande maioria com renda inferior a 03 (três) salários mínimos (90%). Foram realizadas mais de 442 mil inscrições de clientes em cursos, palestras, oficinas, academias e demais serviços ofertados pelo Sesc Paraná, sendo superadas a maioria das metas de frequência, público, participantes e plateia das Atividades desenvolvidas.

No Programa Educação, merecem destaque as Atividades Educação Infantil, com 1.626 alunos, Ensino Médio com 851 alunos, 3.795 alunos inscritos nos cursos de idiomas e 19.561 inscrições no projeto Futuro Integral, que desenvolveu contraturno escolar em 264 escolas da rede pública de ensino do Paraná.

No Programa Saúde, destacamos a Atividade de Nutrição, que serviu 829.499 refeições e 835.885 lanches, atendendo o público em geral e os trabalhadores do comércio. A Saúde Bucal, com 101.329 consultas odontológicas nas 22 clínicas espalhadas pelo Estado do Paraná, 02 Unidades Móveis do OdontoSesc, com 04 consultórios cada, que atenderam as populações dos municípios de baixo IDH, além das inúmeras campanhas, postos de orientação e palestras na Atividade Educação em Saúde. O Projeto Saúde Mulher atendeu aproximadamente 2 mil mulheres em 3.818 exames de mamografia e citopatológico.

No Programa Cultura, foram realizadas 2.052 exibições de cinema e vídeo, foram inscritos 8.118 alunos em cursos de diversas linguagens culturais, contou com 03 caminhões do BiblioSesc, que disponibilizaram o acervo de cerca de 3 mil livros para os municípios de baixo IDH do Estado - no ano de 2018 foram atendidos 24 municípios no Estado do Paraná com cerca de 44 mil presentes para consultas e leituras. No campo da música, foram realizadas 441 apresentações musicais e, no de artes cênicas, foram realizadas 556 apresentações. Já no campo da literatura, a Semana Literária e Feira do Livro Sesc, que aconteceu simultaneamente em 23 municípios paranaenses que dispõem de Unidades Sesc, contabilizou aproximadamente 268 mil de público presente ao evento.

O Programa Lazer proporcionou 224 excursões dentro e fora do Estado, o Hotel Sesc Caiobá atendeu cerca de 16 mil hóspedes, foram cerca de 16 mil inscritos nas 24 academias de ginástica multifuncional, além dos diversos projetos realizados nas Atividades Desenvolvimento Físico-Esportivo e Recreação, com destaque especial para a Maratona Internacional de Foz do Iguaçu, Jogos Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (que reúne atletas trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo de todo o Paraná), Circuito de Corrida e Caminhada de Rua, Brincando nas Férias e Triathlon.

Através do Programa Assistência foram distribuídas mais de 2,1 mil toneladas de alimentos para aproximadamente 136 mil pessoas das 795 instituições cadastradas no Programa Mesa Brasil, a Campanha do Agasalho distribuiu mais de 487 mil peças de roupas e a Campanha do Brinquedo mais de 100 mil brinquedos para crianças atendidas por instituições sociais. O projeto Justiça no Bairro Sesc Cidadão,

realizado em parceria com o Poder Judiciário do Estado, prestou inúmeros serviços nas diversas áreas do direito para moradores de 128 municípios, os projetos trabalham em conjunto para levar cidadania e responsabilidade social à população de baixa renda de várias localidades do Estado do Paraná, com destaque para a celebração de mais de 4 mil casamentos civis. As realizações no âmbito de Desenvolvimento Comunitário buscam ampliar a presença e ações do Sesc PR nos municípios onde não há unidade instalada. São levadas a efeito atividades que visam capacitar agentes locais para o desenvolvimento das comunidades, produzindo protagonismo e autonomia. O conjunto de ações efetivadas nesses municípios é de natureza educativa, cultural e social, pensando na formação de núcleos, redes e projetos. Em 2018, as realizações na Atividade atingiram 52 cidades.

Enfim, o ano de 2018 foi marcado por muitos desafios e realizações muito importantes para os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, seus familiares e toda comunidade beneficiada pelo Sesc no Estado do Paraná, que foi coroado com a inauguração de duas novas Unidades, Sesc União da Vitória e Sesc Rio Negro, ampliando a abrangência na oferta dos serviços do Sesc no Paraná.

2. Visão geral da unidade prestadora de contas

2.1. Identificação da Unidade

Sesc / Administração Regional do Sesc Paraná	
Poder e órgão de vinculação	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDS)	
Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)	
Natureza jurídica: Entidade de direito privado sem fins lucrativos que gerenciam recursos parafiscais / Serviços Sociais Autônomos	CNPJ: 03.584.427/0001-72
Principal atividade: Serviços de Assistência Social sem Alojamento	Código CNAE: 88.00-6-00
Contatos	
Telefones/fax: 41 3304-2266 / 41-3304-2187	
Endereço postal: Rua Visconde de Rio Branco, 931 – CEP 80.410-001 – Curitiba - PR	
Endereço eletrônico: direcaoregional@sescpr.com.br	
Página na internet: www.sescpr.com.br	

Quadro 1 - Identificação dos Administradores

Cargo	Nome	CPF	Período de Gestão
Membros do Conselho Regional			
Presidente Fecomércio PR	Darci Piana	008.608.089-04	30/07/14 a 07/18
			29/10/18 a 07/22
Conselheiro - Comércio bens e serviços	Abrão José Melhem	079.161.679-72	27/07/18 a 07/22
Conselheiro – INSS	Aldebrando Lins de Albuquerque	359.016.834-04	22/02/17 a 07/18
			27/07/18 a 07/22
Conselheiro - Comércio bens e serviços	Ari Faria Bittencourt	027.533.089-34	30/07/14 a 07/18
			24/08/18 a 07/22
Conselheiro - Centrais Sindicais	Ariosvaldo Rocha	301.764.769-20	30/07/14 a 07/18
			28/01/19 a 07/22
Conselheiro - Federações Nacionais	Armando Matheussi (falecido)	002.027.629-04	30/07/14 a 07/18
Conselheiro - Estab. Serviços de Saúde	Benno Kreisel	351.759.319-20	30/07/14 a 07/18
			30/11/18 a 07/22
Conselheiro - Comércio bens e serviços	Carlos Rodrigues do Nascimento	100.356.999-49	30/07/14 a 07/18
			27/07/18 a 07/22

Conselheiro - Comércio bens e serviços	Eduardo Rubens Andrade	017.973.369-91	30/07/14 a 07/18 27/07/18 a 07/22
Conselheiro - Estab. Serviços de Saúde	Eliane Maria Cornelsen	586.676.449-00	30/11/18 a 07/22
Conselheiro - Comércio bens e serviços	Everton Calamucci	321.159.469-87	30/07/14 a 07/18 24/08/18 a 07/22
Conselheiro - Federações Nacionais	Fábio Eduardo Araújo Teixeira	022.769.649-28	30/11/18 a 07/22
Conselheiro - Comércio bens e serviços	Félix Archanjo Bordin	004.130.039-49	30/07/14 a 07/18 27/07/18 a 07/22
Conselheiro - Comércio bens e serviços	Francisco Leite	322.122-839-20	30/07/14 a 07/18
Conselheiro - Centrais Sindicais	Jorge Leonel de Souza	359.513.469-91	30/07/14 a 07/18 27/07/18 a 07/22
Conselheiro - Comércio bens e serviços	Luis Antonio Langer	554.799.449-91	24/08/18 a 07/22
Conselheiro - Estab. Serviços de Saúde	Mauricio Duarte Barcos	103.400.198-16	23/02/18 a 07/18
Conselheiro - Ministério Trabalho e Emprego	Paulo Alberto Kroneis	435.029.119-91	31/08/16 a 07/18 30/11/18 a 07/22
Conselheiro - Comércio bens e serviços	Paulo César Nauiack	320.771.659-87	30/07/14 a 07/18 27/07/18 a 07/22
Conselheiro - Centrais Sindicais	Roni Anderson Barbosa	924.320.429-72	30/07/14 a 07/18 27/07/18 a 07/22
Conselheiro - Comércio bens e serviços	Sigismundo Mazurek	000.430.369-53	30/07/14 a 07/18 27/07/18 a 07/22
Conselheiro - Comércio bens e serviços	Zildo Costa	071.939.129-68	30/07/14 a 07/18 27/07/18 a 07/22
Diretores / Superintendência (Quadros da gestão)			
Direção Regional	Emerson Sextos	850.476.949-68	Indeterminado
Divisão Administrativa e Financeira	Tadeu Litwin	453.317.239-34	Indeterminado
Assessoria Jurídica	Carlos Alberto de Sotti	098.526.549-34	Indeterminado
Assessoria de Planejamento	Joil Cezar Baptistel	631.119.859-20	Indeterminado
Assessoria de Obras e Arquitetura	Salua Kassem Assaf	586.515.009-04	Indeterminado
Divisão de Suprimentos e Patrimônio	Paulo Roberto Falcão	007.810.259-66	Indeterminado
Divisão de Recursos Humanos	Ulisses Fernando de Moraes Rodrigues	288.153.078-85	Indeterminado
Divisão de Educação, Cultura e Ação Social	Maristela Carrara Massaro Bruneri	635.619.139-20	Indeterminado
Divisão de Esportes, Lazer e Saúde	Marcus Vinicius de Mello	403.675.769-53	Indeterminado
Assessoria de Comunicação e Marketing	Rosane Aparecida Ferreira Guarise	580.726.759-15	Indeterminado
Assessoria de Comunicação e Marketing	Silvia Bocchese de Lima	026.150.879-24	Indeterminado

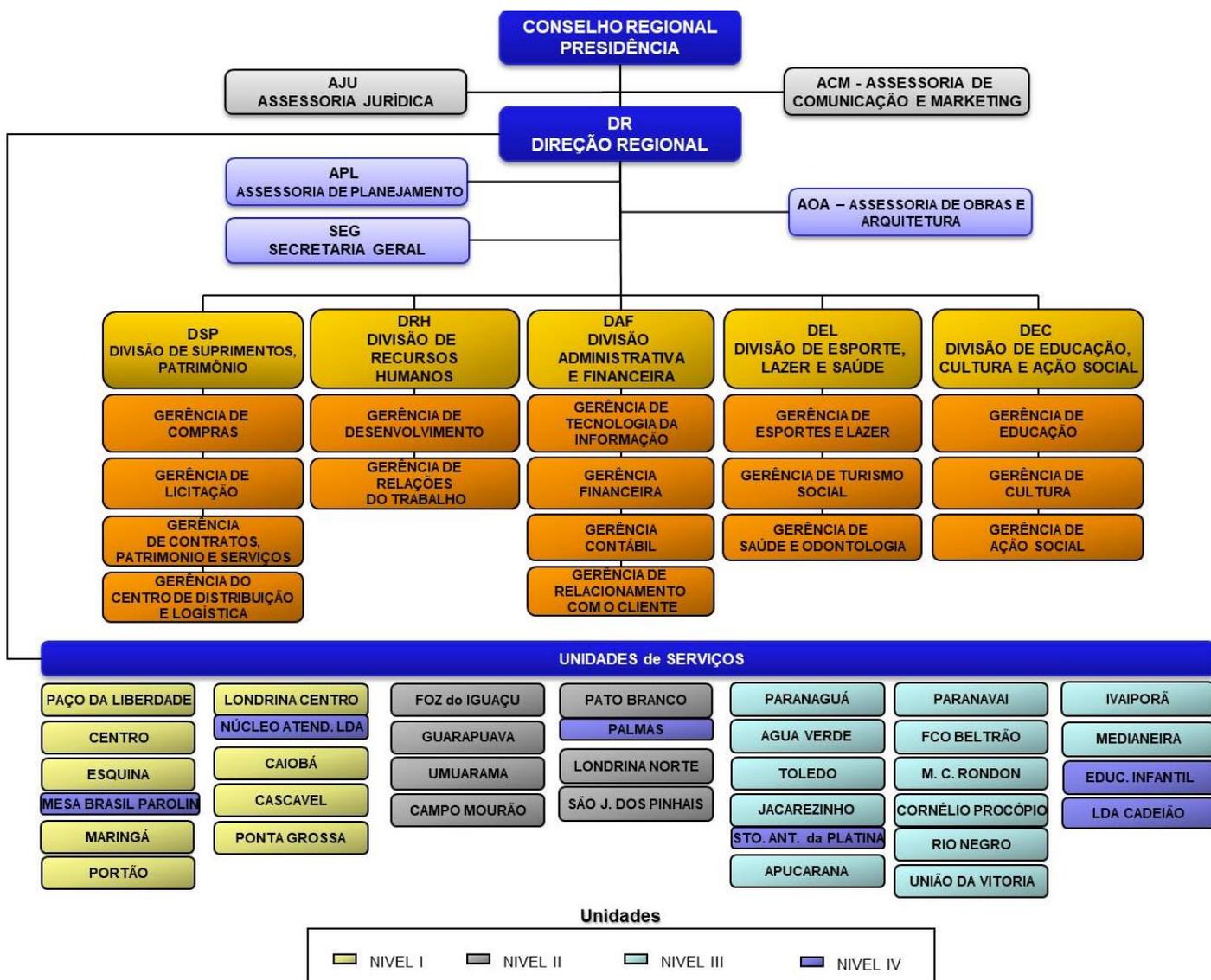
Direção, Coordenação e Supervisão	Antonio Vieira	187.998.929-87	Até 16/01/2018
Direção, Coordenação e Supervisão	Guilherme Piratello de Castro	034.540.529-39	Até 28/12/2018
Direção, Coordenação e Supervisão	Marilza Haas Seraphim	448.003.639-34	Indeterminado
Secretaria Geral	Nereu Barão Segundo	043.680.309-74	Indeterminado
Gerência de Contabilidade	Paulo Rehme	541.800.159-00	Indeterminado
Gerência de Relacionamento com o Cliente	Adriano Cipriano Pereira	019.881.609-01	Até 30/06/2018
Gerência de Relacionamento com o Cliente	Willian Luis de Oliveira	041.151.139-44	A partir de 01/07/2018
Gerência Financeira	Joseli Do Carmo Guncho Jacichen	859.920.629-04	Indeterminado
Gestão de Tecnologia da Informação e Telecomunicações - GTI	Anderson Sanchez	027.210.479-57	Indeterminado
Gerência de Ação Social	Elisangela Domingues	874.415.949-87	Indeterminado
Gerência de Cultura	Georgeana Barbosa de Franca	023.131.859-66	Indeterminado
Gerência de Educação	Adriano Mauricio Trentin	036.919.459-45	Indeterminado
Gerência de Esporte e Lazer	Hideraldo Lucas Chaves	049.440.639-97	Indeterminado
Gerência de Saúde e Odontologia	Alline Gouvea Martins Rodrigues	049.799.189-64	Indeterminado
Gerência de Turismo Social	Leonir Jose Vicenzi	194.146.689-34	Até 01/01/2018
Gerência de Turismo Social	Giovanni Diego Cauduro Bagatini	059.094.399-52	A partir de 02/01/2018
Gerência de Desenvolvimento	Tacyane de Oliveira Barbosa Teixeira	041.253.429-03	Indeterminado
Gerência de Relações do Trabalho	Marcos Antonio Carneiro	859.654.139-04	Indeterminado
Gerência de Compras	Alexandre Rosa Braga	041.403.179-22	Indeterminado
Gerência de Contratos, Patrimônio e Serviços	Rafael Grolla Vido	035.295.449-30	Indeterminado
Gerência de Licitações	Simone Prehs	849.207.509-00	Indeterminado
Gerência do Centro de Distribuição e Logística	Alexsandro Simoes	636.967.629-20	Indeterminado
Sesc Água Verde	Silmara Marques	462.972.789-20	Indeterminado
Sesc Apucarana	Andreia Patricia Rinaldo	022.370.369-93	Indeterminado
Sesc Caioba - C T L	Soraia de Cassia Luz Sendoda	634.661.209-34	Indeterminado
Sesc Caioba - C T L	Adalberto Carneiro	541.667.729-53	Indeterminado
Sesc Caioba - C T L	Zeila Mara Abrahão	223.522.959-04	Indeterminado
Sesc Caioba - C T L	Aine Santos de Melo Sobrinho	030.082.874-84	Indeterminado
Sesc Caioba - C T L	Elizeu Pontes Rodrigues Junior	084.842.418-23	Indeterminado
Sesc Campo Mourão	Marcos Batista de Souza	535.549.579-68	Indeterminado
Sesc Cascavel	Alberto Joris	616.039.029-53	Indeterminado
Sesc Cascavel	Thiana Jo Anne Costa	029.642.619-97	Indeterminado

Sesc Cornélio Procópio	Bruno Danielides de Arruda	041.401.519-35	Indeterminado
Sesc Educacao Infantil	Marilda Kochan Ribas de Oliveira	792.548.709-78	Indeterminado
Sesc Esquina	Nabile Barboza de Nardi	043.271.459-63	Interino Até 16/01/2018
Sesc Esquina	Leandro Rodrigues	026.267.209-09	A partir de 17/01/2018
Sesc Esquina	Marcos Ordine Skrobot	068.055.739-39	Até 03/10/2018
Sesc Esquina	Fabricio Julio Braga	007.823.749-13	A partir de 17/01/2018
Sesc Foz do Iguaçu	Osiel de Souza E Silva	009.023.029-90	Indeterminado
Sesc Francisco Beltrão	Cledi Nottar	750.334.709-06	Até 25/10/2018
Sesc Francisco Beltrão	Sergio Giarretta Junior	043.224.039-05	A partir de 26/10/2018
Sesc Guarapuava	Tatiana Barcellos Casagrande da Silva	004.519.609-55	Até 09/11/2018
Sesc Guarapuava	Eudis Murilo Sottoriva	060.002.139-48	A partir de 09/11/2018
Sesc Ivaiporã	Marcos Aurelio Henrique de Oliveira	027.409.299-94	Indeterminado
Sesc Jacarezinho	Jose Dimas Fonseca	365.135.479-20	Indeterminado
Sesc Londrina	Yuka Toyama Borges	022.617.269-45	Indeterminado
Sesc Londrina	Ricardo Teixeira Tonsig	043.329.779-47	A partir de 24/09/2018
Núcleo de Atend. Londrina	Yuka Toyama Borges	022.617.269-45	Indeterminado
Núcleo de Atend. Londrina	Ricardo Teixeira Tonsig	043.329.779-47	A partir de 24/09/2018
Sesc Londrina Cadeião	Patricia Erika Sugeta	796.541.189-04	A partir de 02/11/2018
Sesc Londrina Norte	Cilas Fonseca Vianna	187.745.559-87	Indeterminado
Sesc Mal Cândido Rondon	Junior Perez Bifon	008.850.089-60	Até 21/11/2018
Sesc Mal Cândido Rondon	Carlos Eduardo Landis Cremonini	046.343.569-96	A partir de 21/11/2018
Sesc Maringá	Ivone Valoto Ferrari	531.733.259-15	Indeterminado
Sesc Maringá	Leandro Rodrigues	026.267.209-09	Até 16/01/2018
Sesc Maringá	Antonio Vieira	187.998.929-87	A partir de 17/01/2018
Sesc Medianeira	Guilherme Masson Vital	886.309.942-15	Indeterminado
Sesc Paço da Liberdade	Celise Helena Niero	405.074.839-87	Indeterminado
Sesc Paço da Liberdade	Aglair da Cruz	599.562.599-34	Indeterminado
Sesc Paranaguá	Ana Carolina Paulicones	965.369.939-34	Até 07/01/2018
Sesc Paranaguá	Joel Viana Rabello Junior	051.253.299-08	A partir de 02/02/2018
Sesc Paranavaí	Ubiratan Angelo Fernandes	277.532.719-20	Indeterminado
Sesc Pato Branco	Ester Lara Lopes dos Santos	020.831.219-61	Até 25/10/2018
Sesc Pato Branco	Cledi Nottar	750.334.709-06	A partir de 26/10/2018
Sesc Ponta Grossa	Eudis Murilo Sottoriva	060.002.139-48	Até 08/11/2018
Sesc Ponta Grossa	Everson Nunes Furtado	009.916.629-11	Indeterminado

Sesc Portão	Henrique Gaio	044.680.869-55	Até 07/01/2018
Sesc Portão	Ana Carolina Paulicones	965.369.939-34	De 08/01/2018 a 26/10/2018
Sesc Portão	Alessandro Marcelo Rocha	017.600.029-17	Até 26/10/2018
Sesc Portão	Ester Lara Lopes dos Santos	020.831.219-61	A partir de 26/10/2018
Sesc São Jose dos Pinhais	Marcio Roberto Renaldin	826.027.609-78	Indeterminado
Sesc Toledo	Luiz Alberto Langoski	545.702.129-72	Indeterminado
Sesc Umuarama	Thais Mariane dos Santos	066.468.859-40	Indeterminado
Sesc União da Vitória	Marcelo Jesus da Silva	994.090.899-72	Indeterminado
Sesc Rio Negro	Henrique Gaio	044.680.869-55	A partir de 08/01/2018

Fonte: Gerência de Relações do Trabalho/Secretaria Geral (2019)

Figura 1 - Organograma Funcional



Fonte: Divisão de Recursos Humanos (2018)

2.2. Finalidade e Competências Institucionais

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

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/Del9853.htm
Legislação do Sesc	http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/
Regimento interno	Anexo I

2.3. Ambiente de Atuação

2.3.1. Ambiente de Atuação da Entidade

Para auxiliar no entendimento do ambiente de atuação do Departamento Regional do Sesc Paraná, foi utilizada a Matriz *SWOT* - anagrama para os termos *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* (em português: Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças), trata-se de ferramenta que permite o acompanhamento mais efetivo das forças que interferem de forma positiva ou negativa dentro e fora da Instituição. Por meio desta ferramenta torna-se possível desenvolver e consolidar a estratégia empresarial para atenuar o impacto causado por estas interferências. Dessa forma, segue o quadro de análise dos Ambientes Externo e Interno.

Quadro 2 – Matriz SWOT análise dos ambientes externos e internos

AMBIENTE EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	Valorização do conceito de Sustentabilidade Social.	Mudanças na legislação da arrecadação compulsória.
	Ampliação da rede de parcerias com diversidade de órgãos e entidades.	Crescimento das empresas do comércio optantes pelo simples, com reflexo na arrecadação.
	Ampliação de ações nas áreas de educação, saúde e cultura.	Interferência política nas ações da Instituição.
	Marca com credibilidade e idoneidade.	Aumento de serviços similares aos ofertados pelas empresas do Terceiro Setor.
	Ampliação da comunicação institucional das atividades desenvolvidas.	Pouco conhecimento por parte dos mantenedores do Sistema S em relação ao papel da Instituição na sociedade.
AMBIENTE INTERNO	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
	Garantia de segurança financeira para a execução dos projetos.	Morosidade dos processos internos.
	Flexibilidade de criar, oferecer e desenvolver novos produtos e serviços.	Unidades Executivas com instalações físicas desatualizadas.
	Comprometimento das equipes internas para a realização dos serviços propostos.	Comunicação interna.

Fonte: Programa de Trabalho (2018)

O Sesc Paraná está estrategicamente distribuído em 26 municípios do Estado, visando desta forma uma maior abrangência de ação nos municípios, possibilitando realizar pelo menos uma ação em 317 das 399 cidades do Paraná em 2018.

O Sesc Paraná buscou maximizar os recursos, para que a qualidade dos serviços prestados aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo fosse mantida e até mesmo ampliada, com a inauguração de novas Unidades e a criação de novos serviços.

A grande maioria dos serviços do Sesc Paraná são realizados prioritariamente para trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, muitos deles oferecidos gratuitamente, principalmente aqueles projetos que fazem parte do Programa de Comprometimento e Gratuidade e subsidiados para esta clientela preferencial, nos casos onde existe cobrança de taxas.

Visando a melhoria dos serviços prestados nas Unidades do Sesc Paraná, são realizadas anualmente 02 pesquisas de satisfação com os clientes dos principais serviços, identificando possíveis pontos a serem aprimorados, além dos clientes contarem com um canal de comunicação direto através dos Serviços de Atendimento ao Cliente existentes em todas as Unidades, e contarem ainda com o atendimento disponível no site para registro de qualquer elogio, dúvida, sugestão ou reclamação.

O Sesc Paraná iniciou em 2017 a implantação do Programa de Compliance, visando aperfeiçoar o ambiente de controle interno.

O Programa elegeu como base de suas ações a adoção do Código de Ética e Conduta, o estabelecimento do Canal de Ouvidoria, a instituição e/ou revisão de seus Normativos Internos, o mapeamento e a Gestão de Processos e a Governança de Riscos.

Essa implantação aperfeiçoa a gestão e o controle do ambiente organizacional, e torna as diretrizes e os objetivos institucionais claros, além de desenvolver uma cultura sólida, contribuindo para a melhoria da condução das atividades e a obtenção dos resultados esperados.

A partir de 2018 os mapeamentos de processos começaram a ser reavaliados durante as etapas da governança de riscos, garantindo a qualidade do processo decisório, contribuindo para o melhor desempenho e para a redução dos riscos do negócio.

2.3.2. Ambiente de negócios da Unidade

O Sesc Paraná realiza ações dos 05 Programas de atuação, sendo as principais ações voltadas para o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, mas também realizando projetos que visam o atendimento da comunidade em geral.

Em 2018 o Sesc Paraná inaugurou mais duas Unidades, Sesc União da Vitória, com 2.578 m² de área construída, contando com ginásio, clínica odontológica, espaço conexão, salas multiuso e o Sesc Rio Negro, contando com 2.670 m² e estrutura similar de serviços do Sesc União da Vitória.

Destaca-se também a ampliação do Compliance, que incluiu desde a criação de um código de ética a implantação de Ouvidoria e neste ano aprimorou a gestão de riscos, bem como proporcionou o aperfeiçoamento e a melhoria de diversos sistemas que visam otimizar os controles.

Em 2018 o Sesc Paraná pode realizar ações efetivas para toda a comunidade nos municípios onde possuem instalações físicas e nas demais cidades de abrangência, levando ações de educação, saúde, cultura, lazer e assistência. Assim, ainda que muitas famílias de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo não tenham recuperado sua estabilidade financeira, puderam contar com serviços de odontologia, refeições, ações culturais, esportivas e de lazer pensadas prioritariamente para elas, atendendo a missão do Sesc.

Como sugestão, apresentamos a seguir a lista dos Programas que correspondem às grandes funções da Instituição:

Quadro 3 – Macroprocessos Finalísticos

Macroprocessos	Descrição	Atividades	Principais Clientes
Programa Educação	Conjunto de atividades que abrange processos formativos voltados à educação básica e complementar, ao progresso no trabalho e à educação permanente.	Educação Infantil; Ensino Médio; Educação de Jovens e Adultos; Educação Complementar; Educação em Ciências e Humanidades; Cursos de Valorização Social.	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e comunidade em geral.
Programa Saúde	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.	Nutrição; Saúde Bucal; Educação em Saúde; Cuidado Terapêutico.	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e comunidade em geral.
Programa Cultura	Conjunto de Atividades voltadas 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.	Artes Cênicas; Artes Visuais; Música; Literatura; Audiovisual; Biblioteca.	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e comunidade em geral.
Programa Lazer	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.	Desenvolvimento Físico-Esportivo; Recreação; Turismo Social.	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e comunidade em geral.
Programa Assistência	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.	Trabalho Social com Grupos; Desenvolvimento Comunitário; Segurança Alimentar e Apoio Social; Assistência Especializada.	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e comunidade em geral.

Fonte: Referencial Programático (2015)

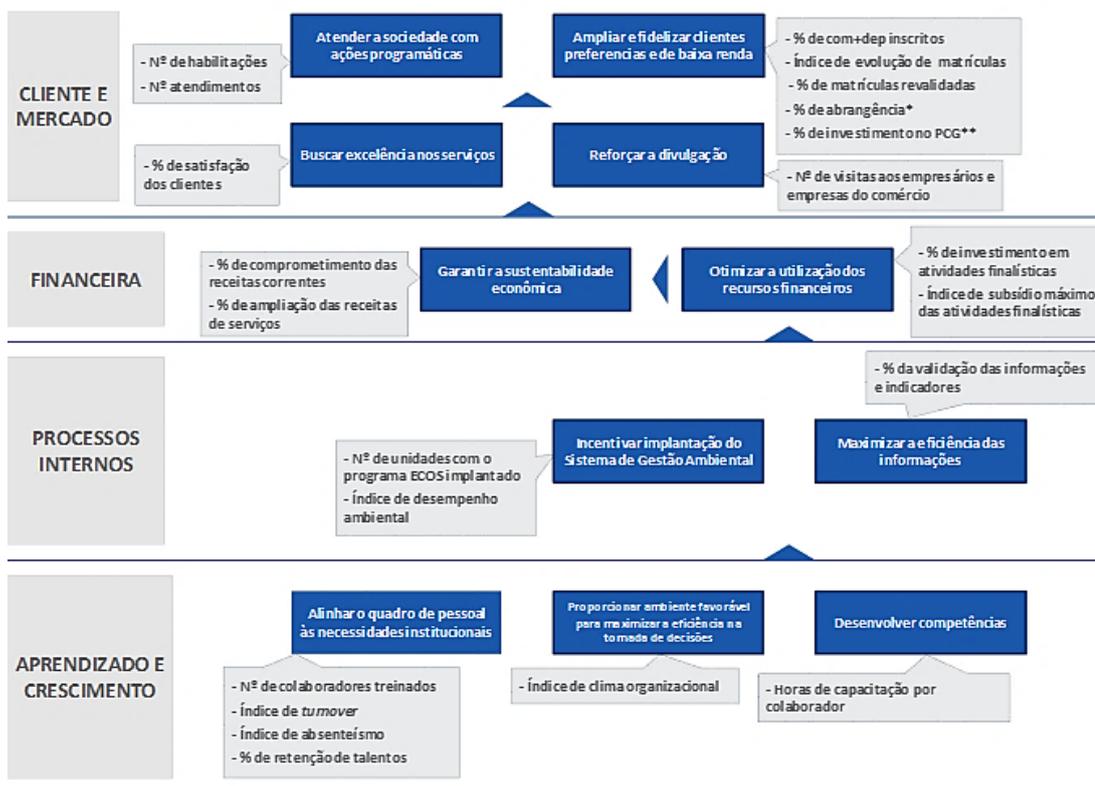
O mapa estratégico do Sesc Paraná está idealizado como representação gráfica da descrição do planejamento, que auxilia a Instituição a perceber suas metas de forma clara, integrada e sistemática, ou seja, permite visualizar os diferentes componentes numa cadeia de causa/efeito que conecta os resultados desejados com seus respectivos propulsores.

O Sesc Paraná possui como missão “Promover ações educativas 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”. Dessa forma, entende-se que para delinear o mapa estratégico, torna-se necessário apresentar as diretrizes macro que o Departamento Regional adota, com o objetivo da melhor identificação e compreensão das atividades que serão realizadas.

De acordo com as estratégias adotadas, e com base nas Diretrizes para o Quinquênio (2016 – 2020) do Departamento Nacional, o mapa estratégico do Sesc Paraná foi esquematizado de forma a demonstrar o negócio com um diferencial competitivo.

Mapa Estratégico

Figura 2 - Mapa Estratégico do Sesc Paraná



*Percentual de Abrangência = (Total de matrículas de comerciários / Total de comerciários na UF**) x 100

**Em relação a receita compulsória líquida prevista

Fonte: Programa de Trabalho (2018)

Este Mapa Estratégico será tratado com maior detalhamento no tópico 3.1.1.

3. Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional

3.1. Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos

O Planejamento Estratégico e Orçamentário, elaborado pela Assessoria de Planejamento do Departamento Regional do Sesc Paraná, foi estruturado de forma organizada, a fim de maximizar a efetividade nas tomadas de decisões, por meio da percepção dos desafios com foco nos objetivos que se pretendem alcançar.

A fim de fundamentar de que forma as estratégias organizacionais serão alcançadas, considerou-se os aspectos socioambientais que definem os processos de gestão, os objetivos corporativos, as metas e indicadores que serão mensurados, monitorados e controlados para que configurem essa prática como elementos da identidade e cultura organizacional.

As informações para construção do mapa estratégico e definição dos indicadores e metas para 2018, objetivando o cumprimento de sua visão de futuro para o ano, foram coletadas de forma integrada com as áreas fim, as Unidades Executivas e com base em dados históricos.

As Diretrizes Estratégicas constituem o caminho norteador das prioridades de cada uma das áreas de atuação da Instituição, quais sejam, Educação, Cultura, Saúde, Lazer e Assistência, que visam o cumprimento da Missão e Visão institucionais.

As Diretrizes do Sesc Paraná encontram-se alinhadas às Perspectivas Institucionais. Nesse sentido, as Diretrizes para o Quinquênio 2016-2020, aprovadas na Reunião de Diretores do Sesc, realizada nos dias 26 e 27 de março de 2015, são as seguintes:

- 1 - Crescimento equilibrado;
- 2 - Foco na clientela preferencial;
- 3 - Protagonismo do Sesc na ação finalística;
- 4 - Ênfase nos processos de gestão e planejamento;
- 5 - Valorização das pessoas e compromisso com o desenvolvimento profissional;
- 6 - Qualificar e fortalecer as ações de afirmação institucional e de comunicação;
- 7 - Desenvolvimento de valores e elevação da qualidade de vida;
- 8 - Responsabilidade socioambiental;
- 9 - Aperfeiçoar as ações de Turismo Social;
- 10 - Ampliação dos serviços por meio de tecnologia.

Desta forma, foram alinhados os objetivos à missão do Sesc Paraná de forma estratégica, focando na Perspectiva de Aprendizado e Crescimento; Perspectiva Financeira; Perspectiva de Processos Internos e Perspectiva Clientes e Sociedade, com acompanhamento e controle das metas de planejamento atualizado mensalmente através do Business Intelligence, assim como a Matriz *SWOT* (ferramenta utilizada para identificação de pontos fortes e fracos de atuação da Instituição).

3.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício

Para o ano de 2018, a Direção Regional do Sesc Paraná buscou traçar objetivos estratégicos como caminho norteador de cada uma das áreas de atuação da Instituição, sendo elas: Assistência, Educação, Cultura, Lazer e Saúde, objetivando o cumprimento da Missão e Visão institucionais.

As Diretrizes do Sesc Paraná encontram-se alinhadas às Perspectivas Institucionais, cujos eixos de atuação são:

- Perspectiva Financeira: criação e acompanhamento de indicadores financeiros da utilização dos investimentos;
- Perspectiva de Clientes e Mercado: aferição do grau de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pela Instituição;
- Perspectiva Processos Internos: identificação de produtos com problemas e viabilização da inovação dos produtos;
- Perspectiva Aprendizado e Crescimento: mensuração da capacitação e motivação dos colaboradores, bem como indicativo para melhoria do sistema de informação na empresa.

Os objetivos de cada perspectiva estão descritos e distribuídos ao longo deste quinquênio (2016-2020), conforme segue:

3.1.1.1. Perspectiva Financeira - Otimizar a utilização dos recursos financeiros

i. Descrição geral

O objetivo de otimizar a utilização dos recursos financeiros tem por finalidade concentrar o maior investimento das Unidades Executivas em ações finalísticas, ou seja, todas aquelas ações que possam gerar produção, realizando revisão do investimento em projetos, visando redução do subsídio, sem interferir na qualidade dos serviços.

Responsável: Divisão Administrativa e Financeira

Diretor: Tadeu Litwin

ii. Análise

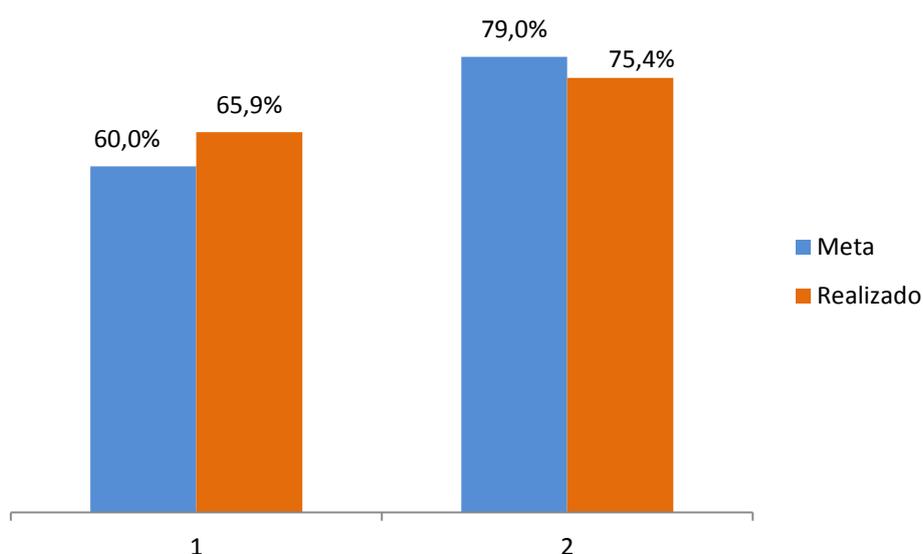
ii. a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2018, com foco nas metas propostas para o período.

Quando da aprovação do Planejamento Estratégico para 2018, que ocorreu na Reunião do Conselho Regional em outubro de 2017, o cenário apontava para algumas incertezas. No entanto, o acompanhamento constante dos custos diretos dos projetos, com a busca de minimização das despesas, ampliando de forma significativa as aquisições realizadas através de processos licitatórios e a revisão dos planos de gerenciamento dos projetos, possibilitou que o Sesc Paraná atingisse resultados financeiros e de produção altamente significativos.

ii. b. Indicadores de resultado

Em 2018 o Sesc Paraná conseguiu índices expressivos, como pode ser observado no gráfico abaixo. O indicador que mede o percentual mínimo a ser investido em atividades finalísticas nas Unidades Executivas, prioriza as despesas realizadas em ações diretas para os clientes. O resultado apresenta uma superação da meta mínima de 60%, sendo atingido o percentual de 65,9%. Com relação ao subsídio aos clientes dos serviços realizados pelo Sesc nas Unidades, da meta máxima de 79%, foram atingidos 75,4%, afirmando o compromisso do Sesc Paraná de ofertar serviços qualificados aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes com taxas altamente subsidiadas, com boa parte delas sendo ofertadas de forma gratuita para aqueles com renda inferior a 03 salários mínimos.

Gráfico 1 - Indicadores de Otimização e Utilização de Recursos



Fonte: Gerência Contábil (2019)

Quadro 4 - Indicadores de Otimização e Utilização de Recursos

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018 (Previsto)	Valor calculado (Realizado)
1. Percentual de Investimento mínimo em atividades finalísticas das Unidades Executivas em relação às despesas totais (atividades que geram produção)	$(\text{Total de Despesas em Ações Finalísticas das Unidades} / \text{Total Geral de Despesas das Unidades}) \times 100$	60%	65,9%
2. Índice de Subsídio máximo das atividades finalísticas	$[(\text{Total de Despesas nas Unidades} - \text{Total de Receitas nas Ações Finalísticas} / \text{Total de Despesas nas Unidades}) * 100]$	79%	75,4%

Fonte: Gerência Contábil (2019)

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

A priorização do investimento em projetos de ação finalística fez com que o Sesc Paraná superasse a meta prevista de 60% de despesas em ações que gerem produção, priorizando o atendimento aos seus clientes,

bem como a racionalização das despesas em ações meio das Unidades, através da centralização de algumas Atividades no Departamento Regional. Comparando com o indicador obtido em 2017, o resultado foi superior em 1,3%, tendo em vista que o indicador obtido no ano anterior foi de 64,6%.

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

Estratégias	Orçamentário			Físico			Unidade de Medida
	Despesa Prevista nas Unidades (R\$)	Despesa Realizada nas Unidades (R\$)	% Realização	Ações* previstas	Ações*Realizadas	% Realização	
Ampliar o número de ações nas Unidades	186.947.145,00	150.602.336,11	80,6%	1.893.176	1.873.940	98,98%	Número de ações

* Total de turmas, palestras, oficinas, seminários, debates, exposições, rodas de conversa, visitas mediadas, vivências, lanches e refeições servidas, sessões clínicas, campanhas, exposições mediadas, participantes em orientações de saúde, sessões diagnósticas, videodebates, mediações, pesquisas documentárias, colônia de férias, festas/festividades, passeios recreativos, recreações esportivas, reuniões dançantes, jogos de salão, excursões, diárias em hospedagem, encontros, reuniões, cursos, vivências, empréstimos do acervo e competições.

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

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

Até 2020 o Sesc Paraná deverá manter o foco do investimento em ações finalísticas, prioritariamente aquelas destinadas aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, maximizando cada vez mais a utilização dos espaços físicos das Unidades, através da oferta de serviços de qualidade.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

O resultado alcançado é altamente expressivo, pois possibilita ao Sesc Paraná investir cada vez mais na melhoria dos serviços ofertados aos seus clientes, bem como ampliar a abrangência de atuação no Estado do Paraná, através da instalação de novas Unidades, previstas no Plano Estratégico até 2020.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

A revisão constante dos projetos, realizada todo ano no período da elaboração do Planejamento Estratégico, possibilita a ampliação dos serviços e maximização dos investimentos realizados nas ações finalísticas, bem como na política de ampliação e revitalização das Unidades do Sesc em todo estado. Os investimentos constantes nos controles, através de novos sistemas que possibilitam acompanhar os resultados físicos e financeiros quase em tempo real são algumas das ações de melhoria realizadas de forma contínua pelo Sesc Paraná.

3.1.1.2. Perspectiva Financeira - Garantir Sustentabilidade Econômica

i. Descrição geral

O objetivo de garantir a sustentabilidade econômica tem por finalidade assegurar que parte dos investimentos em obras, equipamentos e a atualização das Unidades Executivas, seja realizada com a utilização de receitas correntes, bem como ofertar serviços que possam ampliar a receita, para fazer frente à redução da receita compulsória.

Responsável: Divisão Administrativa e Financeira

Diretor: Tadeu Litwin

ii. Análise

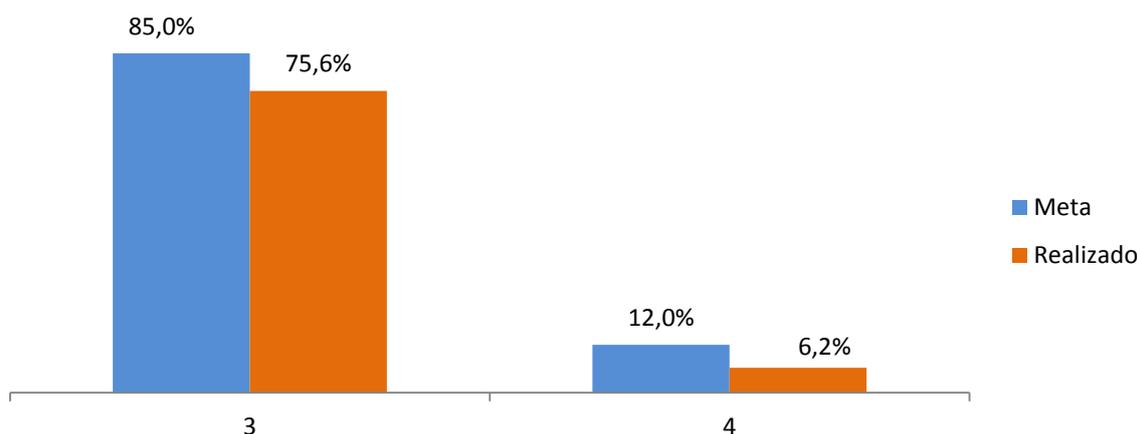
ii. a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2018, com foco nas metas propostas para o período.

Em 2018 o indicador de comprometimento das receitas correntes ficou abaixo do limite máximo de 85%, atingindo 75,6%, resultado de uma busca da melhoria contínua dos processos, visando a redução dos custos sem afetar a qualidade dos serviços ofertados, possibilitando a ampliação da abrangência do Sesc no Paraná, como ocorreu com a inauguração de duas novas Unidades e a oferta de novos serviços, que viabilizaram uma ampliação na receita de serviços em aproximadamente 6%, lembrando que todos os serviços prioritários ofertados aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes são subsidiados, sendo muitos deles ofertados de forma gratuita, como os projetos desenvolvidos pelo Programa de Comprometimento e Gratuidade.

ii. b. Indicadores de resultado

Com relação ao comprometimento máximo da receita corrente, o percentual atingido de 75,6% ficou abaixo da meta de 85%. No entanto o indicador evoluiu com relação ao atingido em 2017 (71,6%). O indicador que mede a ampliação da receita de serviços foi criado e está sendo medido para viabilizar a ampliação dos serviços e fazer frente a oscilação apresentada pela receita compulsória nos últimos anos, respeitando a meta estabelecida pelo Departamento Nacional, de que a receita de serviços não pode superar 25% da despesa corrente total realizada no ano, sendo que o índice obtido pelo Sesc Paraná foi de 16,3%. Desta forma, o indicador aponta um crescimento de 6,2% comparado com o ano de 2017, porém ficando abaixo da meta de 12%, resultado motivado principalmente pelo aumento de clientes em atividades de educação, cultura e saúde. A receita de serviços representou 13,2% da receita total do Sesc Paraná em 2018, ou seja, para a realização de todos os serviços do Sesc Paraná é essencial a manutenção da Receita Compulsória, que representou aproximadamente 78% da receita total atingida em 2018.

Gráfico 2 - Garantir Sustentabilidade Econômica



Fonte: Gerência Contábil (2019)

Quadro 5 - Garantir Sustentabilidade Econômica

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018 (Previsto)	Valor calculado (Realizado)
3. Percentual de Comprometimento das Receitas Correntes	(Total de Despesas Correntes/Total de Receitas Correntes)*100	85%	75,6%
4. Percentual de Ampliação das Receitas de Serviços	(Total de Receitas de Serviços no Ano Atual/Total de Receitas de Serviços no ano anterior)*100	12%	6,2%

Fonte: Gerência Contábil (2019)

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

Alguns projetos tiveram participação importante no atingimento dos principais indicadores financeiros, o que possibilitou um maior investimento em projetos da área finalística. Podemos citar a Academia de Ginástica Multifuncional, a revitalização da lanchonete do Sesc da Esquina, que proporcionou um aumento da receita, bem como a oferta de novos cursos na área de cultura, entre outros. No entanto, tivemos durante praticamente 03 meses, redução na oferta de hospedagem do Hotel Sesc Caiobá, visto que o mesmo está passando por reforma, visando qualificar ainda mais a oferta de serviços aos nossos clientes.

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

Estratégias	Orçamentário			Físico			Unidade de Medida
	Receita de serviços Previsto (R\$)	Receita de serviços Realizado (R\$)	% Realização	Clientes Previstos	Clientes Realizados	% Realização	
Ampliar o número de clientes em serviços	42.367.913,00	37.074.965,80	87,51%	298.495	442.813	148,35%	Número de clientes inscritos

3.1.1.3. Perspectiva de Clientes e Mercado - Reforçar a Divulgação

i. Descrição geral

Este objetivo tem por finalidade ampliar o número de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo / dependentes matriculados e atendidos nas Unidades Executivas, bem como fazer com que o Sesc Paraná seja cada vez mais reconhecido pelos seus principais mantenedores, ou seja, os empresários das principais empresas contribuintes.

Responsável: Gerência de Relacionamento com o Cliente

Gerente: Willian Luis de Oliveira

ii. Análise

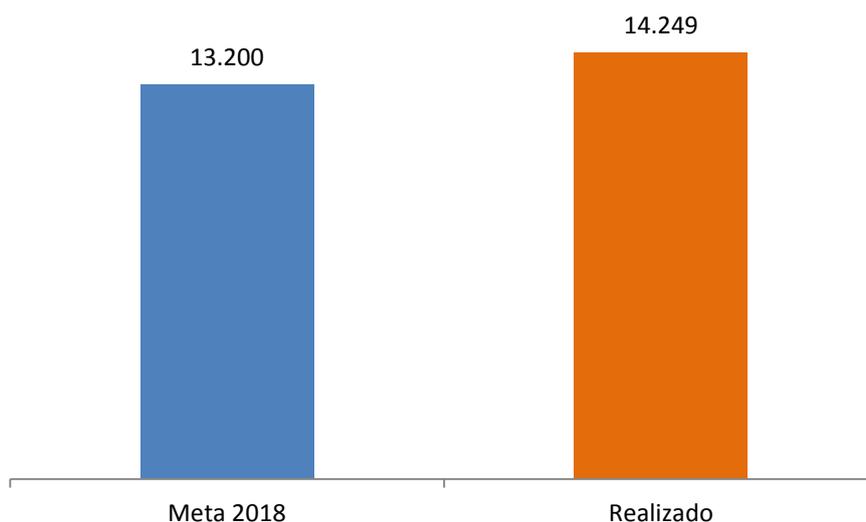
ii. a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2018, com foco nas metas propostas para o período.

A inauguração de duas novas Unidades possibilitou o atingimento das metas de visitas a empresários e empresas do comércio em aproximadamente 8%, como também foram atingidas as metas de habilitações, com destaque para as credenciais de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, que superou a meta para 2018 em 4,7%.

ii. b. Indicadores de resultado

Foram definidas 13.200 visitas a empresas e empresários do comércio, a serem realizadas pelas Unidades, visando a divulgação das ações do Sesc Paraná nas cidades onde possui estrutura física instalada, sendo realizadas 14.249 visitas, número expressivo, visto que é direcionada para empresas do comércio de bens, serviços e turismo.

Gráfico 3 – Reforçar a Divulgação



Fonte: Gerência de Relacionamento com Clientes (2019)

Quadro 6 – Reforçar a divulgação - visitas

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018 (Previsto)	Valor (Realizado)
Número de Visitas aos Empresários e Empresas do Comércio	Número de diferentes empresários visitados pelo gerente da Unidade do Sesc, somado as visitas para divulgação e credenciamento de clientes	13.200	14.249

Fonte: Gerência de Relacionamento com o Cliente (2019)

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

Os projetos corporativos, ou seja, aqueles cuja abrangência é estadual, são utilizados como principal fonte de divulgação das ações do Sesc pelas Unidades, tais como Educação Infantil, Saúde Bucal, Refeições, Academia de Ginástica Multifuncional, Idiomas, Espaço Conexão, dentre outros projetos, desenvolvidos de acordo com a estrutura de cada uma das Unidades.

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

A mesma estratégia do item 3.1.1.2 é utilizada para alavancar o número de clientes que utilizam os serviços do Sesc.

Estratégias	Orçamentário			Físico			Unidade de Medida
	Receita Prevista em Serviços (R\$)	Receita Realizada em Serviços (R\$)	% Realização	Clientes Previstos	Clientes Realizados	% Realização	
Ampliar o número de clientes em serviços	42.367.913,00	37.074.965,80	87,51%	298.495	442.813	139,30%	Número de clientes inscritos

3.1.1.4. Perspectiva de Clientes e Mercado - Buscar Excelência nos Serviços

i. Descrição geral

Este objetivo tem por finalidade garantir alto índice de satisfação dos clientes do Sesc Paraná, nos principais serviços ofertados nas Unidades Executivas, buscando identificar e corrigir as causas que possam interferir na qualidade dos serviços.

Responsável: Gerência de Relacionamento com o Cliente

Gerente: Willian Luis de Oliveira

ii. Análise

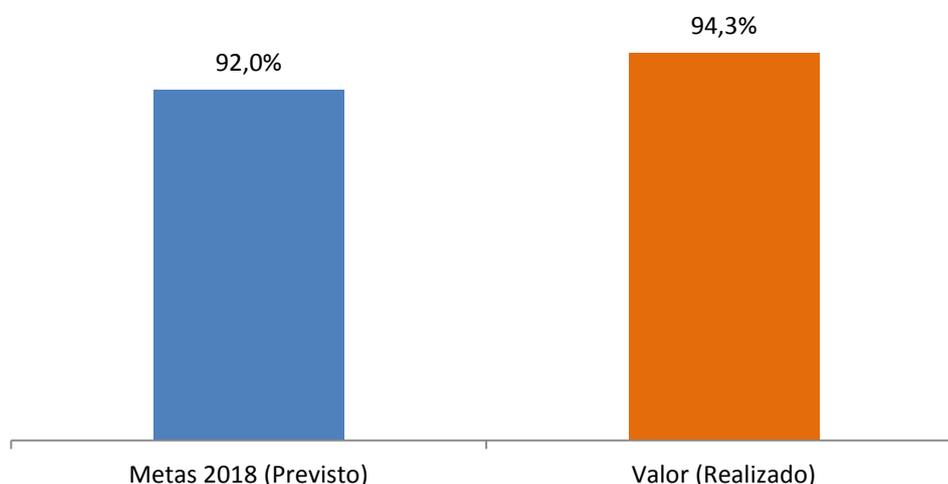
ii. a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2018, com foco nas metas propostas para o período.

Anualmente o Sesc Paraná realiza duas pesquisas de satisfação com os clientes das principais ações ofertadas nas Unidades Executivas. Além das pesquisas, os clientes contam com canal de atendimento direto junto ao SAC das Unidades ou pelo site. Além disso, em 2017 foi implantada a ouvidoria, que vem auxiliando na busca contínua da melhoria dos serviços ofertados.

ii. b. Indicadores de resultado

A meta definida para 2018 foi de 92% de satisfação dos clientes, sendo atingido o índice de 94,3% em duas pesquisas realizadas com 6.033 clientes, em 10 serviços diferentes.

Gráfico 4 – Buscar Excelência nos Serviços



Fonte: Gerência de Relacionamento com o Cliente (2019)

Quadro 7 – Reforçar a divulgação – pesquisa de satisfação

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018 (Previsto)	Valor (Realizado)
Percentual de satisfação dos clientes	Pesquisa em campo	92,0%	94,3%

Fonte: Gerência de Relacionamento com o Cliente (2019)

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

O atingimento das metas está diretamente relacionado ao empenho das equipes das Unidades em desenvolver todos os serviços buscando sempre a excelência. Contribuem também para o atingimento da meta, a política adotada pelo Sesc Paraná em dotar as novas Unidades com estrutura e equipamentos de ponta, além de revitalizar os espaços e atualizar os equipamento das demais Unidades.

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

A estratégia utilizada para atingimento da meta é explicada pela receita dos serviços ofertados pelo Sesc ter superado em 9,3% a receita realizada em 2017, bem como o número de ações previstas foi atingido em praticamente 100%.

Estratégias	Orçamentário			Físico			Unidade de Medida
	Receita Realizada em Serviços -2017 (R\$)	Receita Realizada em Serviços – 2018 (R\$)	% Realizaçã o	Ações* previstas	Ações*Realizadas	% Realizaçã o	
Ampliar o número de ações nas Unidades	34.909.370,56	37.074.965,80	106,2%	1.893.176	1.873.940	98,98%	Número de ações

3.1.1.5. Perspectiva de Clientes e Mercado - Ampliar e Fidelizar Clientes Preferenciais e de Baixa Renda

i. Descrição geral

O objetivo de ampliar e fidelizar clientes preferenciais e de vulnerabilidade social tem por finalidade priorizar o atendimento a essa clientela, bem como investir em atividades de ação formativa, nas áreas de Saúde, Lazer, Educação, Assistência e Cultura, e desenvolver projetos direcionados para os clientes do PCG.

Responsável: Gerência de Relacionamento com o Cliente

Gerente: Willian Luis de Oliveira

ii. Análise

ii. a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2018, com foco nas metas propostas para o período.

Em 2018 o Sesc Paraná desenvolveu ações nos Programas de Educação, Saúde, Cultura e Lazer direcionadas ao público preferencial do PCG – Programa de Comprometimento e Gratuidade em todas as Unidades, visando o atingimento das metas físicas e financeiras do projeto, com qualidade nos projetos criados especificamente para atender a demanda desse público.

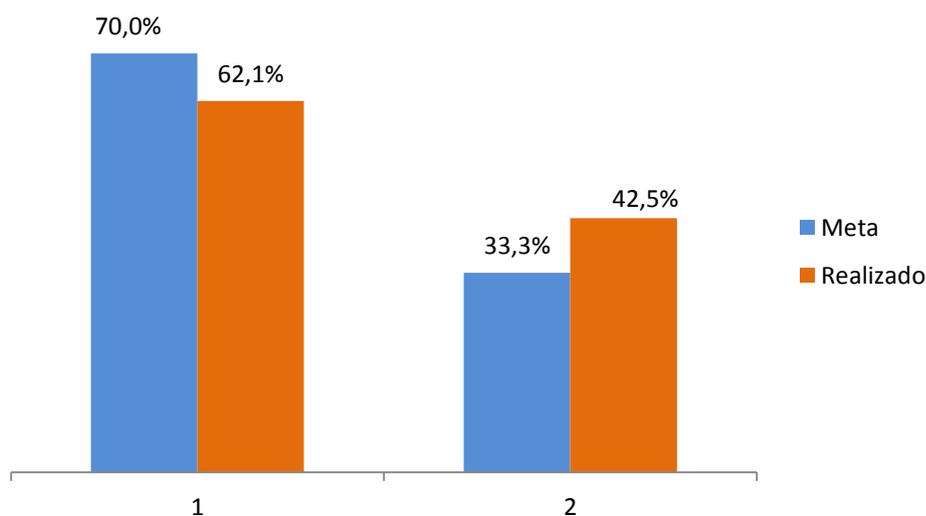
Foi priorizada também a fidelização dos clientes, com a busca da revalidação das habilitações realizadas em anos anteriores, ofertando serviços voltados a satisfação das necessidades dos clientes do Sesc Paraná, dentro da possibilidade de realização definida pelo Referencial Programática do Sesc.

ii. b. Indicadores de resultado

Em 2018 o Sesc Paraná ficou abaixo da meta de 70% prevista para a revalidação das habilitações de clientes, tendo atingido o percentual de 62,1%. Um dos motivos pelo não atingimento é, com certeza o alto índice de turnover das empresas do comércio de bens, serviços e turismo, o que, no entanto, propiciou um expressivo percentual de clientes novos, que ficou em 37,9%.

Com relação ao investimento no PCG, o Sesc Paraná superou a meta prevista de investimento de 33,33% da receita compulsória líquida no Programa, atingindo o percentual de 42,5% da receita compulsória líquida realizada.

Gráfico 5 – Ampliar e Fidelizar Clientes Preferenciais e de Baixa Renda



Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

Quadro 8 – Ampliar e Fidelizar Clientes Preferenciais e de Baixa Renda

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018 (Previsto)	Valor calculado (Realizado)
1. Percentual de Matrículas Revalidadas de Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e Dependentes	Total de matrículas revalidadas no ano/ Total de matrículas novas e revalidadas do ano anterior	70,0%	62,1%
2. Percentual de Investimentos no PCG em Relação à Receita Compulsória Líquida Prevista	Percentual do investimento no PCG / Receita compulsória líquida	33,3%	42,5%

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

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

O indicador de fidelização dos clientes ficou abaixo da meta, ficando próximo do índice atingido em 2017 de 62,2%. Novas medidas serão tomadas para que, em 2019 o resultado obtido no indicador seja mais efetivo.

Com relação ao PCG, foram desenvolvidos vários projetos que contemplam inúmeras ações em todas as Unidades do Sesc, que possibilitaram o atingimento do comprometimento com o Governo Federal.

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

Estratégias	Orçamentário			Físico			Unidade de Medida
	Investimento Previsto (R\$)	Investimento Realizado (R\$)	% Realização	Turmas em cursos previstas	Turmas em cursos Realizadas	% Realização	
Intensificar as ações do PCG	69.294.248,00	88.201.539,11	127,30%	2.395	2.402	100,29%	Número de turmas

3.1.1.6. Perspectiva de Clientes e Mercado - Atender a sociedade com ações programáticas

i. Descrição geral

O objetivo de atender a sociedade através das atividades previstas nos programas finalísticos será atingido por meio da oferta de ações, preferencialmente aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, assim como à comunidade em geral.

Responsável: DEL *Diretor:* Marcus Vinícius de Mello/DEC *Diretora:* Maristela Massaro Carrara Bruneri

ii. Análise

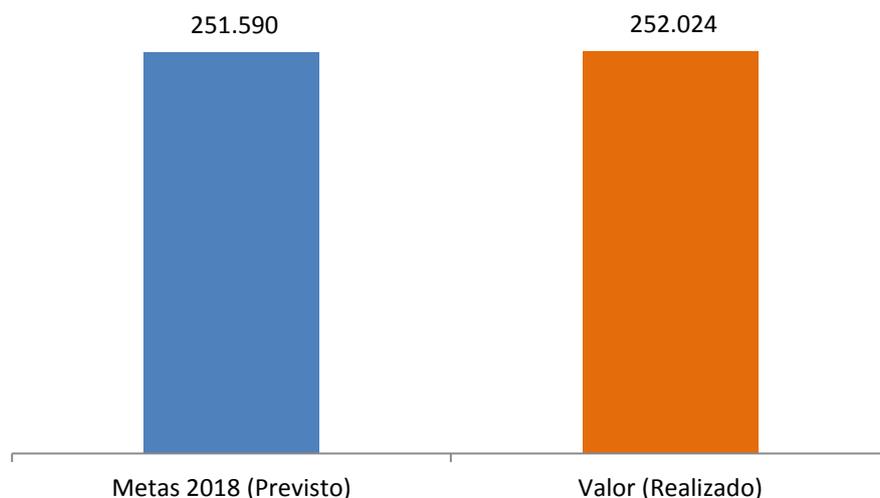
ii. a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2018, com foco nas metas propostas para o período.

Em 2018 foram superadas as metas totais de habilitação de clientes, sendo fator preponderante para o atingimento das metas, as mais de 14 mil visitas realizadas nas empresas do comércio, em todas as cidades que o Sesc Paraná possui Unidade.

ii. b. Indicadores de resultado

As metas totais foram superadas em 0,2%, com destaque especial para as habilitações de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, cuja meta foi superada em aproximadamente 4,7%.

Gráfico 6 – Atender a sociedade com ações programáticas



Fonte: Gerência de Relacionamento com o Cliente (2019)

Quadro 9 – Atender a sociedade com ações programáticas

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018 (Previsto)	Valor (Realizado)
Número de Habilitações	Matrículas de Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e Dependentes + Credenciais de Público em geral	251.590	252.024

Fonte: Gerência de Relacionamento com o Cliente (2019)

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

A superação da meta de habilitações ocorreu em virtude das estratégias utilizadas pelas Unidades, principalmente nas visitas realizadas às empresas, ofertando os projetos que tem maior apelo junto aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, como Educação Infantil, Saúde Bucal, Nutrição, Excursões e o Hotel Sesc Caiobá, serviços que somente estão disponíveis para clientes devidamente habilitados.

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

Estratégias	Orçamentário			Físico			Unidade de Medida
	Investimento em Comunicação Previsto (R\$)	Investimento em comunicação Realizado (R\$)	% Realização	Número total de Realizações Previstas	Número total de Realizações Realizadas	% Realização	
Intensificar visitas as empresas para divulgação das ações do Sesc	2.673.663,00	2.108.482,07	78,86%	1.893.176	1.873.940	98,98%	Número de realizações

3.1.1.7. Perspectiva Processos Internos - Incentivar a implantação do Sistema de Gestão Ambiental

i. Descrição geral

O objetivo de incentivar a implantação do Sistema de Gestão Ambiental trata do uso dos recursos naturais de modo a minimizar danos aos sistemas de sustentação da vida: redução dos resíduos tóxicos e da poluição, reciclagem de materiais e energia, conservação, tecnologias limpas e de maior eficiência e regras para uma adequada proteção ambiental.

Responsável: Divisão de Recursos Humanos

Diretor: Ulisses Fernando de Moraes Rodrigues

ii. Análise

ii. a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2018, com foco nas metas propostas para o período.

O ECOS é um Programa idealizado pelo Departamento Nacional do Sesc, cujo lançamento ocorreu em 2014 na Administração do Departamento Regional do Paraná, realizando uma série de ações desde o seu lançamento, objetivando a inserção de práticas sustentáveis na cultura empresarial. No prédio da Administração Regional, vários ganhos e avanços foram identificados desde a implementação do Programa até o atual momento. Inicialmente foram realizadas ações voltadas à conscientização dos colaboradores, através de um processo de comunicação intenso na instituição, com a ambientação das copas, banheiros e salas, utilizando adesivos contendo mensagens educativas com o objetivo de conscientizar os colaboradores para a redução do consumo de recursos, entre eles, água, energia, copos descartáveis, papel toalha e papéis.

Com a sua metodologia e forma de atuação o ECOS chamou a atenção de outras Instituições. Em 04/06/2018, o Sesc PR foi convidado pela Comissão de Meio Ambiente, Desenvolvimento Sustentável e Assuntos Metropolitanos a apresentar o Programa Ecos de maneira a dar mais subsídios para implementação de um plano de medidas de sustentabilidade na Câmara de Vereadores de Curitiba. Desta forma, foram demonstrados os avanços do Programa face as ações executadas, desde o seu lançamento.

Em 2018 iniciou-se um processo de identificação dos requisitos ambientais aplicáveis ao Sesc. Tal fato foi importante, visto que conseguimos identificar um total de 202 obrigações legais as quais o Sesc necessitava estar atento e definir estratégias para o cumprimento das mesmas.

A Campanha #SextaSemElevador foi mantida em 2018, trazendo bons resultados, nas dimensões sociais, econômicas e ambientais, visto que visa o incentivo à utilização das escadas e a minimização da utilização dos elevadores, fato que atinge na íntegra a sustentabilidade de uma instituição.

A Maratona Internacional de Foz do Iguaçu foi, por mais um ano, um evento carbono zero, fato que comprova o alinhamento e a importância da sustentabilidade do Sesc. Neste processo houve a compensação de dióxido de carbono emitido no evento. Tal fato foi comemorado não somente pelo Sesc PR, mas também pelo Parque Nacional do Iguaçu, que tem forte preocupação com ações relacionadas a preservação ambiental.

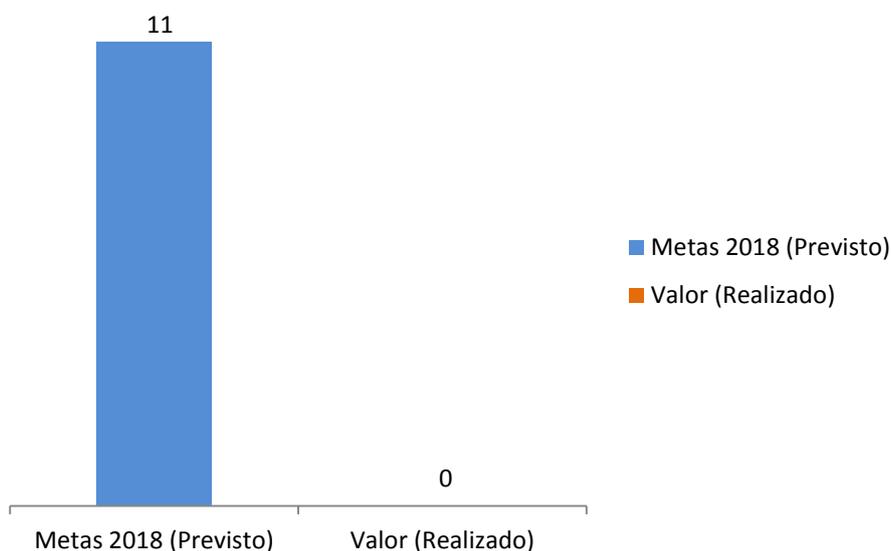
O Hotel Sesc Caiobá possui uma central de resíduos, onde todo resíduo gerado no Hotel e Unidade são recolhidos e direcionados para realização do processo de segregação, pesagem e acondicionamento. Os resíduos recicláveis são doados a duas associações de catadores do Município de Matinhos - A Ancresmat e a Amagem. Os resíduos considerados perigosos pela legislação, bem como os provenientes da enfermaria,

são coletados por empresa especializada e encaminhados para o processo de tratamento e disposição final ambientalmente correta em aterro sanitário credenciado junto ao órgão ambiental. Óleos de fritura utilizados na cozinha e lanchonete são armazenados em bombonas e recolhidos pela associação Ancresmat semanalmente e direcionados para uma empresa que fabrica produtos de limpeza. Todos esses processos são certificados e acompanhados pelo órgão ambiental municipal.

O Sesc Caiobá também recicla os resíduos orgânicos e faz a compostagem - processo natural em que os micro-organismos degradam a matéria orgânica, transformando-a em húmus. Após a realização de todo o processo, o húmus produzido é peneirado, sendo uma parte empacotada em embalagens com capacidade de 1kg, e outra parte direcionada para os jardins e vasos de plantas do hotel. O húmus embalado é distribuído para hóspedes na ação Tour Ambiental, e também para alunos de escolas e faculdades que vêm até o Sesc para visitação.

São utilizados e distribuídos biofertilizantes, que   o líquido extraído do processo de decomposi o. Não são utilizados aditivos químicos para acelera o. Todo o processo ocorre de forma natural. A gera o   de acordo com a sazonalidade e da taxa de ocupa o do hotel.

Gráfico 7 – Incentivar a implanta o do Sistema de Gestão Ambiental



Fonte: Programa Ecos (2019)

Quadro 10 – Incentivar a implanta o do Sistema de Gestão Ambiental

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018 (Previsto)	Valor (Realizado)
Unidades com Programa Ecos Implantado	Número de Unidades Executivas com Programa Ecos Implantado	11	0

Fonte: Programa Ecos (2019)

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

Em 2018, o Sesc PR continuou com o monitoramento dos indicadores de desempenho do Programa ECOS, principalmente com rela o ao consumo de água, energia, copos plásticos, papel, papel toalha e r sduos. Desta forma, constantemente em 2018, foram definidas junto ao Comitê do Programa a oes para a melhoria dos resultados do Programa, entre elas, medidas de conscientiza o, ajustes de processos,

sistematização de rotinas e ajustes operacionais. Um fator importante e a se comemorar é principalmente a queda no consumo de energia da Instituição, que ano após ano demonstra reduções significativas, fortalecendo a contribuição do Sesc com a minimização dos impactos ambientais.

Em 2018, o Programa Ecos optou pela reformulação do processo de integração dos novos colaboradores, de maneira a deixá-lo mais atrativo para os colaboradores recém contratados, bem como para obter mais adeptos ao Programa de Sustentabilidade do Sesc PR.

O Sesc PR optou por manter parcerias que trouxeram bons resultados no ano de 2017, assim sendo em 2018, foram renovadas as parcerias com o Instituto Estre, que realiza um belo trabalho de Educação Ambiental em diversas regiões do Brasil. No Sesc PR, o Instituto Estre realizou um trabalho de conscientização bastante importante junto as crianças da Educação Infantil, com a apresentação da maquete do ciclo do lixo, de maneira a demonstrar a real importância de uma redução do consumo e um descarte correto dos resíduos, e também uma contação de histórias realizada pela renomada Kiara Terra. Neste processo, mais de 300 crianças receberam um importante recado acerca da Educação Ambiental. Outra parceria bastante relevante mantida em 2018 foi com o Instituto Barigui, visto que o Sesc PR ainda é uma Instituição que gera um elevado número de resíduos, principalmente papel e resíduo eletrônico, e desta forma, com o seu escopo de atuação, o Instituto Barigui realiza a logística, com a retirada quinzenal do resíduo gerado e disponibilização em empresas devidamente licenciadas e aptas a receber os resíduos. Em 2018 foram destinadas aproximadamente 6,3 toneladas de resíduos. Tal fato é relevante para o Sesc PR, pois demonstra a real consciência quanto a preservação do Meio Ambiente da Instituição, evitando assim o envio deste material para o aterro sanitário.

Em 2018, foram realizadas diversas comunicações internas, utilizando principalmente a ferramenta da intranet, para informar sobre os benefícios do programa, e principalmente compartilhar atitudes para a minimização dos impactos ambientais.

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

Estratégias	Orçamentário			Físico			Unidade de Medida
	Investimento Previsto (R\$)	Investimento em comunicação pelas Unidades Realizado (R\$)	% Realização	Número de ações Previstas	Número de ações Realizadas	% Realização	
Intensificar as ações do projeto Ecos	40.150,00	4.992,00	12,43%	21	18	85,7%	Ações

3.1.1.8. Proporcionar Ambiente Favorável para Maximizar a Eficiência na Tomada de Decisões

i. Descrição geral

O objetivo de proporcionar ambiente favorável para maximizar a eficiência na tomada de decisões tem por finalidade difundir os valores da Instituição, contribuindo para a melhoria contínua e elevação do nível de consciência institucional de seus colaboradores; promover a transparência na comunicação interna, por meio da criação de canais formais de comunicação; promover a satisfação das pessoas através da valorização pessoal e profissional; promover o desenvolvimento do relacionamento interpessoal, através de ambiente de trabalho agradável e bem-estar social, o que viabiliza alto nível de comprometimento por parte dos colaboradores.

Responsável: Divisão de Recursos Humanos

Diretor: Ulisses Fernando de Moraes Rodrigues

Durante o ano de 2018 a Administração Regional do Sesc Paraná buscou atuar próxima os seus Gestores, com o objetivo de maximizar a eficiência na tomada de decisão, realizando ações que envolveram todos os gestores, como o Falando Sobre Gestão, que é um espaço aberto para que os gerentes executivos das Unidades possam se posicionar a respeito dos seus indicadores, casos de sucesso e dificuldades enfrentadas.

Outro projeto importante desenvolvido pela DRH foi a Escola de Regularidades, envolvendo também todos os gestores, buscando sanar dúvidas sobre os principais manuais das Divisões que implicam diretamente nas ações do dia a dia.

Além destas, foram realizadas diversas ações pontuais que envolveram analistas e técnicos de acordo com as especificidades de cada Atividade, presenciais ou por vídeoconferência, que foram essenciais para maximizar os resultados.

3.1.1.9. Aprendizado e Crescimento - Alinhar o Quadro de Pessoal às Necessidades Institucionais

i. Descrição geral

O objetivo de alinhar o quadro de pessoal às necessidades institucionais tem por finalidade reduzir o *turnover* e o absenteísmo dos colaboradores na Instituição.

Responsável: Divisão de Recursos Humanos

Diretor: Ulisses Fernando de Moraes Rodrigues

ii. Análise

ii. a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2018, com foco nas metas propostas para o período.

Foram realizadas durante o ano de 2018, 982 ações de treinamento e desenvolvimento visando a qualificação e a retenção de funcionários que possam desenvolver ações de acordo com as diretrizes do Sesc e também alinhados com o objetivo de redução de turnover e absenteísmo.

Todos os treinamentos foram realizados alinhados à Missão e às diretrizes de ação do Sesc Paraná, objetivando melhoria da atuação de cada colaborador em suas respectivas atividades.

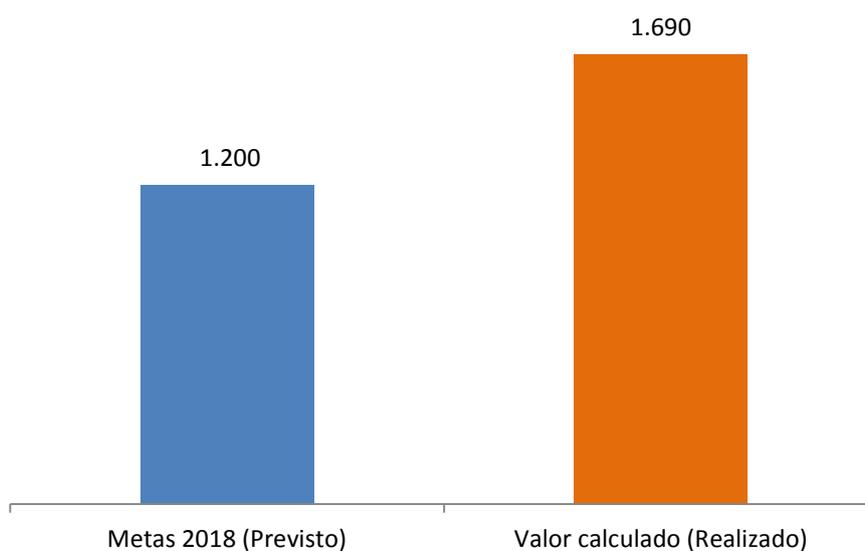
ii. b. Indicadores de resultado

Considerando o número de funcionários ativos em 31 de dezembro de 2018, o Sesc Paraná atingiu a 100% dos funcionários com participação em uma ou mais ações de treinamento e desenvolvimento durante o ano.

O indicador de turnover ficou próximo da meta estabelecida pelo Regional considerando que ao longo do ano de 2018 e com objetivo de manter o quadro equalizado sempre que houve a necessidade de aumento de quadro em alguma área, a Administração Regional efetuou a análise do quadro, buscando identificar a possibilidade de ajustar nestas áreas/projetos o quadro em contrapartida do aumento de pessoal em outras necessidades, evitando-se o aumento do número de pessoal total do Sesc PR e consequente despesas de folha de pagamento anual.

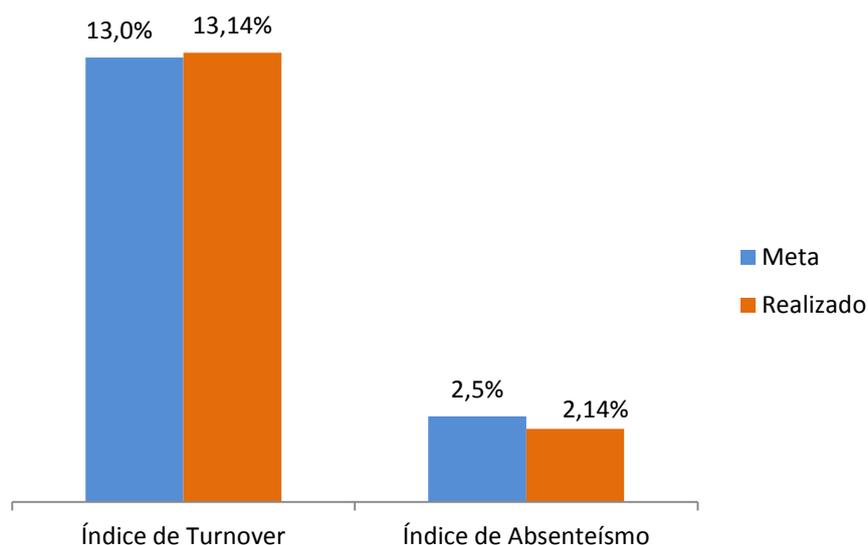
O índice de absenteísmo ficou abaixo da meta estabelecida, inferior ao índice obtido em 2017 (2,2%), o que demonstra que as ações desenvolvidas na busca da redução do indicador surtiram efeito.

Gráfico 8 – Alinhar o Quadro de Pessoal às Necessidades Institucionais – Número de colaboradores treinados



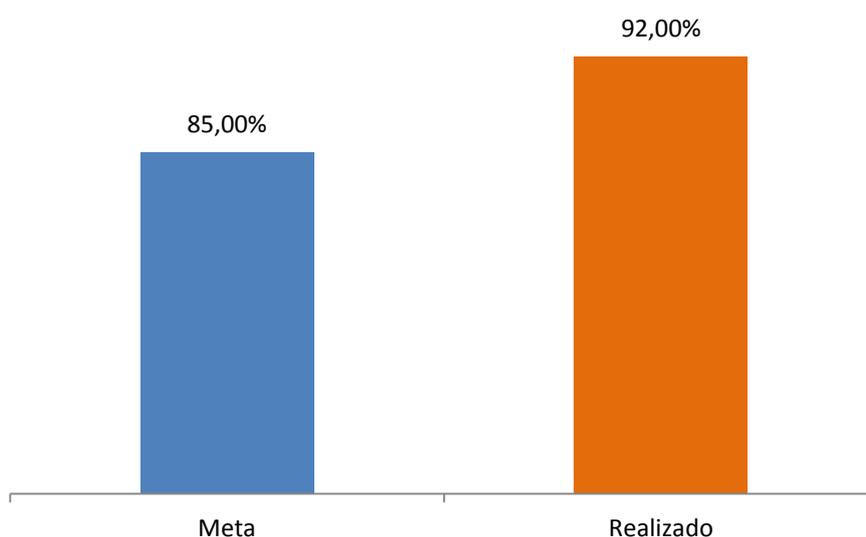
Fonte: Divisão de Recursos Humanos (2019)

Gráfico 9 – Alinhar o Quadro de Pessoal às Necessidades Institucionais – Turnover e Absenteísmo



Fonte: Divisão de Recursos Humanos (2019)

Gráfico 10 – Alinhar o Quadro de Pessoal às Necessidades Institucionais – Retenção de Talentos



Fonte: Divisão de Recursos Humanos (2019)

Quadro 11 – Alinhar o Quadro de Pessoal às Necessidades Institucionais

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017 (Previsto)	Valor calculado (Realizado)
1. Número de Colaboradores Treinados	Quantidade de colaboradores treinados	1.000	1.690
2. Índice de Turnover	$\frac{\text{Nº Colaboradores Desligados com Substituição}}{\text{Nº Total Colaboradores}}$	13,0%	13,1%
3. Índice de Absenteísmo	$\frac{\text{Nº Horas Perdidas por Faltas, Atrasos}}{\text{Total Horas Contratadas}}$	2,5%	2,1%
4. Percentual de Retenção de Talentos	$\frac{\text{Número de Colaboradores Efetivados após o Período de Experiência}}{\text{Total de Colaboradores}}$	85,0%	92,0%

Fonte: Divisão de Recursos Humanos (2019)

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

A DRH capacitou colaboradores para desenvolvimento de ações nos 05 Programas finalísticos do Sesc Paraná, em parceria com as divisões e gerências das respectivas áreas, visando o aprimoramento das Atividades e Projetos desenvolvidos para os clientes em todas as Unidades do Estado. Foram realizados também vários treinamentos direcionados para a área meio, visando o aperfeiçoamento dos controles administrativos.

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

Estratégias	Orçamentário			Físico			Unidade de Medida
	Investimento em Treinamentos Previsto (R\$)	Investimento em Treinamentos Realizado (R\$)	% Realização	Nº de Treinamentos previstos	Nº de Treinamentos Realizados	% Realização	
Intensificar a capacitação dos funcionários	2.523.086,00	2.045.382,40	81,07%	900	982	109,1%	Nº de treinamentos

3.2. Informações sobre a gestão

3.2.1. Programa Educação

i. Descrição geral (Referencial Programático)

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

Responsável: DEC

Diretora: Maristela Massaro Carrara Bruneri

ii. Análise

ii.a- Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no exercício de 2018 em relação ao exercício de 2017.

O Programa compreende as Atividades Educação Infantil, Ensino Fundamental, Ensino Médio, Educação de Jovens e Adultos, Educação Complementar, Cursos de Valorização Social e Educação em Ciências e Humanidades. Está alinhado aos documentos norteadores do trabalho institucional.

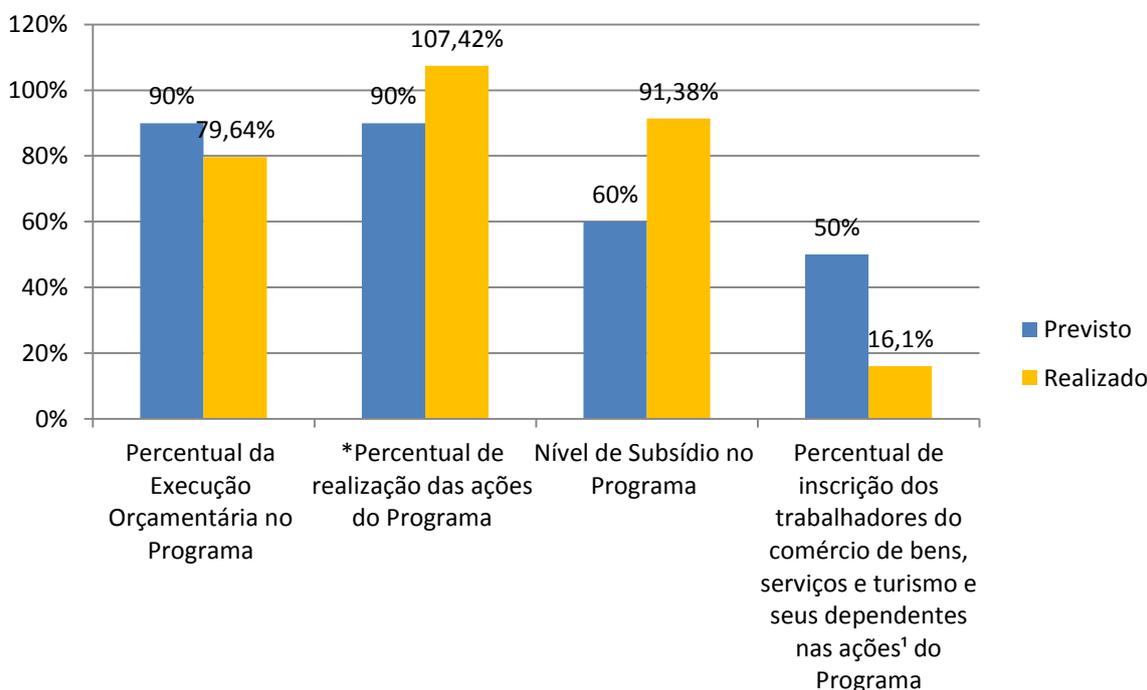
Destacam-se no Programa Educação as Atividades Educação Infantil, realizada em 18 Unidades, o Colégio Sesc São José, que oferta ensino médio exclusivamente para alunos oriundos da educação pública e com renda familiar inferior a 03 salários mínimos, e o Projeto Futuro Integral, que oferta contraturno escolar em 180 escolas municipais, 84 estaduais e 18 institutos.

Em 2018 foi ofertado o projeto Pré-Vestibular na Unidade do Sesc da Esquina, com resultados altamente positivos atingidos, tendo em vista o número de clientes do projeto que conseguiram ser aprovados nos concursos de vestibular que prestaram. Do total de 120 inscritos em faculdades particulares, 54% foram aprovados. Dos 67 que prestaram vestibular na UFPR, 32 passaram na primeira fase e 17 obtiveram êxito também na segunda fase.

O resultado expressivo pode ser constatado nos projetos incluídos na Gratuidade do PCG, que em 2017 teve aproximadamente 19,5 mil bolsas gratuitas, passando a 21,4 mil em 2018.

ii. b. Indicadores de resultado

Gráfico 11 – Indicadores de Resultados do Programa Educação



Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

Quadro 12 – Indicadores de Resultado do Programa Educação

Indicador	Fórmula de Cálculo	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	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	79,6%	●
*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	107,4%	●
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	91,2%	●

Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações ¹ do Programa	[Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações / Total de inscritos nas ações] x 100	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	16,1%	
---	---	---	-------	---

* Para o indicador “Percentual de realização das ações do Programa” é necessário considerar “ações” como cada serviço prestado pela programação. Exemplo: uma turma, um debate, uma exposição, uma oficina, uma palestra, uma roda de conversa, uma visita mediada. Total de “ações” realizadas seria de seis.

Lembramos que este não é um dado estatístico, apesar de poder ser comprovado pelo controle das nossas ferramentas estatísticas. Este é um indicador que informa a eficácia de nossa atuação, é uma proposta que visa avaliar se o Sesc vem ampliando o acesso dos serviços prestados pela Entidade. Logo, a variação das “ações” realizadas no ano justificaria os investimentos em nossa programação.

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

Quadro 13 - Análise dos Indicadores do Programa Educação

Análise dos indicadores 2018 e 2017	2017		2018		2019
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	90,0%	80,2%	90,0%	79,64%	90,0%
Percentual de realização das ações do Programa	90,0%	210,0%	90,0%	107,42	90,0%
Nível de Subsídio no Programa	60,0%	93,4%	60,0%	91,38%	60,0%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	50,0%	15,4%	50,0%	16,06%	50,0%

■ Conforme planejado
 ■ Merece atenção
 ■ Desconforme

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

O indicador que mede o percentual de realização das ações do Programa teve um resultado acima da meta estabelecida. O principal motivo pela superação, fica por conta do número de oficinas realizadas no projeto Futuro Integral, que superaram as expectativas para o ano de 2018, contando com a participação de grande número de alunos das escolas públicas, possibilitando a prática dos temas que são foco do projeto, ou seja, letramento e raciocínio lógico, principalmente na realizações do festival da matemática e do Sarau Literário, além das oficinas realizadas no período das férias escolares.

O percentual da execução orçamentária atingiu índice de aproximadamente 80%, o que pode ser considerado um bom percentual, demonstrando que o Sesc Paraná tem de forma constante, controlado os investimentos nos seus principais projetos. Para 2019, com o início da realização do Projeto Ensino Médio em 03 Unidades, será possível avançar ainda mais na busca do atingimento da meta prevista.

Finalmente, com relação ao percentual de inscrição de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, o indicador ficou abaixo de 50% motivado principalmente pelo projeto Futuro Integral, que desenvolve o contraturno em escolas estaduais e municipais, para alunos de baixa renda familiar, inclusive desenvolvendo ações para a comunidade escolar, cujos clientes são na sua maioria público em geral. No entanto, o Sesc Paraná oferece projetos importantes como Educação Infantil, contando com a inscrição de 1.626 alunos, cuja grande maioria são dependentes de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, como os projetos de idiomas, que também têm percentual representativo de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e dependentes, contando com 3.795 inscrições no ano de 2018. No entanto, comparando com o ano de 2017, o indicador apresentou uma leve melhora, tendo em vista o percentual de 15,4% obtido no ano anterior. Para 2019, o objetivo é alavancar ainda mais este índice, através de algumas iniciativas que serão realizadas no projeto Futuro Integral, na busca de identificar os pais dos mais de 19 mil inscritos no projeto, que possam ser enquadrados como trabalhadores do comércio, além realizar processo seletivo exclusivo para dependentes de trabalhadores do comércio para o Colégio Sesc São José.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para o próximo ano foram 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, como o lançamento do projeto Ensino Médio em 03 Unidades e a intensificação na divulgação dos projetos de Inglês, Espanhol e Espaço Conexão (informática) junto às empresas do comércio, assim como serão revistas às prioridades na realização para que não fique muito além do quantitativo inicialmente planejado.

Quadro 14 - Resultados dos Mensuradores de Produção – 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.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.
Educação Infantil	Sem Modalidade	Creche			-	-	-	-	-	-			-	-	-	-				
		Pré-escola			1.415	1.398	117	228	1.532	1.626			86	88	1.184.560	1.093.890				
Ensino Fundamental	Sem Modalidade	Anos iniciais			-	-	-	-	-	-			-	-	-	-				
		Anos finais			-	-	-	-	-	-			-	-	-	-				
		Progressão Parcial			-	-	-	-	-	-										
Ensino Médio	Sem Modalidade	Anos letivos	-	-	83	50	749	801	832	851			18	18	803.080	760.504				
		Progressão Parcial	-	-	-	-	-	-	-	-										
Educação de Jovens e Adultos	Sem Modalidade	Alfabetização	15	5	15	13	225	395	255	413			13	21	144.930	93.270				
		Anos iniciais do ens.fund.	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-	-	-				
		Anos finais do ens. fund.	28	24	24	27	68	85	120	136			4	4	51.000	43.750				
		Ensino médio	200	201	184	93	376	398	760	692			24	24	323.000	230.260				
Educação Complementar	Acompanhamento Pedagógico	Curso	-	-	1.865	482	14.210	19.079	16.075	19.561			509	647	1.787.656	1.675.395				
		Oficina							15.530	106.696	658	5.222			31.300	191.962				
		Palestra							-	851	-	12						-	851	
	Complementação Curricular	Curso	1.519	658	1.956	1.472	2.091	2.024	5.566	4.154			521	290	442.395	327.513				
		Oficina							640	3.337	44	133			1.520	5.569				
		Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						-	-	
	Aperfeiçoamento Especializado	Congresso	-	-	-	-	600	717	600	717	2	2			2.400	2.868				
		Curso	102	166	10	7	1.970	1.270	2.082	1.443			103	43	10.114	14.476				
		Oficina							11.059	10.628	490	500			18.808	23.563				
		Palestra							10.563	14.747	334	472						10.563	14.641	
								400	120	2	1			680	120					

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.											
Cursos de Valorização Social	Sem Modalidade	Curso	2.764	1.230	3.018	1.849	7.018	5.538	11.666	10.097			830	846	366.455	248.569					
		Oficina	225	70	200	94	245	351	670	515	70	93			1.880	1.454					
		Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação em Ciências e Humanidades	Ciências	Curso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Debate	-	-	-	-	-	50	-	50	-	1	-	-	-	-	-	-	50	-	
		Exposição									-	5							-	1311	
		Oficina	-	-	-	-	-	310	-	310	-	40			-	310					
		Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-							-	-	
		Roda de conversa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-								-	-
		Visita mediada	-	-	-	-	-	3.683	-	3.683	-	111								-	3.683
	Humanidades	Apresentação																			
		Curso	40	3	-	5	40	30	80	38			4	4	840	216					
		Debate	395	2	335	9	530	1.102	1.260	1.113	54	34							1.260	1.113	
		Exposição																			
		Oficina	25	-	25	-	30	-	80	-	4	-			240	-					
		Palestra	160	3	50	1	240	68	450	72	17	6									
		Roda de conversa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									-
	Visita mediada	-	-	-	-	400	3.426	400	3.426	20	161									400	
	Meio Ambiente	Curso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Debate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Exposição																			
		Oficina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-					
		Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-								-	
		Roda de conversa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									-
Visita mediada		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-										
Vivência		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-										

Programa Educação (Continuação)					
Atividades	Modalidades	Realizações	Variáveis	Quantidade	
				Prev.	Real.
Educação em Ciências e Humanidades	Produção e Difusão Multimídia de Saberes	Internet	Acesso a conteúdos em domínios do Sesc	-	-
			Acesso a conteúdos do Sesc em outros domínios	-	-
		Programa de rádio	Audiência de rádio	-	-
			Transmissão de conteúdo via rádio	-	-
		Programa de TV	Audiência de TV	-	-
			Transmissão de conteúdo via TV	-	-
		Publicação	Livros publicados	-	-
			Exemplares de livros distribuídos	-	-
			Instituições beneficiadas com livros distribuídos	-	-
			Revistas publicadas	-	-
			Exemplares de revistas distribuídas	-	-
			Instituições beneficiadas com revistas distribuídas	-	-
		Outras publicações	-	-	

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.

3.2.2. Programa Saúde

i. Descrição geral (Referencial Programático)

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

Responsável: DEL

Diretor: Marcus Vinícius de Mello

ii. Análise

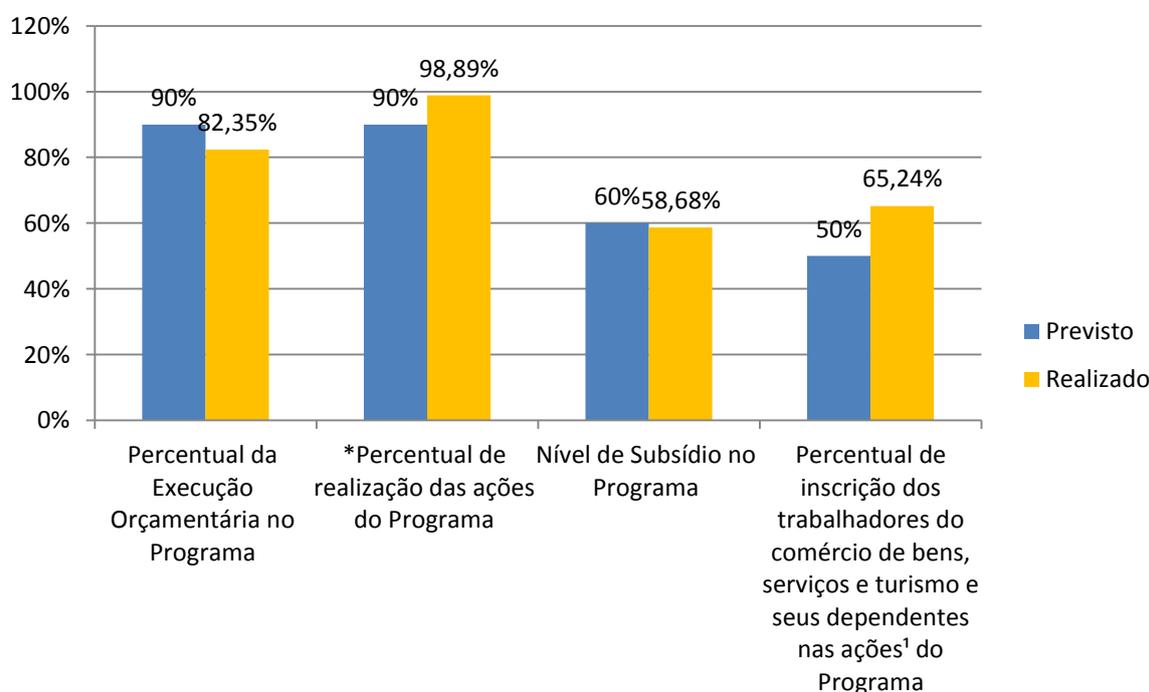
ii.a - Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no exercício de 2018 em relação ao exercício de 2017.

O programa compreende as atividades de Nutrição, Saúde Bucal, Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico. Está alinhado aos documentos norteadores do trabalho institucional.

No Programa Saúde destacam-se a Atividade Nutrição, com aproximadamente 830 mil refeições e 836 mil lanches servidos, e a Atividade Saúde Bucal, com a realização de aproximadamente 101 mil consultas odontológicas, bem como o Sesc Saúde Mulher, que atendeu aproximadamente 2 mil mulheres, realizando aproximadamente 4 mil exames de câncer de mama e citopatológico.

ii. b. Indicadores de resultado

Gráfico 12 – Indicadores de Resultados do Programa Saúde



Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

Quadro 15 - Indicadores de Resultado do Programa Saúde

Indicador	Fórmula de Cálculo	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	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	82,3%	
*Percentual de realização das ações do Programa	$(\text{Nº de ações realizadas no ano} / \text{Nº de ações previstas no ano}) \times 100$	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	98,3%	
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	58,7%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações ¹ do Programa	$[\text{Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações} / \text{Total de inscritos nas ações}] \times 100$	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	65,2%	

* Para o indicador “Percentual de realização das ações do Programa” é necessário considerar “ações” como cada serviço prestado pela programação. Exemplo: uma turma, um debate, uma exposição, uma oficina, uma palestra, uma roda de conversa, uma visita mediada. Total de “ações” realizadas seria de seis. Lembramos que este não é um dado estatístico, apesar de poder ser comprovado pelo controle das nossas ferramentas estatísticas. Este é um indicador que informa a eficácia de nossa atuação, é uma proposta que visa avaliar se o Sesc vem ampliando o acesso dos serviços prestados pela Entidade. Logo, a variação das “ações” realizada no ano justificaria os investimentos em nossa programação.

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

Quadro 16 - Análise dos Indicadores do Programa Saúde

Análise dos indicadores 2018 e 2017	2017		2018		2019
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	90,0%	80,9%	90,0%	82,35%	90,0%
Percentual de realização das ações do Programa	90,0%	96,7%	90,0%	98,29%	90,0%
Nível de Subsídio no Programa	60,0%	59,4%	60,0%	58,68%	60,0%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	50,0%	50,72%	50,0%	65,24%	50,0%

■ Conforme planejado
 ■ Merece atenção
 ■ Desconforme

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Os resultados atingidos em 2018 foram altamente positivos, ficando o percentual de execução orçamentária abaixo da meta, mas acima de 80%, bem como o indicador que mede o nível de subsídio, que ficou 1,3% abaixo do indicador mínimo de 60%.

Referente ao indicador que mede o percentual de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, atingiu o expressivo percentual de 65,2%.

O percentual que mede a realização das ações do Programa, chegou a aproximadamente 99%, o que demonstra a assertividade no planejamento realizado.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para 2019 estão previstas aquisições de novos equipamentos na Atividade Nutrição, visando qualificar ainda mais os serviços. No segundo semestre de 2018 foi implantado sistema na Atividade Saúde Bucal, o que proporcionará um acompanhamento mais efetivo dos indicadores propostos para 2019.

Quadro 17 - Resultados dos Mensuradores de Produção – Programa Saúde

Programa Saúde																										
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Presenças nas Consultas		Tratamentos concluídos		Pessoas Assistidas		Turmas		Frequência		Público		Partic.	
			Com.		Dep.		Usu.		Total																	
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.		
Nutrição	Sem Modalidade	Clínica ambulatorial	-	1	362	187	90	18	452	206			904	327												
		Lanche																								
		Refeições	340.302	274.272	145.323	130.832	441.016	424.395																		
		Sessão diagnóstica	-	-	2.203	1.051	614	938	2.817	1.989	34	29											2.817	1.989		
Saúde Bucal	Sem Modalidade	Clínica ambulatorial	6.637	5.419	6.310	5.067	3.742	4.182	16.689	14.668			112.526	101.329	7.988	12.872										
		Sessão clínica	2.616	3.731	3.781	4.382	2.383	4.078	8.780		1.205	1.300											8.780			
Educação em Saúde	Sem Modalidade	Campanha									206	296										81.390				
		Curso	-	8	-	-	-	-	-	8																
		Encontro	15	7	-	-	-	100	15	107	1	20												30		
		Exposição mediada									7	11											3.040	3.221		
		Oficina							4.532	6.623	245	249														
		Orientação																								
		Palestra									495	512											14.068			
		Roda de conversa									871	828												16.005	18.271	
		Sessão diagnóstica	-	313	-	26	-	60	-	339	-	16													338	
		Videodebate									9	2														
		Vivência	240	244	35	14	50	129	325	387	20	19													305	387

Programa Saúde (Continuação)

Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Presenças nas Consultas		Tratamentos concluídos		Pessoas Assistidas		Turmas		Frequência		Público		Partic.		
			Com.		Dep.		Usu.		Total																		
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	
Cuidado Terapêutico	Atenção de Enfermagem	Clínica ambulatorial	70	339	70	159	25	1.715	165	2.213			165	2.213													
		Rotinas de cuidado																									
	Atenção Médica	Clínica ambulatorial	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-													
		Exames por imagem																4.300	2.250								
	Cuidado Especializado	Clínica ambulatorial	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-													
		Práticas Coletivas	-	-	-	-	-	-	-	-																	
	Práticas Integrativas e Complementares	Clínica ambulatorial	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-													
		Práticas Coletivas	-	-	-	-	-	-	-	-																	

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.

3.2.3. Programa Cultura

i. Descrição geral (Referencial Programático)

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

Responsável: DEC

Diretora: Maristela Massaro Carrara Bruneri

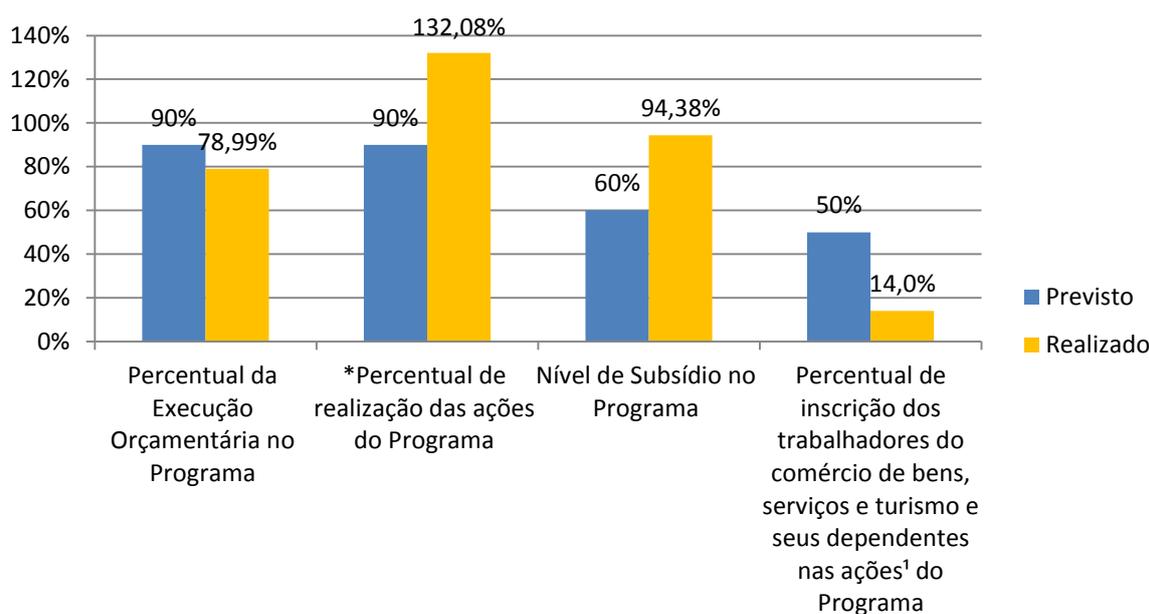
ii. Análise

ii.a- Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no exercício de 2018 em relação ao exercício de 2017.

O programa compreende as atividades de Artes Cênicas, Artes Visuais, Música, Literatura, Audiovisual e Biblioteca. Está alinhado aos documentos norteadores do trabalho institucional.

O Programa Cultura contou em 2018 com projetos importantes como o Femucic – Festival de Música da Cidade Canção, Paraná Junino - projeto que busca resgatar no Estado do Paraná as festividades juninas, Semana Literária & Feira do Livro, Natal do Paço e uma vasta programação cultural de shows, exposições, oficinas, cursos e palestras ofertadas nas Unidades do Sesc Paraná, e o BiblioSesc que leva de forma itinerante uma biblioteca móvel com acervo de 03 mil livros à cidades de baixo IDH. Conta também com bibliotecas e espaços de leitura em quase todas as Unidades espalhadas pelo Estado do Paraná. Além de toda programação, o Sesc ainda possui 02 Unidades específicas de cultura, uma em Curitiba, o Sesc Paço de Liberdade e outra em Londrina, o Sesc Cadeião Cultural. Comparando com 2017, o Programa apresentou um aumento considerável no número de ações realizadas, no entanto apresentou uma redução no número de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, nas ações em que existe a necessidade de identificação dos clientes, tais como palestras, oficinas e cursos.

Gráfico 13 – Indicadores de Resultados do Programa Cultura



Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

Quadro 18 - Indicadores de Resultado do Programa Cultura

Indicador	Fórmula de Cálculo	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	79,0%	
*Percentual de realização das ações do Programa	(Nº de ações realizadas no ano / Nº de ações previstas no ano) x 100	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	132,1%	
Nível de Subsídio no Programa	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	Maior que 59% - Adequado Entre 59% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	94,4%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações ¹ do Programa	[Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações / Total de inscritos nas ações] x	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	14,0%	

* Para o indicador “Percentual de realização das ações do Programa” é necessário considerar “ações” como cada serviço prestado pela programação. Exemplo: uma turma, um debate, uma exposição, uma oficina, uma palestra, uma roda de conversa, uma visita mediada. Total de “ações” realizadas seria de seis.

Lembramos que este não é um dado estatístico, apesar de poder ser comprovado pelo controle das nossas ferramentas estatísticas. Este é um indicador que informa a eficácia de nossa atuação, é uma proposta que visa avaliar se o Sesc vem ampliando o acesso dos serviços prestados pela Entidade. Logo, a variação das “ações” realizadas no ano justificaria os investimentos em nossa programação.

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

Quadro 19 - Análise dos Indicadores do Programa Cultura

Análise dos indicadores 2018 e 2017	2017		2018		2019
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	90,0%	77,9%	90,0%	79,0%	90,0%
Percentual de realização das ações do Programa	90,0%	93,0%	90,0%	132,08%	90,0%
Nível de Subsídio no Programa	60,0%	94,3%	60,0%	94,4%	60,0%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	50,0%	25,0%	50,0%	14,03%	50,0%

■ Conforme planejado
 ■ Merece atenção
 ■ Desconforme

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

O indicador que mede o percentual de execução orçamentária ficou próximo de 80%, superando o percentual atingido em 2017, no entanto ainda dentro de uma margem de atenção. O percentual de realização de ações, ficou muito acima da meta, tendo em vista a ampliação de turmas e oficinas em 2018, comparado ao ano de 2017.

A queda no indicador que mede o percentual de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e dependentes nas ações do Sesc, comparando 2017 com 2018, deve-se a diversas ações realizadas como palestras e oficinas, sendo que o Sesc Paraná oferta esse tipo de realizações para comunidade em geral, principalmente através de grandes projetos como o Semana Literária & Feira do Livro Sesc, Cinesesc, Palco Giratório – Rede Sesc de Artes Cênicas e outros projetos de grande abrangência, como o BiblioSesc que leva seu acervo de livros as cidades de menor IDH, atendendo indistintamente a população em geral, por entender que a cultura deve ser difundida e incentivada para toda a população onde o Sesc Paraná desenvolve suas atividades. No entanto, o Sesc Paraná desenvolve o projeto Comércio em Movimento - Cultura que foi criado para ser realizado especificamente para os funcionários das empresas do comércio de bens, serviços e turismo, e que em 2018 levou diversas ações as empresas do comércio. O projeto desenvolve também ações de Educação, Saúde e Lazer.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Em 2018 estavam previstas as obras de restauro da Estação Saudade em Ponta Grossa, que se tornará a terceira Unidade exclusiva de cultura do Sesc Paraná e o teatro de Bela Vista do Paraíso, que irá ampliar ainda mais a oferta de serviços culturais pelo Sesc Paraná. No entanto, devido a mudança no cronograma de obras, o restauro da Estação Saudade deve ocorrer em 2019, com previsão de início das atividades em 2020, Com relação ao Teatro de Bela Vista do Paraíso, a obra deverá iniciar ainda em 2019, com previsão de início das atividades para o segundo semestre de 2020.

Quadro 20 - Resultados dos Mensuradores de Produção – Programa Cultura

Programa Cultura																									
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Partic.		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.	Prev.	Real.	Prev.
Artes Cênicas	Circo	Apresentação									2	4						220	187						
		Curso	-	-	-	1	-	1	-	2				-	1	-	27								
		Debate																							
		Desenv. de																							
		Exposição																							
		Incentivo artístico																							
		Intervenção urbana																							
		Oficina	2	6	2	4	11	78	15	88	1	6				30	404								
		Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-													
	Dança	Apresentação									48	269						8.180	16.772						
		Curso	80	296	140	580	75	1.028	295	1.904			27	141	9.465	31.159									
		Debate																							
		Desenv. de experimentações									1	1									1	1			
		Exposição									2	2					500	500							
		Incentivo artístico																							
		Intervenção urbana																							
		Oficina	574	726	512	54	164	607	866	1.387	50	106			1.964	1.634									
		Palestra	532	-	532	-	536	-	1.600	0	8	-					1.600	-							
	Teatro	Apresentação									458	283						52.34	44.592						
		Curso	233	68	363	72	320	145	916	285			63	20	33.74	10.057									
		Debate									9	51									275	3.102			
		Desenv. de experimentações																							
		Exposição																							
		Incentivo artístico																							
		Intervenção urbana																							

Programa Cultura (Continuação)																											
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Partic.		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.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	
Artes Cênicas	Teatro	Oficina	516	104	294	62	1.294	1.632	2.104	1.798	116	120			9.814	6.030											
		Palestra	20	-	20	-	20	271	60	271	2	4					60	271									
Artes Visuais	Sem Modali- dade	Curso	87	23	59	58	102	178	248	259			21	31	3.612	7.488											
		Debate										17	9							350	289						
		Desenv. de experimentações										-	-							-	-						
		Exposição de arte									49	415					74.600	120.413									
		Incentivo artístico								120	37	1	1				3.000	37	20	37							
		Intervenção urbana										-	-														
		Oficina	969	638	687	316	1.312	3.909	2.968	4.863	168	245			8.613	10.091											
		Palestra	247	12	257	5	340	1.148	844	1.165	28	17					844	1.165									
		Performance										4	4					600	353								
		Visita mediada à exposição										354	468						9.780	11.473							
Música	Sem Modali- dade	Apresentação									365	441					49.960	67.571									
		Curso	98	138	122	243	388	749	608	1.130			62	85	63.979	71.318											
		Debate										146	99							9.450	8.243						
		Desenv. de experimentações										48	67							192	285						
		Exposição										-	-					-	-								
		Incentivo artístico								1.640	2.485	9	9					7.120	6.453	113	699						
		Oficina	581	230	467	63	711	2.891	1.759	3.194	127	110			7.078	6.355											
		Palestra	200	95	35	-	60	92	295	187	8	5					295	187									
Literatura	Sem Modali- dade	Apresentação									558	1.346					33.272	80.488									
		Curso	35	165	35	566	35	3.699	105	4.430			6	446	1.715	6.291											
		Debate										222	71							3.962	3.905						

Programa Cultura (Continuação)

Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas	Frequência		Público		Partic.		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.			Prev.											Real.
Literatura	Sem Modalidade	Desenv. de Experm.									-	-							-	-				
		Exposição									20	23					24.900	33.349						
		Incentivo artístico							670	1.023	2	3					250	243	46	170				
		Intervenção urbana									-	-												
		Mediação									469	537							9.596	10.453				
		Oficina	392	587	470	90	3.254	9.343	4.116	10.020	135	347				13.804	14.905							
Palestra	689	233	756	176	2.840	4.814	4.285	5.223	77	84						4.285	5.147							
Audiovisual	Sem Modalidade	Curso	40	29	30	12	50	67	120	108			8	26	1.700	1.326								
		Debate									734	668							8.955	16.219				
		Desenv. de Experm									6	52							36	41				
		Exibição									2.249	2.052					32.550	52.321						
		Exposição									-	-					-	-						
		Incentivo artístico								-	-	-	-					-	-					
		Intervenção urbana									-	-												
		Oficina	412	54	382	62	576	1.752	1.370	1.868	92	91				4.110	4.704							
Palestra	40	-	20	-	40	100	100	100	5	4						100	100							
Biblioteca	Sem Modalidade	Captação e difusão de livros													900	1.529								
		Consulta																		93.000	123.622	93.000	125.630	
		Empréstimo	1.695	2.553	1.610	3.386	6.595	7.730	9.900	13.669	55.750	73.135											9.895	29.762
		Oficina	330	218	335	841	580	9.312	1.245	10.371	84	763				1.295	12.677							
		Pesquisa documentária									-	-											-	-

3.2.4. Programa Lazer

i. Descrição geral (Referencial Programático)

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

Responsável: DEL

Diretor: Marcus Vinícius de Mello

ii. Análise

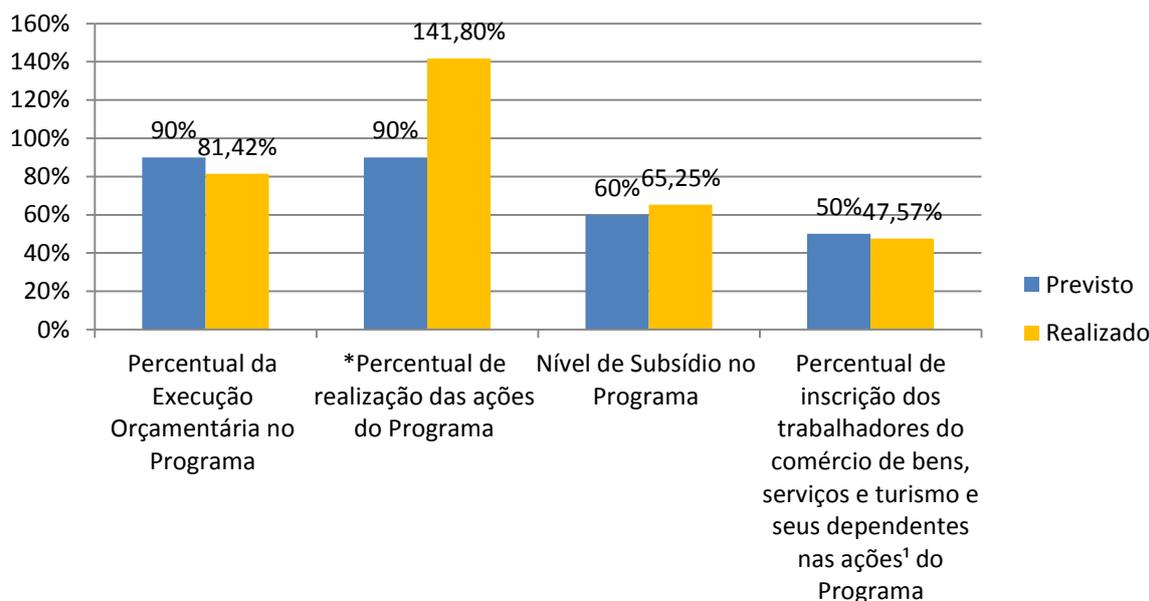
ii.a- Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no exercício de 2018 em relação ao exercício de 2017.

O programa compreende as atividades de Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação e Turismo Social. Está alinhado aos documentos norteadores do trabalho institucional.

No Programa Lazer foram realizados diversos projetos, com destaque para a Maratona Internacional de Foz do Iguaçu, que na sua 11ª edição contou com a participação de três mil atletas, dos quais 854 eram trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e dependentes, o Circuito Sesc de Caminhada e Corrida de Rua que contou com aproximadamente 10,3 mil atletas inscritos nas corridas de 05 e 10 quilômetros e aproximadamente 6,7 mil inscritos na caminhada, nas 24 etapas realizadas em todo o Estado, o projeto Aprender & Jogar, programa de iniciação esportiva, com aproximadamente 6 mil alunos atendidos em 25 Unidades, as Academias de Ginástica Multifuncional que tiveram uma média mensal de 6,5 mil clientes, o hotel Sesc Caiobá, que hospedou cerca de 17 mil pessoas no ano de 2018, dentre outras ações desenvolvidas pelas Unidades para atender as demandas locais dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.

Comparando com 2017, o Programa Lazer em 2018, através da Atividade Desenvolvimento Físico-Esportivo, ampliou o número de propostas e de espaços de lazer com a inauguração do Sesc Rio Negro e do Sesc União da Vitória. Nestas Unidades, além das Salas de Desenvolvimento Corporal, que oferecem aulas de ginástica à população local, foram contruídas quadras poliesportivas cobertas, de alta qualidade, nas quais diversas modalidades esportivas e recreativas podem ser desenvolvidas.

Gráfico 14 – Indicadores de Resultados do Programa Lazer



Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

Quadro 21 - Indicadores de Resultado do Programa Lazer

Indicador	Fórmula de Cálculo	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	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	81,4%	●
*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	89,1%	●
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	65,3%	●
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	47,6%	●

* Para o indicador “Percentual de realização das ações do Programa” é necessário considerar “ações” como cada serviço prestado pela programação. Exemplo: uma turma, um debate, uma exposição, uma oficina, uma palestra, uma roda de conversa, uma visita mediada. Total de “ações” realizadas seria de seis.

Lembramos que este não é um dado estatístico, apesar de poder ser comprovado pelo controle das nossas ferramentas

estatísticas. Este é um indicador que informa a eficácia de nossa atuação, é uma proposta que visa avaliar se o Sesc vem ampliando o acesso dos serviços prestados pela Entidade. Logo, a variação das “ações” realizadas no ano justificaria os investimentos em nossa programação.

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

Quadro 22 - Análise dos Indicadores do Programa Lazer

Análise dos indicadores 2018 e 2017	2017		2018		2019
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	90,0%	84,3%	90,0%	81,4%	90,0%
Percentual de realização das ações do Programa	90,0%	103,9%	90,0%	89,14%	90,0%
Nível de Subsídio no Programa	60,0%	66,1%	60,0%	65,3%	60,0%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	50,0%	47,6%	50,0%	47,57%	50,0%
■ Conforme planejado ■ Merece atenção ■ Desconforme					

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Os resultados obtidos e demonstrados pelos indicadores indicam, de uma forma geral, o bom resultado do Programa. Dois dos indicadores ficaram abaixo da meta, no entanto muito próximos de atingí-la.

O indicador que mede o percentual da realização de ações, ficou próximo da meta de 90%, inferior ao índice atingido em 2017, tendo que o Hotel Sesc Caiobá passou por reforma, reduzindo a ocupação durante praticamente 03 meses.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para 2019, a grande maioria dos projetos do Programa Lazer mudarão a forma de planejar e acompanhar as ações, o que proporcionará uma melhoria considerável no percentual de execução orçamentária, número de ações realizadas e percentual de inscrição de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.

Quadro 23 - Resultados dos Mensuradores de Produção – Programa Lazer

Programa Lazer																										
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Plateia		Particip.		Diárias			
			Com.		Dep.		Usu.		Total		Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.		
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.																
Desenvolvimento Físico-Esportivo	Avaliação Físico-Funcional	Avaliação	3.443	766	1.912	482	1.845	894	7.200	2.142																
		Reavaliação	2.506	199	1.307	106	1.310	606	5.123	606																
	Eventos Físico-Esportivo	Apresentação esportiva*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Aula especial									6	9												120	202	
		Competição	17.130	12.070	5.864	2.257	21.802	17.073	44.796	31.400	112	111			80.259	59.343			163.815	115.377						
		Oficina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Palestra	-	15	-	-	-	11	-	26	-	1							-	26						
		Treino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Exercícios Físicos Sistemáticos	Exercício físico coletivo	234	82	105	74	49	240	244	579			15	60	19.780	14.892										
		Exercício físico individual	4.692	5.834	2.690	3.887	2.698	6.760	10.080	16.481					1.127.051	639.057										
	Formação Esportiva	Esporte coletivo	1.476	1.865	1.273	1.196	7.706	8.843	10.455	11.904			399	367	332.700	290.240										
		Esporte individual	587	591	152	149	22	110	761	850			41	44	13.514	9.301										
		Esporte radical e da natureza	72	-	3	-	2	-	77	-			8	-	384	-										
		Luta	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-	-	-										
		Multipráticas esportivas	67	9	13	2	2	5	82	16			3	1	2.960	25										
Recreação	Sem Modalidade	Colônia de Férias	-	-	2.862	2.623	1.566	2.506	4.428	5.129	52	51			37.771	32.858										
		Festa/Festividade									4	4											27.000	25.102		
		Frequência a parque aquático															1.800	2.099								
		Jogos, brinquedos e brincadeiras																					447.170	518.517		
		Jogos de salão																					111.083	143.971		
		Passeio recreativo									69	51											10.220	10.807		

Programa Lazer (Continuação)																									
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Plateia		Particip.		Diárias		
			Com.		Dep.		Usu.		Total		Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.															
Recreação	Sem Modalidade	Recreação esportiva									11.558	17.227									4.018.462	3.369.640			
		Reunião dançante									170	153										18.950	21.437		
		Sarau recreativo									33	17										615	557		
Turismo Social	Turismo Emissivo	Excursão	3.600	1.094	3.600	1.064	1.800	2.686	9.000	4.844	150	151			26.600	26.260									
		Passeio	820	522	820	309	410	1.280	2.050	2.111	70	73			2.050	2.111									
	Turismo Receptivo	Hospedagem	4.500	3.859	5.000	4.710	8.000	7.726	17.500	16.295														74.000	59.200
		Hospedagem day-use																							
		Passeio local																							
		Traslado																							

* Na Realização Apresentação Esportiva a variável Clientes referem-se aos Clientes Participantes.

3.2.5. Programa Assistência

i. Descrição geral (Referencial Programático)

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

Responsável: DEC

Diretora: Maristela Massaro Carrara Bruneri

ii. Análise

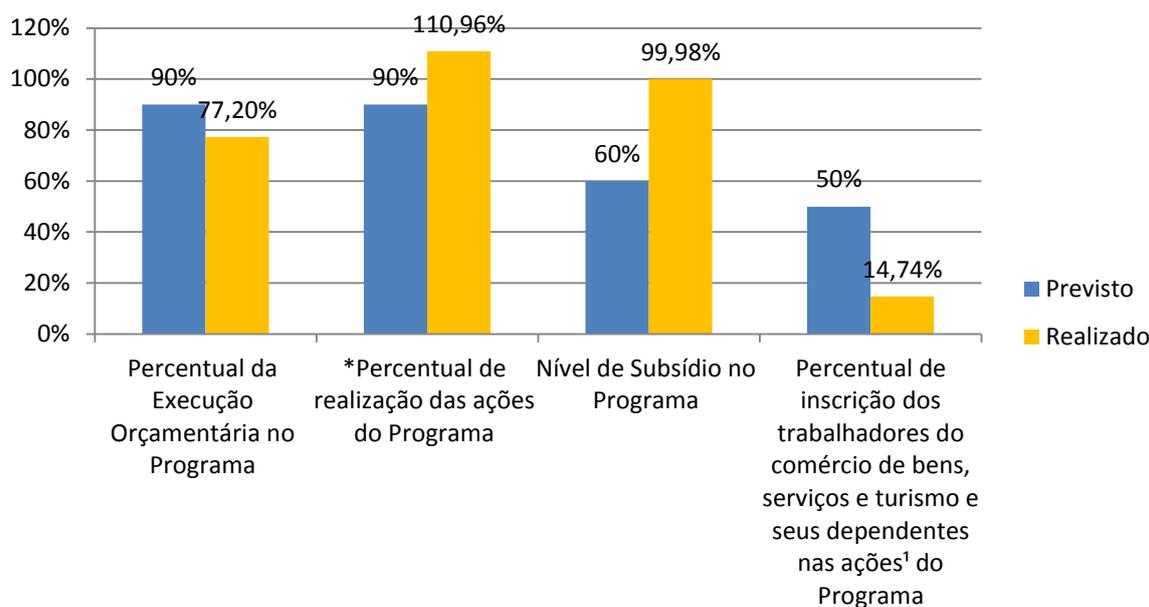
ii.a- Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no exercício de 2018 em relação ao exercício de 2017.

O programa compreende as atividades de Desenvolvimento Comunitário, Segurança Alimentar e Apoio Social, Trabalho Social com Grupos e Assistência Especializada. Está alinhado aos documentos norteadores do trabalho institucional.

No Programa Assistência foram desenvolvidas ações relevantes para toda comunidade, preferencialmente aquelas de menor poder aquisitivo, com destaque para as aproximadamente 136 mil pessoas atendidas pelo Projeto Mesa Brasil, distribuindo alimentos e itens para complementação de refeições às pessoas de instituições cadastradas, as Campanhas do Agasalho e do Brinquedo, ações sistemáticas de trabalho social com grupos de idosos, adolescentes e intergeracionais e o projeto Justiça no Bairro Sesc Cidadão que, em parceria com o Poder Judiciário do Estado, realizou 19 edições em todo o Estado, atingindo a população de 128 municípios. Como parte da programação deste evento, é realizado o Casamento Civil Coletivo, destinado a unir casais também com baixa renda, o que amplia sua relevância social. Neste ano o programa celebrou a união de mais de 4 mil casais, beneficiando mais de 131 mil pessoas no Paraná.

Podemos destacar também os resultados atingidos nas campanhas do agasalho e do brinquedo, que superaram as metas estabelecidas para o ano de 2018 e o realizado nos anos anteriores, beneficiando diretamente instituições e famílias de baixa renda.

Gráfico 15 – Indicadores de Resultados do Programa Assistência



Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

Quadro 24 - Indicadores de Resultado do Programa Assistência

Indicador	Fórmula de Cálculo	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	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	77,2%	
*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	111,0%	
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	100,0%	
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	14,7%	

* Para o indicador “Percentual de realização das ações do Programa” é necessário considerar “ações” como cada serviço prestado pela programação. Exemplo: uma turma, um debate, uma exposição, uma oficina, uma palestra, uma roda de conversa, uma visita mediada. Total de “ações” realizadas seria de seis.

Lembramos que este não é um dado estatístico, apesar de poder ser comprovado pelo controle das nossas ferramentas estatísticas. Este é um indicador que informa a eficácia de nossa atuação, é uma proposta que visa avaliar se o Sesc vem ampliando o acesso dos serviços prestados pela Entidade. Logo, a variação das “ações” realizadas no ano justificaria os investimentos em nossa programação.

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

Quadro 25 - Análise dos Indicadores do Programa Assistência

Análise dos indicadores 2018 e 2017	2017		2018		2019
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	90,0%	73,8%	90,0%	77,20%	90,0%
Percentual de realização das ações do Programa	90,0%	2.769,24%	90,0%	110,96%	
Nível de Subsídio no Programa	60,0%	100,0%	60,0%	99,98%	60,0%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	50,0%	9,54%	50,0%	14,74%	50,0%
<p style="text-align: center;"> ■ Conforme planejado ■ Merece atenção ■ Desconforme </p>					

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

O Programa Assistência apresenta algumas particularidades com relação à realização das ações. A execução orçamentária ficou abaixo dos 80%, em virtude das muitas parcerias realizadas para o desenvolvimento das ações, o que proporcionou uma economia ao Sesc Paraná, sem redução da qualidade das ações.

Com relação aos indicadores que medem o percentual de realizações e o índice de subsídio, os resultados atingidos ficaram dentro do esperado para o Programa.

Com relação ao indicador que mede o percentual de inscrição de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e dependentes, o percentual abaixo da meta se deve as características do próprio Programa, mais especificamente no formato que é desenvolvido pelo Sesc Paraná, ou seja, na Atividade Trabalho Social com Grupos, a grande maioria dos grupos formados é de idosos, sendo uma minoria destes formada por trabalhaores do comércio de bens, serviços e turismo ou dependentes e, em Desenvolvimento Comunitário, como o próprio nome sugere, são formados e capacitadas pessoas em núcleos comunitários, sendo que a maioria dos clientes são público em geral.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para 2019 estão previstas a ampliação da arrecadação nos Projeto Mesa Brasil, campanhas do agasalho e do brinquedo, visando beneficiar um número cada vez maior de instituições e de pessoas devidamente cadastradas, com a distribuição de alimentos, materiais de higiene e limpeza, agasalhos e brinquedos.

Quadro 26 - Resultados dos Mensuradores de Produção – Programa Assistência

Programa Assistência																					
		Núcleos e Redes Comunitários																			
		Clientes								Número											
		Com.		Dep.		Usu.		Total													
		Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.		
		8	110	0	0	5.057	8.342	5.065	8.452	77	78										
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.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	
Desenvolvimento Comunitário	Sem Modalidade	Campanha																			
		Curso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Encontro	0	110	0	0	2.276	4.637	2.276	4.747	42	38								3.100	4.74
		Oficina							75	3.092	3	25			400	3.657					
		Palestra							1.960	1.650	15	13					1.960	1.650			
		Reunião									20	19								624	333
		Roda de conversa									36	28								885	430
Segurança Alimentar e Apoio Social *	Desenvolvimento de Capacidades	Curso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Encontro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Oficina	-	-	-	-	564	966	564	966	31	32			1.692	4.045					
		Orientação																		777	7
		Palestra	-	-	-	-	5.389	3.720	5.389	3.720	51	52					5.389	3.720			
	Redes	Realizações	Variáveis															Quantidade			
		Distribuição de gêneros alimentícios	Distribuição (kg)															2.189.000	2.120.847		
			Doadores															272	371		
			Pessoas cadastradas															138.812	135.835		
		Distribuição de produtos diversos	Vestuário												Distribuição (Unid.)		345.831	491.270			
												Beneficiados		172.176	123.888						
Produtos de higiene pessoal												Distribuição (Unid.)		2.875	3.023						
												Beneficiados		39.927	47.721						
Produtos de limpeza												Distribuição (Unid.)		5.034	9.251						
												Beneficiados		34.505	65.929						

Programa Assistência (Continuação)																		
Segurança Alimentar e Apoio Social *	Redes	Realizações	Variáveis								Quantidade							
											Prev.	Real.						
			Distribuição de produtos diversos	Outros									Distribuição (Unid.)	83.099	96.797			
																Beneficiados	66.015	59.811

Grupos Sociais											
Tipos de Grupos	Clientes								Número		
	Com.		Dep.		Usu.		Total				
	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	
de Idosos	204	509	343	1.101	1.927	6.103	2.474	7.713	79	156	
de Crianças	-	-	-	-	40	-	40	-	4	-	
de	104	105	68	46	366	519	538	670	20	19	
de Pais	120	88	15	0	10	14	145	102	2	2	
Intergeneracionai	40	32	50	48	206	341	296	421	12	10	
Voluntários	34	14	29	26	88	145	151	185	8	7	
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.			
Trabalho Social com Grupos	Sem Modalidade	Ação de voluntariado									12	4								120	
		Campanha									0	0								0	
		Consulta social									0	0								0	
		Curso	8	2	11	6	31	13	50	21			4	2	3.110	900					
		Encontro	539	717	629	1.721	4.162	14.828	5.330	17.266	3.638	574									99.487
		Oficina	796	485	1.307	1.397	6.018	6.672	8.121	8.554	338	467			18.332	13.016					
		Palestra	320	207	359	371	2.422	2.249	3.101	3.007	96	102							3.101	2.761	
		Reunião									77	3.746									2.927
Visita domiciliar, inst. e com.									17	15									441		

3.3. Estágio de implementação do planejamento estratégico

A implementação do planejamento estratégico do Sesc Paraná ocorreu em 2006. Desde o seu início, anualmente é realizada a revisão de seus objetivos, estratégias e metas.

O trabalho contínuo contribuiu para o Sesc Paraná ampliar a sua atuação em todo Estado do Paraná, com a construção de novas Unidades planejadas respeitando as projeções futuras, atualizadas anualmente.

A revisão constante dos projetos possibilitou ao Sesc Paraná inaugurar duas novas Unidades em 2018, prevendo outras Unidades que deverão ser construídas entre 2019 a 2022, tais como o Hotel Sesc Cascavel, além da revitalização do Sesc Centro, a mais antiga Unidade do Sesc no Paraná, o restauro da Estação Saudade na cidade de Ponta Grossa, se transformando na terceira Unidade específica de Cultura do Sesc Paraná, a reforma do antigo teatro recebido em doação pelo Sesc na cidade de Bela Vista do Paraíso, que irá desenvolver preferencialmente ações de cultura e lazer, o início das obras da nova Unidade do Sesc Maringá, além de futuras Unidades que estarão na fase de projetos, tais como, Arapongas, Irati, Nova Londrina e Palmas, visando atender as necessidades essenciais dos trabalhadores do comércio, seus dependentes e comunidade em geral.

3.3.1. Estágio de desenvolvimento

Atualmente o Sesc Paraná conta com sistemas, onde são monitorados os principais indicadores definidos no plano estratégico, contando com ferramenta de Business Intelligence, Sistema de Planejamento, Sistema de Projetos, Sistema de Gestão da Produção entre outros sistemas, que possibilitam o acompanhamento diário da realização física e financeira dos projetos.

3.3.2. Metodologia de formulação, de avaliação e de revisão dos objetivos estratégicos

Todos os anos, a primeira etapa prevista no cronograma do planejamento estratégico é a realização de reuniões com a alta direção para revisão dos objetivos, indicadores e a definição de diretrizes e orientações sobre os projetos. Esta etapa ocorre anualmente no mês de abril. Na etapa seguinte ocorrem reuniões com gerentes executivos e técnicos das Unidades, para disseminação das diretrizes e orientações.

3.3.3. Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica

O Sesc Paraná realiza reuniões semanais de diretores para discussão de diversos assuntos relacionados a gestão estratégica, sendo tomadas medidas corretivas imediatas quando identificadas inconsistências na gestão. Além disso, duas vezes por ano são realizadas reuniões com todos os gestores, para discutir e alinhar estratégias de gestão. Essas reuniões ocorrem no início do primeiro semestre e no final do segundo semestre, de acordo com a disponibilidade dos envolvidos.

3.3.4. Revisões ocorridas no planejamento estratégico, sua descrição e periodicidade

O Sesc Paraná revisa anualmente todo o planejamento estratégico, entre abril a agosto, com envolvimento de todos os técnicos de atividades e gestores de Unidades e da Administração Regional, ocorrendo análise, avaliação e revisão de metas físicas e financeiras para o próximo exercício de todos os projetos, propostas

de novos projetos, incluindo a revisão dos projetos de investimentos em obras, reformas, mobiliários e equipamentos.

Após a definição das diretrizes do quinquênio pelo Departamento Nacional - as atuais são para o período de 2016 à 2020 - o Departamento Regional realiza uma revisão mais acentuada em todo o seu plano estratégico, revisando objetivos, indicadores e estratégias que serão o norteador para o próximo quinquênio.

3.3.5. Envolvimento da alta direção

O processo de planejamento se inicia com a definição das diretrizes e orientações para o próximo exercício, de acordo com a definição ocorrida em reunião com participação de todos os diretores e assessores. Durante o processo de planejamento, todos os projetos da área fim passam pela análise e aprovação dos diretores. O fluxo de análise dos projetos do sistema de planejamento contempla técnicos, analistas, gerentes executivos, gerentes de divisão, diretores de divisão e assessoria de planejamento.

3.3.6. Alinhamento das unidades ao planejamento estratégico

Descrever como as Unidades Operacionais colaboram para execução das estratégias e atingimento das metas estabelecidas pelos planos, conforme farol descrito com a seguinte classificação:

- conforme planejado;
- merece atenção
- desconforme

Constam da avaliação do quadro abaixo, os principais indicadores de produção, sendo classificados conforme segue:

- conforme planejado: atingimento maior ou igual a 90% da meta física.
- merece atenção: atingimento de 80 a 89,9% da meta física
- desconforme: atingimento abaixo de 80% da meta física.

Quadro 27 - Alinhamento das Unidades com o Planejamento Estratégico

Unidades Operacionais	Avaliação descritiva	Performance
Sesc Portão	Em 2018 a Unidade teve um desempenho abaixo do esperado em quase todos os indicadores. Apesar da cobrança sistemática da Direção Regional, a Unidade não apresentou evolução dos indicadores ao longo do ano, levando a decisão de alterar os gestores da Unidade (Gerente Executivo e Assistente de Gerente), para que a mesma possa voltar ao nível de resultados obtidos em 2017, quando atingiu a grande maioria das metas.	●
Sesc Água Verde	Atingimento superior a 90% em quase todos os indicadores propostos para o ano de 2018, ficando um pouco abaixo no indicador de habilitações, onde atingiu 87,0% da meta, que será acompanhado de forma mais sistemática em 2019.	●
Sesc Apucarana	Atingimento superior a 90% em todos os indicadores propostos para o ano de 2018.	●

Sesc Cascavel	Atendimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018, ficando abaixo somente indicador de habilitações, com atendimento de 72,0% e o número de quilos de alimentos distribuídos na projeto Mesa Brasil, que atingiu 87,5% da meta, o que foi ocasionado pelo desligamento do único motorista do Programa. Estes 02 indicadores serão acompanhados de forma mais sistemática em 2019.	
Sesc Caiobá	Atendimento superior a 90% em quase todos os indicadores propostos para o ano de 2018, ficando um pouco abaixo no indicador de refeições, onde atingiu 86,2% da meta, que será acompanhado de forma mais sistemática em 2019.	
Sesc Cornélio Procópio	Atendimento superior a 90% em todos os indicadores propostos para o ano de 2018. Ressaltamos em na análise de 2017, a Unidade estava sob atenção, tendo apresentado grande evolução em todos os indicadores.	
Sesc Francisco Beltrão	A Unidade apresentou uma boa evolução em alguns indicadores, mais ainda merece atenção nos indicadores de consultas no Projeto de Refeições que atingiu 61,7% da meta. Ressaltamos em na análise de 2017, a Unidade estava sob atenção, tendo apresentado grande evolução em todos os indicadores. Para 2019 está prevista uma alteração no serviço, incluindo melhoria do espaço e reformulação da sistemática da Atividade Nutrição, ampliando a lanchonete e encerrando as atividades do restaurante.	
Sesc da Esquina	Durante o ano de 2018, a Unidade passou por algumas obras, o que fez com que alguns serviços não tenham atendido na sua plenitude. Outro detalhe é de que o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) trabalhou o período de julho a setembro com 01 funcionário a menos, por conta de licença saúde e de outubro a novembro, com 02 funcionários afastados pelo mesmo motivo. Desta forma, o indicador de habilitações e de visitas a empresas do comércio ficaram abaixo do previsto, atingindo 76,0% da meta, bem como o indicador de consultas em Saúde Bucal que atingiu 76,5% da meta . Para 2019, a tendência é que a Unidade tenha melhores resultados, tendo em vista que todas as Atividades serão disponibilizadas na sua capacidade total.	
Sesc Guarapuava	A Unidade merece atenção por ter ficado com 56,0% no indicadores de habilitações e 66% da meta de distribuição de quilos de alimentos distribuídos e 66,0% da meta do Projeto Mesa Brasil. Tendo em vista que a Unidade não apresentou evolução de 2017 para 2018, a Direção Regional decidiu pela substituição do Gestor (Gerente Executivo).	
Sesc Jacarezinho	Atendimento superior a 90% em todos os indicadores propostos para o ano de 2018. Ressaltamos em na análise de 2017, a Unidade estava sob atenção, tendo apresentado grande evolução em todos os indicadores.	
Sesc Londrina	Atendimento superior a 90% em todos os indicadores propostos para o ano de 2018. Ressaltamos em na análise de 2017, a Unidade foi avaliada como desconforme (vermelho), tendo apresentado grande evolução em todos os indicadores.	
Sesc Maringá	Atendimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018, ficando abaixo somente no indicador de visitas e empresários do comércio. Em 2019 a Unidade estará ofertando somente parte dos serviços, tendo em vista o início da obra da nova Unidade.	
Sesc Paranavaí	Atendimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018, ficando abaixo somente no indicador de visitas e empresários do comércio, onde atingiu 86,0%, o que será acompanhado de forma mais sistemática em 2019.	
Sesc Ponta Grossa	Atendimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018, ficando abaixo no indicador de refeições, com atendimento de 76,4% da meta.	
Sesc Toledo	Atendimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018, ficando abaixo no indicador de lanches, com atendimento de 81,4% da meta.	
Sesc Umuarama	Atendimento superior a 90% em todos os indicadores propostos para o ano de 2018. Ressaltamos em na análise de 2017, a Unidade estava sob atenção, tendo apresentado	

	grande evolução em todos os indicadores.	
Sesc Campo Mourão	Atingimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018, ficando abaixo somente na Atividade Saúde Bucal, com o atingimento de 55,0% da meta prevista para 2018, o que merece especial atenção pois se trata de um serviço extremamente importante. O indicador irá ser acompanhado de forma mais sistemática em 2019.	●
Sesc Marechal Cândido Rondon	Atingimento superior a 90% em todos os indicadores propostos para o ano de 2018, ficando abaixo do esperado no indicador de visitas a empresários, o que será acompanhado de forma mais sistemática em 2019. Ressaltamos em na análise de 2017, a Unidade estava sob atenção, tendo apresentado grande evolução em todos os indicadores.	●
Sesc Foz do Iguaçu	Atingimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018.	●
Sesc Educação Infantil	Atingimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018.	●
Sesc Paranaguá	Atingimento superior a 90% em todos os indicadores propostos para o ano de 2018, ficando abaixo do esperado no indicador de habilitações, onde atingiu 85%, o que será acompanhado de forma mais sistemática em 2019. Ressaltamos em na análise de 2017, a Unidade estava sob atenção, tendo apresentado grande evolução em todos os indicadores.	●
Sesc Ivaiporã	Atingimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018.	●
Sesc Paço da Liberdade	Atingimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018.	●
Sesc Pato Branco	Atingimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018.	●
Sesc Medianeira	Atingimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018.	●
Sesc Londrina Cadeião	Atingimento superior a 90% em quase todos indicadores, ficando abaixo somente no número visitas empresários do comércio, onde atingiu somente 28,0% do previsto, o que será acompanhado de forma mais sistemática em 2019.	●
Sesc São José dos Pinhais	Atingimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018, ficando abaixo somente no indicador de consultas do Projeto Saúde Bucal, onde atingiu 60,2%, o que será acompanhado de forma mais sistemática em 2019. Ressaltamos em na análise de 2017, a Unidade estava sob atenção, tendo apresentado grande evolução em todos os indicadores.	●
Sesc Londrina Norte	Atingimento superior a 90% na maioria dos indicadores propostos para o ano de 2018, ficando abaixo somente no indicador de consultas do Projeto Saúde Bucal, onde atingiu 61,7%, o que será acompanhado de forma mais sistemática em 2019. Ressaltamos em na análise de 2017, a Unidade estava sob atenção, tendo apresentado grande evolução em todos os indicadores.	●
Sesc União da Vitória	Inaugurada em 2018, sendo até o ano de 2017 um Núcleo de Serviços ligado a Unidade do Sesc Ponta Grossa, contando com o atingimento superior a 90% nos indicadores propostos para o ano de 2018.	●

Sesc Rio Negro	Inaugurada em junho de 2018, sendo que a previsão era para início do ano, o que impossibilita realizar uma análise mais apurada dos resultados atingidos.	●
Colégio Sesc São José	Atingimento superior a 90% em todos os indicadores de produção.	●
OdontoSesc	Merece atenção por ter atingido 84,6% da meta de clientes e 91,5% da meta de consultas em Saúde Bucal, devido a reforma realizada em uma das carretas, desde agosto de 2018.	●
Sesc Saúde Mulher	Em 2018 o projeto ainda não pode ser desenvolvido na sua plenitude, bem como o deslocamento entre os municípios atendidos, muitas vezes distantes, impossibilitou o atingimento dos principais indicadores, principalmente no número de exames realizados que atingiu 52,3% da meta estabelecida.	●

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

3.3.7. Principais dificuldades e mudanças previstas

Com o aumento do número de Unidades Executivas e a ampliação do atendimento em projetos e ações da instituição, o Sesc Paraná encontrou dificuldade em atender as demandas de solicitações de compras, devido ao grande volume e variedade de itens.

Para melhorar o desempenho e aperfeiçoar o controle dos processos de compras, em 2018 foi realizada a centralização do setor de compras, onde todos os processos de compras da entidade passaram a ser de responsabilidade da Divisão de Suprimentos, através da Gerência de Compras, a qual implantou um calendário de compras com prazos pré-definidos de entrega. Toda essa mudança de processos foi suportada por um novo sistema informatizado desenvolvido pelo regional, onde é realizado todo o planejamento e execução dos processos de compra.

Também está em fase de implantação o Centro de Distribuição e Logística, cujo o objetivo é estocar e distribuir itens de consumo de alto giro utilizado por todas as unidades. Esta prática visa reduzir os custos de aquisição através de negociações com volumes mais expressivos melhorando o relacionamento com os fornecedores e minimizando o custo operacional ao reduzir a quantidade de processos de compras.

Além disso, os pagamentos a fornecedores também foram centralizados na Administração Regional tornando os processos mais seguros, dinâmicos e possibilitando maior controle dos gastos.

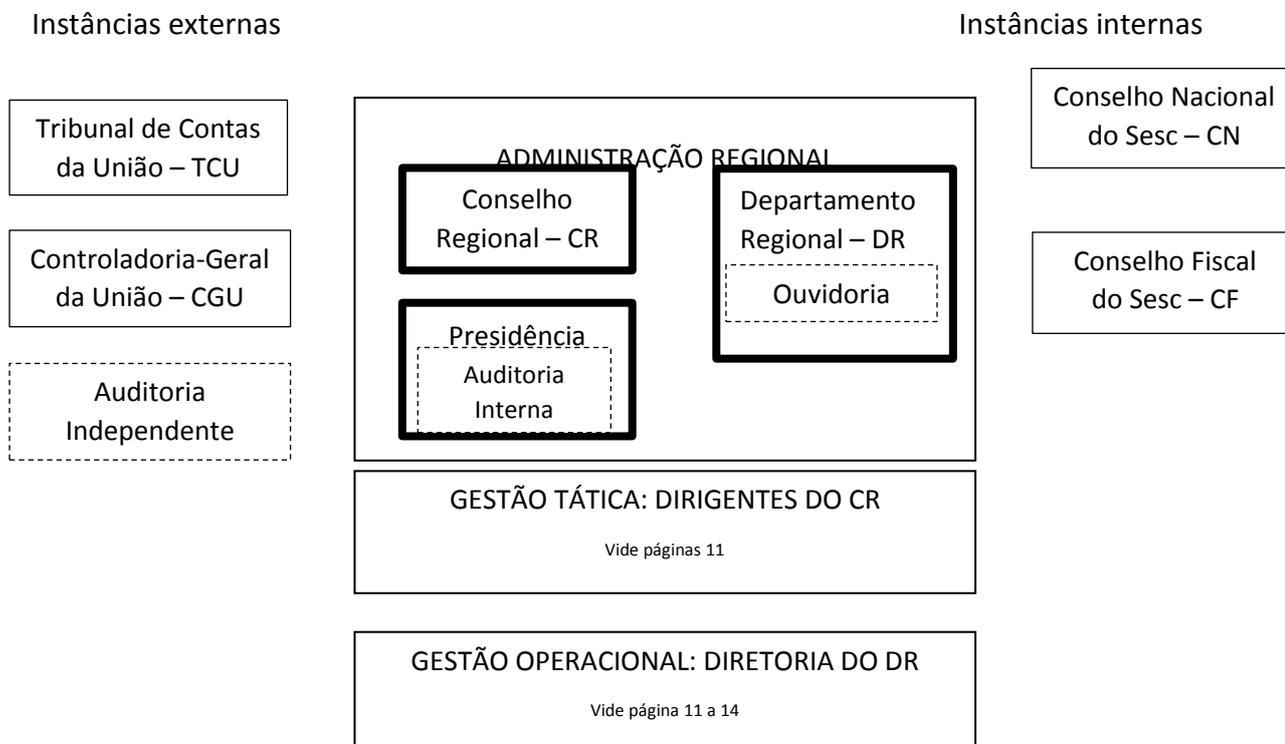
O Sesc Paraná, com sua premissa de buscar inovação frente às dificuldades enfrentadas, reformulou também o processo de conferência e gestão de bens patrimoniais através da implantação de um novo sistema desenvolvido pelo regional.

O novo sistema substitui o processo de conferência manual, o qual era passível de erros e retrabalho, por uma nova dinâmica, onde as conferências são realizadas através de leitores de código de barras. Ao identificar divergências o sistema determina que o responsável informe um plano de ação para resolução. Desta forma a informatização tornou o processo mais transparente e seguro, trazendo inovação e economicidade para a instituição.

4. Governança

4.1. Descrição das estruturas de governança

Figura 3 - Modelo Esquemático de Governança



Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

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.

Fonte: Referencial Básico de Governança do TCU (2014)

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 abrangem até cem mil trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo 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 abrangem mais de cem mil trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo 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 abrangem até cem mil trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo 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 abrangem mais de cem mil trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo 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 trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo 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 Sesc PR tem como diretriz institucional garantir o máximo de transparência e controle sobre seus processos, tanto no âmbito social como administrativo. Para tanto, adota mecanismos de aperfeiçoamento contínuo e medidas preventivas contra atos ilícitos e inconformidades procedimentais, visando cumprir sua missão de promover ações socioeducativas com base em princípios éticos e boas práticas de gestão.

Com o objetivo de garantir que a comunicação chegue a todos os seus funcionários, mantém seus sistemas de gestão de processos, riscos e controles internos informatizados e disponibilizados em ambiente online com acesso a todos os colaboradores, criando uma gestão democrática dos seus processos e riscos organizacionais. Esses sistemas possuem fluxos de aprovações e delegações de autoridade e competência que são acompanhadas de definições claras das responsabilidades.

Os riscos da entidade são identificados com base nos objetivos e metas traçados anualmente pela instituição e contribuem para o sucesso dos resultados planejados.

A gestão dos riscos e controles internos segue as normas descritas no Plano de Gestão de Riscos do Sesc PR e acontece periodicamente e de forma contínua com o intuito de identificar as mudanças do perfil de riscos ocasionadas pelas transformações dos ambientes interno e externo. Os riscos inerentes às atividades da empresa são identificados, classificados, avaliados, tratados, monitorados e comunicados, minimizando ou eliminando a probabilidade e o impacto das ameaças, ou ainda, melhorando ou explorando as oportunidades.

O processo de Governança de Riscos direciona esforços para a eficácia e eficiência operacional do Sesc PR, estabelecendo um modelo de gerenciamento proativo de riscos, com os seguintes objetivos:

- Preservar o valor da organização, mediante a redução da probabilidade e/ou impacto de eventos de perdas;
- Promover maior transparência ao informar aos administradores e ao público em geral os riscos aos quais a organização está sujeita e as políticas adotadas para sua mitigação, bem como a eficácia das mesmas;
- Melhorar os padrões de governança, mediante a explicitação do perfil de riscos adotados, em consonância com a cultura da organização, além de introduzir uma uniformidade conceitual em todos os níveis da organização;
- Aprimoramento das ferramentas de controles internos (sistemas de controles) para medir, monitorar e gerir os riscos;
- Melhoria da comunicação entre as áreas da organização.

A gestão de riscos e controles internos passou por três fases no ano de 2018, sendo que em cada uma delas os riscos e controles internos foram identificados, classificados e registrados em sistema operacional próprio e submetidos a análise e aprovação dos seus planos de resposta ou contingência pela alta administração da instituição. Após a aprovação dos planos, estes passaram por acompanhamento dos responsáveis e foram reavaliados conforme as ações. A análise realizada subsidia a fase de apresentação de medidas de ajustamentos, onde se demonstram os resultados observados.

4.2.2. Avaliação dos controles internos pelo chefe da Auditoria Interna

A Auditoria Interna do Sesc Paraná foi incluída oficialmente no Regimento Interno do Sesc Paraná por meio da Resolução 9017/14, datada em 21 de julho de 2014, vinculada ao Presidente do Conselho Regional, sem atribuição de cargo de chefia ou equivalente. A vinculação no organograma citado caracteriza a independência e objetividade necessárias para execução dos trabalhos da área e propicia um melhor entendimento dos envolvidos nos trabalhos executados, bem como uma melhor autonomia, indispensável para o cumprimento de suas atribuições. A estrutura atual da área é composta por dois Auditores Internos e um estagiário.

A área atua com observância aos normativos emanados pelo Conselho Federal de Contabilidade, em especial a NBC TI 01, bem como ao Código de Ética do Auditor Interno e outros, procedidos pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil – IIA.

Como missão, a Auditoria Interna do Sesc Paraná intui a promoção de segurança e confiabilidade na gestão financeira, administrativa e operacional, assessorando por meio de serviços de auditoria preventiva tanto à Administração Regional quanto as Unidades Executivas, a fim de requerer conforto à administração da Entidade quanto às práticas que estão sendo executadas por suas Diretorias e Gerências.

Sendo assim, a área objetivou para o ano de 2018 o exame das Unidades Executivas não auditadas no exercício anterior e algumas gerências não analisadas em outros exercícios.

Segue detalhamento das áreas e Unidades auditadas no exercício de 2018:

Unidades Executivas auditadas

Sesc Apucarana

Sesc Educação Infantil

Sesc Esquina

Sesc Foz do Iguaçu

Sesc Ivaiporã

Sesc Jacarezinho

Sesc Londrina Cadeião

Sesc Maringá

Sesc Medianeira

Sesc Paço da Liberdade

Sesc Palmas

Sesc Paranaguá

Sesc Portão

Sesc Santo Antônio da Platina

Sesc Toledo

Sesc Umuarama

Sesc União da Vitória

Áreas auditadas

Almoxarifado

Contas a Pagar e Contas a Receber

Em razão da transferência de um dos profissionais para a Gerência da Contabilidade em meados de julho de 2018 a nova contratação ocorreu em maio do mesmo exercício não impactando nas horas disponíveis e nos trabalhos planejados.

Para as Unidades Executivas, as análises realizadas objetivaram a apresentação de comentários e recomendações por ocasião dos exames realizados nas áreas: financeira, almoxarifado, compras, recursos humanos, patrimônio, atendimentos da estatística, frota, contratos e odontologia. Adicionalmente, foi efetuado follow-up dos possíveis relatórios anteriores, observando a recorrência ou não dos apontamentos identificados à época. Cabe considerar que os comentários e recomendações tiveram por finalidade contribuir para o aperfeiçoamento dos controles internos, propiciando à administração a salvaguarda dos ativos, valores e dar maior segurança sobre as transações realizadas, embasadas nos normativos externos, internos e nas boas práticas de gestão.

A apresentação dos Relatórios de Auditoria Interna é realizada concomitantemente à Presidência e à Direção Regional do Sesc Paraná, que analisam os apontamentos e fazem as inquireções pertinentes, tanto para os Auditores Internos, quanto para as Diretorias ou Gerências minudenciadas. Logo após, estes relatórios são enviados para os auditados, que elaboram os planos de ação para resolução das inconsistências identificadas. Em seguida, a Auditoria Interna recebe e analisa as respostas para cada apontamento efetuado e verifica se a medida tomada irá sanar a inconsistência constatada, caso contrário, uma nova solicitação será encaminhada a Gerência responsável, requerendo que a mesma reformule outro plano de ação, considerando que o apresentado não atende as necessidades. Com exceção dos apontamentos encaminhados diretamente às Unidades, a Diretoria correspondente é acionada, a qual se integra com o auditado a fim de resolver os apontamentos. Identificada conformidade entre o apontamento, recomendação e plano de ação, os trabalhos são finalizados e informados a Alta

Administração. Já as situações não acatadas são enviadas para a Alta Administração, que toma as medidas necessárias para conclusão dos trabalhos.

Considerando que as recomendações apresentadas pela Auditoria Interna para as atividades executadas em 2018 tiveram por finalidade contribuir para o aperfeiçoamento dos controles internos; considerando que os trabalhos foram realizados em base de amostras e para períodos distintos; e, considerando as medidas tomadas pelos gestores para sanar as inconsistências apontadas, entendemos que a qualidade dos controles internos relacionados à apuração dos resultados dos indicadores utilizados para monitorar e avaliar a governança e o desempenho operacional do Sesc Paraná são eficientes e suficientes.

5. Relacionamento com a Sociedade

5.1. Canais de Acesso do Cidadão

5.1.1. Ouvidoria: estrutura e resultados

A Ouvidoria iniciou suas atividades em 02/01/2018, recebendo sugestões, reclamações, denúncias e elogios de clientes internos e externos. As manifestações podem ser realizadas por e-mail, carta, telefone ou no site (www.sescpr.com.br), e são registradas em sistema informatizado para tratamento, gerenciamento e controle.

A Ouvidoria tem como objetivo ser canal direto, de segunda instância de comunicação, para clientes, colaboradores, fornecedores e a comunidade em geral com o Sesc PR, buscando soluções para as manifestações do seu público, além de mediar conflitos e aperfeiçoar o processo de trabalho dentro da instituição, garantindo o direito de resposta às manifestações de forma objetiva e no menor prazo possível.

O tratamento é feito pela Ouvidoria que recebe, examina e direciona as demandas para os setores competentes e ao final do processo encaminha resposta ao manifestante. Por se tratar de segunda instância, o atendimento da Ouvidoria deve ocorrer sempre que o cliente considerar que sua reclamação não foi completamente solucionada por outros canais de atendimento ou que restou alguma dúvida a respeito do assunto. Elogios, sugestões e denúncias são atendidas diretamente na Ouvidoria.

O canal está disponível na intranet e no site do Sesc PR, sendo divulgado para os clientes internos (colaboradores), através de informativos postados na intranet do Sesc PR nos dias 08/01/2018, 04/05/2018, 26/06/2018 e 07/08/2018.

A Ouvidoria também participou de treinamentos de integração de novos colaboradores, encontro de gestores, bem como esteve presente em 16 unidades da capital e interior, onde 387 colaboradores receberam informações sobre seu funcionamento, estrutura e objetivos do canal.

Para os clientes externos foi elaborado um cartaz informando as formas de contato, horários de atendimento e tipos de manifestação que os clientes podem fazer junto no canal. Este material foi encaminhado para todas as unidades do Sesc PR e Regional para fixação em locais de maior circulação.

Quadro 28 – Informações sobre o atendimento Ouvidoria

Natureza da Demanda	Quantidade	%	Atendidas no prazo	Atendidas fora do prazo
Denúncias	10	5,2	9	1
Perguntas/Solicitações	26	13,5	26	0
Sugestão	33	17,1	29	4
Reclamação	99	51,3	77	22
Elogio	25	13	25	0
Total	193	100	166	27

Obs.: Do total de manifestações, 57 foram realizadas por e-mail, 05 por telefone, 01 por carta e 130 através de formulário eletrônico.

Fonte: Divisão de Recursos Humanos/Ouvidoria (2019)

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

O Sesc Paraná com o propósito de manter uma comunicação com seu cliente preferencial e demais cidadãos, disponibiliza canais de comunicação como: atendimento telefônico, atendimento online no site e atendimento via e-mail. Todos os canais citados fazem o atendimento inicial de dúvidas, sugestões, elogios e reclamações. Conforme a demanda e a informação a Gerência de Relacionamento com o Cliente (GRC) verifica se as ponderações dos clientes necessitam de registro ou não.

Os registros são realizados no caso de reclamações, elogios, sugestões e dúvidas quando não podem ser sanadas via telefone, atendimento pessoal na Unidade e atendimento online no site. Nestes casos, o atendente direciona a manifestação do cliente para o e-mail do Fale Conosco Sesc Paraná (sac@sescpr.com.br).

Os registros de maior complexidade são tratados pela GRC, que fazem o direcionamento da manifestação. Caso seja uma informação mais precisa sobre a atividade e/ou serviço específico de uma Unidade a manifestação do cliente é então direcionada para a unidade de serviço em questão.

Nas situações de dúvidas via telefone, o procedimento para direcionamento é realizado via transferência de ligação para o setor de relacionamento com clientes da unidade. Em alguns casos, é encaminhado um e-mail para conhecimento e registro.

Para acompanhamento e controle, a GRC, registra seus atendimentos. O objetivo do registro é mapear as principais dúvidas, reclamações e elogios provenientes dos clientes, para que sejam traçados planos de gestão de clientes e inteligência de negócio. Os registros são realizados no sistema de formulários online próprio da GRC. Em geral estes registros são realizados ao término do atendimento.

Em 2018, foram registrados 2.721 atendimentos via e-mail e 3.788 atendimentos online via site (www.sescpr.com.br). O quadro a seguir mostra as informações detalhada de atendimento, a natureza da demanda e a quantidade de solicitações recebidas no e-mail.

Quadro 29 – Informações sobre o atendimento SAC

Canal de Acesso	Natureza da Demanda	Quantidade de Solicitações	%	Atendidas no prazo	Atendidas Fora do prazo
E-mail	Dúvidas	2.287	84,0	2.287	0
E-mail	Sugestão	224	8,2	224	0
E-mail	Reclamação	148	5,4	111	37
E-mail	Elogio	62	2,3	62	0
Total		2.721	100,0	2.684	37

Fonte: Gerência de Relacionamento com o Cliente (2019)

O Atendimento online via site, tem como objetivo agilizar as respostas aos clientes. Este atendimento, especificamente, fica disponível aos clientes de segunda a sexta, das 08h às 18h com interação com um atendente e, após este horário, o cliente é atendido pelo Chat Boat. Nos finais de semana, nas situações de o cliente não obter a informação desejada, o Robô direciona o cliente a preencher um formulário, o qual é encaminhado ao e-mail sac@sescpr.com.br e respondido no próximo dia útil através do e-mail.

Por se tratar de um atendimento inicial os registros não são tipificados. Em 2018 foram registrado 3.788 atendimentos via chat. As demandas desse canal são em grande maioria sobre: procedimentos para a solicitação do Cartão Sesc, inscrições em processos seletivos, inscrições em atividades e serviços, horário de atendimento das Unidades em todo o Estado, contato do setor de Reservas do Hotel e contatos dos outros regionais do Sesc no Brasil.

5.1.3. Gerência de Relacionamento com o Cliente

O objetivo desta área é estabelecer uma forma de abordagem integrada, referenciada pela missão, visão de futuro e valores, que possa expandir nossos serviços no âmbito do mercado empresarial, conquistando e fidelizando clientes.

A nossa estruturação busca fortalecer e ampliar ainda as seguintes mudanças:

1. Mudança no posicionamento em relação aos serviços ofertados;
2. Estabelecimento de divulgação e abordagem integrada em relação à exposição dos serviços no mercado;
3. Alteração na visibilidade institucional através dos serviços da instituição;
4. Combinações comerciais dos serviços e pacotes inteligentes que agregam os pontos comuns para os clientes SESC;
5. Portfólios integrados de serviços e relacionamento com o cliente;

A GRC trabalha em prol de um relacionamento inovador com o mercado, reconstruindo junto ao mercado-empresários e empregados do comércio um relacionamento permanente, de confiança e com interesses específicos nos serviços oferecidos, ou seja, agregando valores nas necessidades dos clientes prioritários: os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.

A Atuação da Gerência de Relacionamento com o cliente possibilita e facilita:

- Padronização dos procedimentos de atuação e métodos de abordagem junto aos empresários/clientes no estado do Paraná;
- Atendimento mais completo e com qualidade aos clientes;
- Sistema aberto e integrado de informações entre áreas e unidades internas;
- Estabelecer comunicação comum a todos os colaboradores que atuam no relacionamento com o mercado;
- Fortalecimento da divulgação das programações diversas disponibilizadas pelas unidades na intenção de tornar mais eficiente e eficaz a divulgação das mesmas, aumentando o índice de procura, efetividade, utilização e consumo dos serviços;
- Redução dos custos e tempo despendido nas ações individualizadas realizadas pelas Unidades, como divulgação;
- Agilidade nos processos e troca de informações entre o Sesc e seus clientes, atuando em comum acordo no mapeamento das regiões;
- Desenvolvimento de relatórios diários para posterior análise dos indicadores e mensuração dos dados de atendimento, utilização e satisfação da clientela preferencial.

5.2. Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade

Quadro 30 - Acesso às informações da Entidade

Documentos	Endereço para acesso	Periodicidade de atualização
Relatório de Gestão	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana	Anual

Orçamentos Originais	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana	Anual
Realização Orçamentária trimestral	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana	Trimestral
Resoluções de aprovação do Orçamento e Retificações	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana	Anual
Demonstrações contábeis	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana	Mensal
Informações relevantes sobre os processos licitatórios	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana	Diário de acordo com a realização de processos
Informações relevantes sobre contratos celebrados	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana	Trimestral
Informações sobre transferência de recursos	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana	Trimestral
Informações salariais	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana	Mensal
Relatório e demonstrações de Auditoria Independente	Anexo II	Anual
Pesquisa sobre os clientes e sociedade	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana (Relatório de Gestão 2017, item 6.3, página 106)	Anual

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

5.3. Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários

Quadro 31 - Acesso às informações da Entidade

Documentos	Endereço para acesso	Periodicidade de atualização
Pesquisa de Satisfação	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana (Relatório de Gestão 2017, item 6.3, página 106)	
Outros mecanismos para medir a satisfação do público com os produtos e serviços	O Sesc Paraná não possui outros mecanismos de medir a satisfação do público	

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

5.3.1. Satisfação dos cidadãos-usuários ou clientes

A Gerência de Relacionamento com o Cliente realizou duas pesquisas de satisfação de clientes, nos períodos de julho a agosto/2018, entrevistando 2.468 clientes e, no período de outubro a novembro/2018, entrevistando 3.565 clientes em todas as Unidades do Sesc Paraná, de um universo de aproximadamente 300 mil clientes habilitados. Foram realizadas entrevistas nos diversos serviços ofertados, tais como academia de ginástica multifuncional, restaurante, clínica odontológica, educação infantil, biblioteca, lanchonete, turismo social e demais atividades desenvolvidas em grupos, totalizando 6.033 entrevistas, que proporcionaram o atingimento de um índice médio de 94,3% de satisfação dos clientes, superando a meta de 92%.

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

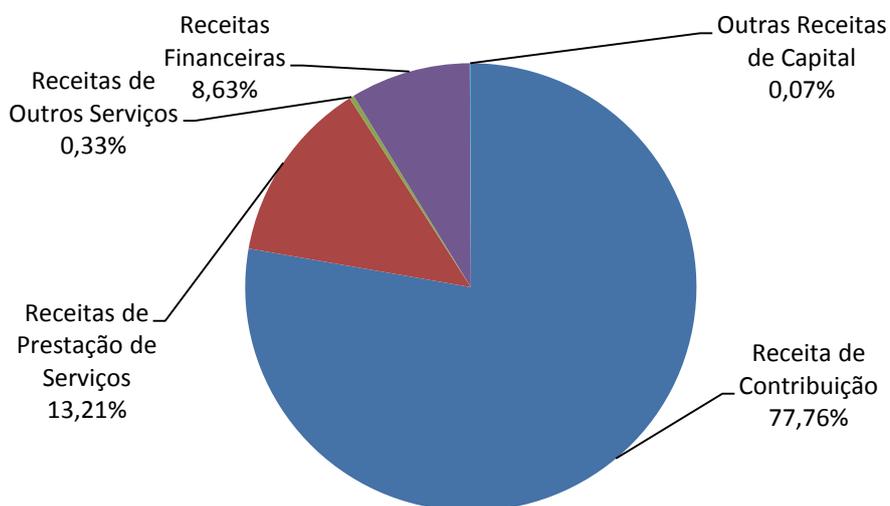
O Sesc Paraná não realiza este tipo de levantamento, porém está sendo realizada análise para implantação.

6. Desempenho financeiro e informações contábeis

6.1. Desempenho financeiro do exercício

Os quadros a seguir apresentam receitas e despesas realizadas em 2017 e 2018 e o previsto para 2019.

Gráfico 16 – Fonte dos Principais Recursos Utilizados em 2018



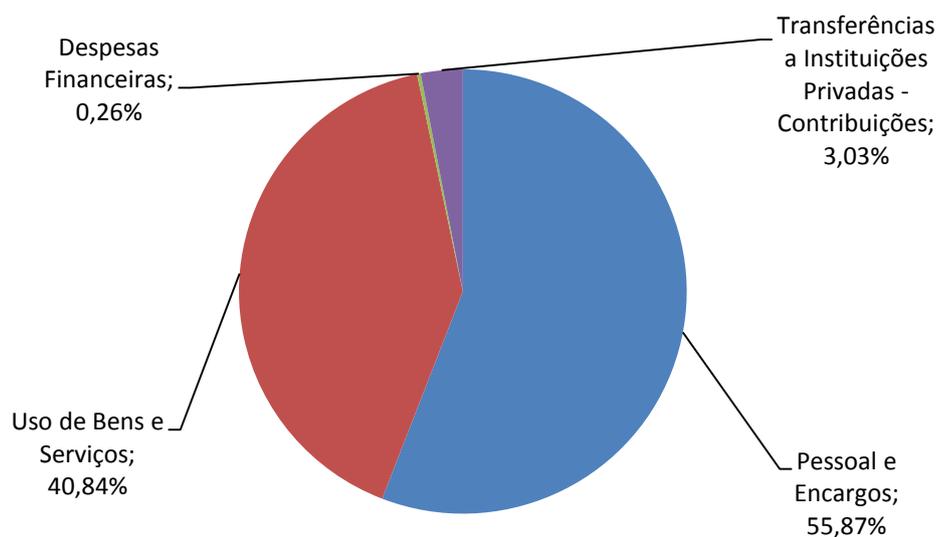
Fonte: Gerência Contábil (2019)

Quadro 32 – Principais Recursos

Principais Recursos (em milhares de reais)	2017	2018	2019
Receita de Contribuição	214.036.165,86	218.159.230,53	218.707.694,00
Receitas de Prestação de Serviços	34.909.370,56	37.074.965,80	46.676.885,00
Receitas de Outros Serviços	724.899,50	729.284,37	657.589,00
Receitas Financeiras	31.395.208,00	24.200.035,99	24.000.000,00
Outras Receitas de Capital	-	199.161,00	-
Mobilização de Recursos Financeiros	281.065.643,92	-	28.561.799,00

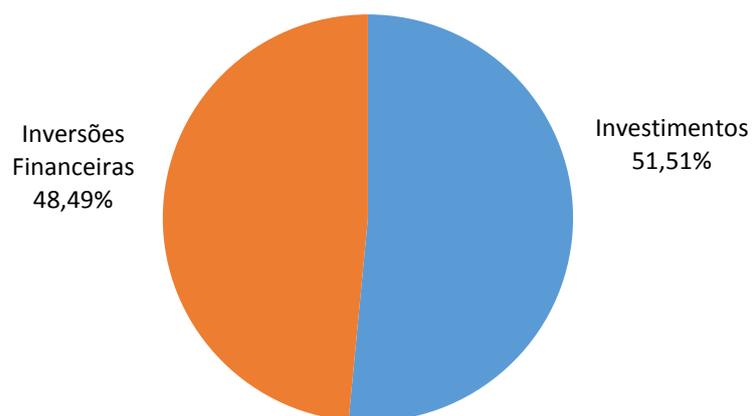
Fonte: Gerência Contábil (2019)

Gráfico 17 – Despesas Correntes realizadas em 2018



Fonte: Gerência Contábil (2019)

Gráfico 18 – Despesas de Capital realizadas em 2018



Fonte: Gerência Contábil (2019)

Quadro 33 – Principais Despesas

Principais Despesas (em milhares de reais)	2017	2018	2019
DESPESAS CORRENTES	201.239.883,25	210.954.867,36	269.783.529,00
Pessoal e Encargos	102.185.069,03	118.430.312,22	148.916.296,00
Uso de Bens e Serviços	92.762.150,92	85.560.575,83	113.755.927,00
Despesas Financeiras	-	550.097,95	681.300,00
Transferências a Instituições Privadas - Contribuições	6.292.663,30	6.413.881,36	6.430.006,00
Outras Transferências a Instituições Privadas	-	-	-
DESPESAS DE CAPITAL	17.389.303,54	15.573.884,84	48.820.438,00
Investimentos	17.389.303,54	8.021.653,09	32.526.820,00
Inversões Financeiras	-	7.552.231,75	16.293.618,00
Transferências a Instituições Privadas s/ Fins Lucrativos Investimentos	-	-	-

Fonte: Gerência Contábil (2019)

6.2. Principais contratos firmados

Quadro 34 - Contratos firmados no exercício a que se refere à prestação de contas

Contrato / ano	Objeto	Razão Social	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Sit.	Nat.	Elem. despesa	Valor total (R\$)	Valor Pago (R\$)
SescPR-2018-CS-034	FORNECIMENTO E ADMINISTRAÇÃO DE VALES ALIMENTAÇÃO E REFEIÇÃO PARA OS EMPREGADOS DO SESC/PR	SODEXO PASS DO BRASIL SERVIÇOS E COMÉRCIO S/A	69.034.668/0001-56	Pregão	01/05/18	Ativo	Prestação de Serviço	Prestação de Serviço	8.784.600,00	5.012.529,93
SescPR-2018-OBR-010	Contratação de empresa especializada para a execução de reformas e adequações do hotel SESC Caiobá, incluído serviços de construção civil, instalações elétricas, hidrossanitárias e sistemas mecânicos, em Matinhos - PR.	OROS ENGENHARIA LTDA	80.315.278/0001-97	Concorrência	12/07/18	Ativo	Prestação de Serviço	Prestação de Serviço	6.692.880,47	4.185.199,80
SescPR-2018-OBR-028	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA EXECUÇÃO DE OBRA DE RESTAURO E RECICLAGEM DA ESTAÇÃO SAUDADE EM PONTA GROSSA - PARANÁ.	PJJ MALUCELLI ARQUITETURA E CONSTRUÇÃO LTDA	82.234.691/0001-52	Concorrência	08/01/19	Ativo	Obras e Serviços de Engenharia	Obras e Serviços de Engenharia	4.992.280,23	0,00

SescPR-2018-CS-032	AQUISIÇÃO E INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE ILUMINAÇÃO, SONORIZAÇÃO E AUDIOVISUAL PARA UNIDADES DO SESC PARANÁ	SERCAL ENGENHARIA LTDA	01.757.613/0001-30	Concorrência	04/04/18	Finalizado	Aquisição de bens	Aquisição de bens	1.116.825,00	1.113.276,20
SescPR-2018-CS-031	AQUISIÇÃO E INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE ILUMINAÇÃO, SONORIZAÇÃO E AUDIOVISUAL PARA UNIDADES DO SESC PARANÁ	ARTE EM CENA COMERCIO, IMPORTACAO E SERVICOS CENIC	10.205.184/0001-80	Concorrência	04/04/18	Finalizado	Aquisição de bens	Aquisição de bens	919.190,30	919.190,30
SescPR-2018-CS-081	FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS, LICENÇAS E SERVIÇOS PARA ATUALIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE TELEFONIA IP DO SESC/PR.	TELETEX COMPUTADORES E SISTEMAS LTDA.	79.345.583/0001-42	Pregão	23/08/18	Ativo	Aquisição de bens	Aquisição de bens	794.500,00	732.501,64
SescPR-2018-ARP-009	REGISTRO DE PREÇOS PARA EVENTUAL AQUISIÇÃO DE UNIFORMES PARA O COLÉGIO SESC SÃO JOSÉ E DE CAMISETAS PARA O SESC PARANÁ.	F. A. VILANI - ME	23.197.698/0001-82	Pregão	29/01/18	Ativo	Material de Consumo	Material de Consumo	668.125,30	460.148,32
SescPR-2018-ARP-002	REGISTRO DE PREÇO PARA EVENTUAL AQUISIÇÃO DE LIVROS DE INGLÊS E ESPANHOL PARA OS CURSOS DE IDIOMAS DO SESC PARANÁ	DISTRIBUIDORA CURITIBA DE PAPÉIS E LIVROS S/A	79.065.181/0001-94	Pregão	15/01/18	Ativo	Material de Consumo	Material de Consumo	667.575,00	627.310,00

SescPR-2018-ARP-065	REGISTRO DE PREÇOS PARA EVENTUAL AQUISIÇÃO DE PRODUTOS DE LIMPEZA PARA O SESC PARANÁ.	KELLY A. D. S. MINIOLI COM. DE PRODUTOS - ME, POLIPLAST IND. E DISTRIB. EIRELI - ME, P.A.S. PROG.DE ALIMENTAÇÃO SOCIAL IND. COM. LTDA, SIGPLAST COMERCIAL LTDA - ME, VALPLASTIC COMERCIO - EIRELI	21.782.356/0001-02, 21.614.875/0001-53, 08.903.201/0001-00, 12.793.110/0001-37, 07.851.888/0001-15	Pregão	31/07/18	Ativo	Material de Consumo	Material de Consumo	552.182,50	146.304,67
SESCPR-2018-ARP-078	REGISTRO DE PREÇOS PARA EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM CONFECÇÃO DE BANNERS EM LONAS E TECIDOS, FAIXAS, FRONTS, ADESIVOS E RECORTES ELETRÔNICOS COM REMOÇÃO E APLICAÇÃO PARA O SESC/PR E SENAC/PR.	L.L.P.C. GESTÃO EMPRESARIAL LTDA - ME	22.404.488/0001-55	Concorrência	15/10/18	Ativo	Material de Consumo	Material de Consumo	513.100,00	52.880,37
SescPR-2018-ARP-012	REGISTRO DE PREÇO PARA EVENTUAL AQUISIÇÃO DE PESCADOS E FRUTOS DO MAR PARA OS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO DO SESC PARANÁ	UNIVERSO COMERCIO DE PESCADOS LTDA	06.287.259/0001-41	Pregão	05/02/18	Finalizado	Material de Consumo	Material de Consumo	498.075,00	317.587,00
Total									26.199.333,80	13.566.928,23

Fonte: Gerência de Contratos, Patrimônio e Serviços (2019)

Quadro 35 - 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 (R\$)	Valor Pago (R\$)
SESCPR-2016-CS-109	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA DESARMADA PARA AS UNIDADES DE SERVIÇOS DO SESCPR.	FORCE VIGILANCIA LTDA	02.601.159/0001-97	Concorrência	02/12/16	Ativo	Prestação de serviços	Prestação de serviços	8.749.917,72	9.030.639,17
SESCPR-2015-CON-002	CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA E FINANCEIRA PARA REALIZAÇÕES CONJUNTAS NO PROJETO DE GRATUIDADE EM EDUCAÇÃO COLÉGIO SESC SÃO JOSÉ DE ENSINO MÉDIO.	ASSOCIAÇÃO FRANCISCA NA DE ENSINO BOM JESUS	76.497.338/0001-62 76.497.338/0033-40	Dispensa de Licitação	01/01/15	Ativo	Cooperação técnica	Cooperação técnica	8.095.657,10	7.970.734,93
SESCPR-2016-CS-110	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, RECEPÇÃO, TELEFONISTA, PORTARIA E	VIA SERVIÇOS INTEGRADOS LTDA.	04.287.712/0001-94	Concorrência	16/12/16	Ativo	Prestação de serviços	Prestação de serviços	7.569.406,56	7.349.118,02

	MANUTENÇÃO PARA O SENAC/PR E O SESC/PR									
SESCPR-2014-CS-016	PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE, COM COPARTICIPAÇÃO, PARA O SESC/PR	UNIMED CURITIBA - SOC. COOP. DE SERV. MÉD. DE CURITIBA	75.055.772/0001-20	Concorrência	02/05/14	Ativo	Prestação de serviços	Prestação de serviços	6.057.278,64	5.205.585,81
SESCPR-2013-CS-021	FORNECIMENTO DE VALES REFEIÇÃO E/OU ALIMENTAÇÃO PARA OS EMPREGADOS DO SESC/PR	SODEXO PASS DO BRASIL SERVIÇOS E COMÉRCIO S/A	69.034.668/0001-56	Concorrência	01/05/13	Finalizado	Despesa de pessoal	Despesa de pessoal	4.980.000,00	2.333.789,12
SESCPR-2015-OBR-004	Execução da Obra de Engenharia "Unidade Integrada SESC/SENAC de Rio Negro - PR	RAMSÉS ENGENHARIA LTDA	04.773.220/0001-09	Concorrência	11/09/15	Finalizado	Obras e Serviços de Engenharia	Obras e Serviços de Engenharia	13.189.893,66	1.957.826,75
SESCPR-2015-OBR-005	OBRA DA UNIDADE INTEGRADA DO SENAC/PR E DO SESC/PR EM UNIÃO DA VITÓRIA	ENDEAL ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES LTDA	03.430.585/0001-78	Concorrência	02/12/15	Ativo	Obras e Serviços de Engenharia	Obras e Serviços de Engenharia	14.668.866,13	1.365.046,79
SescPR-2017-CS-029	SERVIÇO DE AGENCIAMENTO PARA	WEBTRIP AGENCIA DE	07.340.993/0001-90	Pregão	09/05/17	Ativo	Agenciamento	Agenciamento	963.400,12	1.026.572,06

	EMISSÃO DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS	VIAGENS E TURISMO LTDA - ME								
SESC/DN nº 16/0023-PG (SESCPR-2016-ARP-098)	Eventual Aquisição de Microcomputador do Tipo Desktop e Monitor	DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA	72.381.189/0006-25	Pregão	21/11/16	Finalizado	Aquisição de bens	Aquisição de bens	664.300,00	782.925,00
SESCPR-2017-INFO-002	FORNECIMENTO DE ATIVOS DE REDE PARA RENOVAÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO DO SESC/PR	DAMOVO DO BRASIL	56.795.362/0001-70 56.795.362/0013-04	Pregão	04/12/17	Ativo	Aquisição de bens	Aquisição de bens	606.798,80	606.798,79
Total									65.545.518,73	37.629.036,44

Fonte: Gerência de Contratos, Patrimônio e Serviços (2019)

6.3. Transferências, convênios e congêneres

6.3.1. Transferências para federações e confederações

Quadro 36 – Transferências para federações confederações

Transferência	Instrumento	Objeto	Conveniente	CNPJ/ CPF	Valor da Contrapartida	Data da assinatura	Sit.	Nat.	Valor Total (R\$)
Federação do Comércio	ART 32 parágrafo 1º Decreto 61836 6632 de 2008 de 05/11/2008	Contribuição Sobre Arrecadação	Federação do Comércio do Estado do Paraná	02.818.811/0001-20	NA	05/11/2008	Ativo	Legal	6.413.881,36
Total									6.413.881,36

Fonte: Gerência Financeira (2019)

6.3.2. Convênios e Congêneres

Quadro 37 – Convênios e Congêneres

Convênio	Objeto	Conveniente	CNPJ/ CPF	Valor da Contrapartida	Data da assinatura	Sit.	Nat.	Valor Total (R\$)
SESCPR-2015-CON-002	Cooperação técnica e financeira para realizações conjuntas no Projeto de Gratuidade em Educação "Colégio Sesc São José de Ensino Médio"	Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus	76.497.338/0001-62	7.970.734,93	30/12/2014	Ativo	Convênio	8.095.657,10
Total				7.970.734,93				8.095.567,10

Fonte: Gerência Financeira (2019)

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

O Ativo Não Circulante, Imobilizado da Administração Regional do Serviço Social do Comércio no Paraná foi de R\$ 488.985.047,62 em 2018, o que corresponde a 52,3% de seu Ativo Total. 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 as NBC T 1 a 10 do Conselho Federal de Contabilidade. Estas resoluções, foram prorrogadas pela Resolução SESC nº 1.261/2012 e posteriormente a resolução 1.291/2014 e estipulou um período transitório para adequação passando a ser obrigatório à partir de 2018 data em que o Sesc Paraná adotou o Sistema de depreciações. Como primeiro ano da implantação, o cálculo das depreciações anteriores a 2018 foi ajustado diretamente na conta de patrimônio líquido num montante de R\$ 55.548.540,87, passando a compor o resultado do exercício o cálculo das depreciações mensais seguintes. Os cálculos da depreciação levam em conta a taxa de constante por grupo de bens sendo Equipamentos, mobiliários, máquinas 10% ao ano, com valor residual R\$ 1,00, Equipamentos de informática 20% ao ano com valor residual de R\$ 1,00 e Edificações 4% ao ano com valor residual R\$ 0,00. Quanto à mensuração dos ativos, esta é realizada de acordo com o custo histórico, tendo em vista que o Sesc não trabalha com valores a longo prazo.

Quadro 38 - Composição do Imobilizado

Rubrica		2018	2017	Variação (%)
1.2.3.1.1	EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO EM GERAL	41.692.334,95	36.993.813,01	12,70
1.2.3.1.2	VEÍCULOS	7.756.666,46	8.301.141,46	-6,56
1.2.3.1.3	BENS MÓVEIS DIVERSOS	236.449,49	236.900,49	-0,19
1.2.3.1.9	DEPRECIÇÃO ACUMULADA DE BENS MÓVEIS (-)	- 31.047.826,88	-	0,00
1.2.3.1	BENS MÓVEIS	18.637.624,02	45.531.854,96	-59,07
1.2.3.2.1	TERRENOS	7.378.379,40	7.907.027,88	-6,69
1.2.3.2.2	CONSTRUÇÕES EM CURSO	5.509.554,55	18.092.176,29	-69,55
1.2.3.2.3	EDIFICAÇÕES	490.210.195,64	462.141.023,40	6,07
1.2.3.2.4	BENFEITORIAS	2.843.801,17	3.265.790,81	-12,92
1.2.3.2.9	DEPRECIÇÃO ACUMULADA DE BENS IMÓVEIS (-)	- 35.594.507,16	-	0,00
1.2.3.2.5	BENS IMÓVEIS PENDENTES DE CLASSIFICAÇÃO		4.241.481,56	-100,00
1.2.3.2	BENS IMÓVEIS	470.347.423,60	495.647.499,94	-5,10
1.2.3	IMOBILIZADO	488.985.047,62	541.179.354,90	-9,64

Fonte: Gerência Contábil (2019)

6.4.1. Bens Móveis

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

Até o ano de 2017 o Sesc não efetuava depreciação de seus bens, conforme exposto no artigo 65 do Capítulo IV do Código de Contabilidade e Orçamento (CODECO) vigente na época. O procedimento passou 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 estão em conformidade com as orientações da Resolução Sesc nº 1.246/2012.

Os equipamentos e mobiliários em geral da Administração Regional do Paraná estão compostos de equipamentos de informática, móveis e utensílios e equipamentos e máquinas em geral, enquanto que os bens móveis diversos são compostos por livros e obras de arte.

Com a adoção das depreciações de bens móveis e imóveis os valores dos bens estão sendo lançados à conta específica de depreciações acumuladas ao encontro de variações diminutivas de depreciações, cujo cálculo linear é realizado tomando-se como base a adoção de vida útil, taxa de depreciação e valor residual conforme quadro abaixo.

Quadro 39 – Taxa de depreciação e valor residual

Depreciação	Vida útil	Taxa de depreciação	Valor residual (R\$)
Móveis e Utensílios	10	10%	1,00
Máquinas e Equipamentos	10	10%	1,00
Equipamentos de Informática	5	20%	1,00
Veículos	5	20%	1,00
Edificações	25	4%	-

Fonte: Gerência Contábil (2019)

6.4.2. Bens Imóveis

Em 2018 ocorreram acréscimos dos Terrenos de Nova Londrina por doação, Araongas por doação e Bela Vista do Paraíso por doação. No decorrer do exercício foi transferido para construções em curso o terreno de Cascavel e para Edificações o terreno de Bela Vista do Paraíso.

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 efetuou registro de depreciação 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 Administrações Nacional ou 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) encontrar 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, o cálculo das depreciações calculadas para os bens patrimoniais, distribuídos como custos indiretos de acordo com as formulas de custos indiretos. Observamos que para 2018 estes custos não foram distribuídos a critério da administração.

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

Não se aplica. Os quadros referentes ao Programa de Comprometimento e Gratuidade constam no anexo III.

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

Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com legislação específica

- Balanço Patrimonial PC6;
- Balanço Orçamentário PC3;
- Balanço Financeiro PC5;
- Demonstração das Variações Patrimoniais PC7;
- Demonstração dos Fluxos de Caixa;
- Notas Explicativas;

Obs: A Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido é representada pela Demonstração das Variações Patrimoniais PC7.

6.7. Balanços apresentados pelo Sesc Paraná no endereço eletrônico

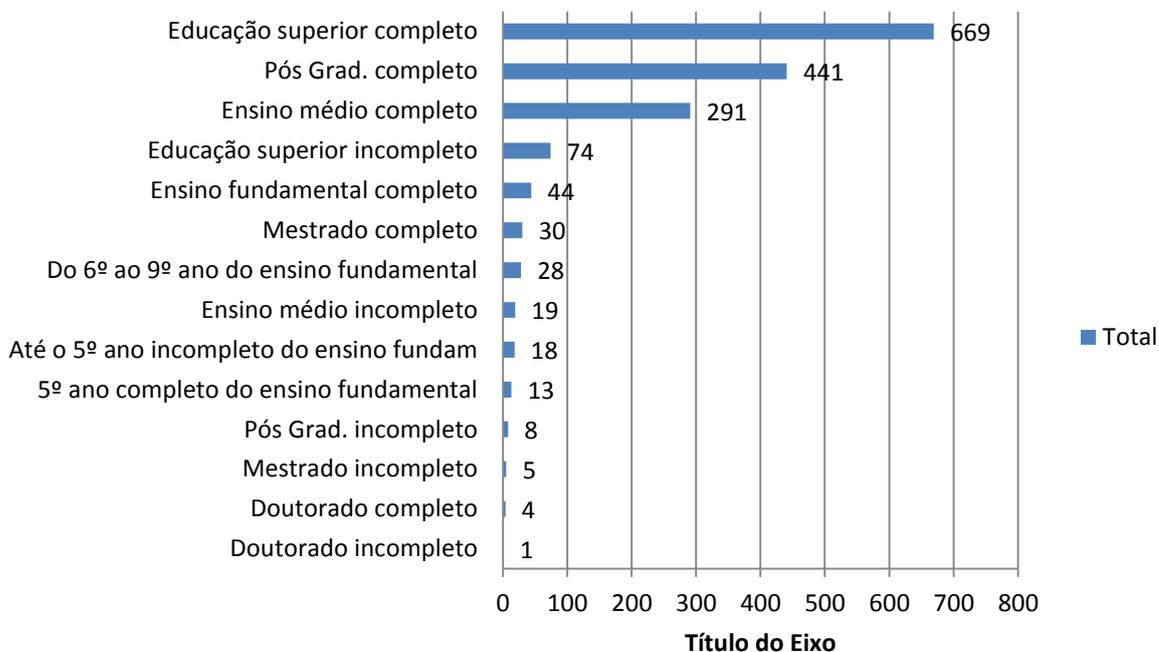
<http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana>

7. Áreas especiais da gestão

7.1. Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados

- **Qualificação da força de trabalho.**

Gráfico 19 – Escolaridade do Quadro Funcional do Sesc Paraná



Fonte: Gerência de Relações do Trabalho (2019)

O gráfico acima demonstra a qualificação do quadro de pessoal em 2018.

Cabe ressaltar que 40,66% (669 colaboradores) do quadro possui Educação Superior Completa, seguido de 26,81% (441 colaboradores) com Pós-Graduação Completa. Na sequência, 17,69% (291 colaboradores) possuem Ensino Médio Completo. Ainda, o quadro acima demonstra que 70,40% (1.158 colaboradores) do quadro possui superior completo.

Quanto ao quadro de terceiros, este é dividido em “Prestação de Serviços Continuados de limpeza, conservação, copeiragem, manutenção predial, recepção, portaria e telefonia” conforme contrato SESCPR-2016-CS-110 com a empresa VIA SERVIÇOS INTEGRADOS LTDA, e “Prestação de Serviços de Vigilância Desarmada para as Unidades de Serviços”, conforme contrato SESC-PR-2016-CS-109 com a empresa FORCE VIGILÂNCIA LTDA, totalizando em 2018 283 colaboradores terceirizados. Durante a vigência do contrato não houve, em 2018, nenhuma situação crítica que demandasse providências imediatas pelo Sesc PR.

Principais riscos identificados na gestão de pessoas do DR e as providências adotadas para mitigá-los.

O quadro de pessoal (força de trabalho) foi regulamentado pela Resolução nº 10340/17, de 28 de novembro de 2017 que estabeleceu a lotação numérica no total de 1.775 (um mil, setecentos e setenta e cinco) servidores para os cargos de natureza efetiva no quadro de pessoal da Administração Regional do

Sesc Paraná para o exercício de 2018. O efetivo total em 31/12/2018 ficou em 1.645 (um mil, seiscentos e quarenta e cinco) servidores, quantitativo este abaixo do autorizado.

A recomposição do quadro de funcionários efetivos se deu por meio de processos seletivos realizados pela Divisão de Recursos Humanos, de acordo com as exigências estabelecidas nos Regulamentos Interno e de Pessoal, e no Plano de Cargos e Salários.

A única situação que ocorreu de redução da força de trabalho foi a de afastamentos por doença, conforme previsão legal, que representou 55 (cinquenta e cinco) servidores, em especial afastamentos por licença maternidade, uma vez que 66% do quadro funcional é composto por servidores do sexo feminino. As ocupações das vagas decorrentes dos afastamentos, quando necessárias, se deram por meio de contratação por prazo determinado.

Toda ação da Divisão de Recursos Humanos é norteada pelo Regimento Interno, Regulamento de Pessoal, Plano de Cargos e Salários, Portarias, Resoluções, Ordens de Serviços, Circulares, Normativos da Área, bem como demais dispositivos legais aplicados à área de Recursos Humanos.

Toda gestão é pautada em observância aos normativos vigentes, tendo como norte os princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência.

Toda e qualquer ocorrência ou irregularidade é repassada a Direção Regional para que seja avaliada em conjunto com demais áreas, ou para conhecimento da Presidência do Conselho, para mensuração e definição de medidas cabíveis para a resolução da mesma.

Considerando o índice de rotatividade (13,1%), como demonstrado no indicador abaixo, o Sesc Paraná não apresenta riscos significativos que impactem na gestão de pessoas.

Quadro 40 - Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12

Descrição	Quantitativo		
	2018	2017	2016
a) Número de Pessoal Efetivo	1.529	1.466	1.481
b) Número de Pessoal Contratado (Prazo Determinado)			
c) Número de prestadores de serviços através de Empresas (Temporário)			
d) Servidores Cedidos ou em Licença	2	1	
e) Servidores em Cargos em Comissão			
f) Servidores em Funções Gratificadas	67	70	61
g) Número de estagiários do PEBE (DN)			
h) Número de estagiários do Regional	6	4	2
i) Número de Jovens Aprendizizes	1	2	2
j) Outros não apresentados nos itens anteriores			
Total	1.605	1.543	1.546

Fonte: Gerência de Relações do Trabalho (2019)

Obs. Sendo lotação efetiva não considerado aposentado por invalidez.

Quadro 41 - Distribuição da Lotação Efetiva

Tipologias dos Cargos	Lotação Efetiva					
	Área Meio			Área Fim		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Servidores de Carreira	451	499	574	1.148	1.044	972
Temporários (Prazo Determinado)						
Prestadores de Serviços através de Empresas (Temporários)						
Total de Servidores	451	499	574	1.148	1.044	972

Fonte: Gerência de Relações do Trabalho (2019)

Quadro 42 - Demonstrativo da Força de Trabalho por Programas – Situação apurada em 31/12

2017							
CATEGORIA / PESSOAL	EDUCAÇÃO	SAÚDE	CULTURA	LAZER	ASSISTÊNCIA	ADMINISTRAÇÃO	TOTAL
Efetivos	394	302	46	212	58	461	1.473
Cargos em comissão / Funções gratificadas	1	1	1	3	1	63	70
Estagiários						4	4
Aprendizes						2	2
2018							
CATEGORIA / PESSOAL	EDUCAÇÃO	SAÚDE	CULTURA	LAZER	ASSISTÊNCIA	ADMINISTRAÇÃO	TOTAL
Efetivos	413	330	65	224	48	497	1.577
Cargos em comissão / Funções gratificadas	1	1	1	2	1	61	67
Estagiários						6	6
Aprendizes						1	1

Quadro 43 - Situações que reduzem a força de trabalho do DN – Situação em 31/12

Tipologias dos afastamentos	Quantidade de pessoas na situação em 31 de dezembro		
	2018	2017	2016
1. Cedidos (1.1+1.2)			
1.1. Exercício de Cargo em Comissão			
1.2. Outras situações específicas			
2. Afastamentos (2.1+2.2+2.3+2.4+2.5)			
2.1. Para Exercício de Mandato Eletivo			
2.2. Para Estudo ou Missão no Exterior			
2.3. Para Serviço em Organismo Internacional			
2.4. Para Participação em Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu no País			
2.5. Por doença e moléstia grave.	55	41	46
3. Removidos (3.1+3.2+3.3+3.4+3.5)			
3.1. De ofício, no interesse da Administração			
3.2. A pedido, a critério da Administração			
3.3. A pedido, independentemente do interesse da Administração para acompanhar cônjuge companheiro			
3.4. A pedido, independentemente do interesse da Administração por Motivo de saúde			
3.5. A pedido, independentemente do interesse da Administração por Processo seletivo			
4. Licença remunerada (4.1+4.2)			
4.1. Doença em pessoa da família			
4.2. Capacitação			
5. Licença não remunerada (5.1+5.2+5.3+5.4+5.5)			
5.1. Afastamento do cônjuge ou companheiro			
5.2. Serviço militar			
5.3. Atividade política	1		
5.4. Interesses particulares	1		
5.5. Mandato classista			
6. Outras situações	46		
7. Total de servidores afastados em 31 de dezembro (1+2+3+4+5+6)	103	41	46

Fonte: Gerência de Relações do Trabalho (2019)

Análise Crítica:

O quadro de pessoal (força de trabalho) foi regulamentado pela Resolução nº 10340/17, de 28 de novembro de 2017 que estabeleceu a lotação numérica no total de 1.775 (um mil, setecentos e setenta e cinco) servidores para os cargos de natureza efetiva no quadro de pessoal da Administração Regional do SESC Paraná para o exercício de 2018. O efetivo total em 31/12/2018 ficou em 1.645 (um mil, seiscentos e quarenta e cinco) servidores, quantitativo este abaixo do autorizado.

Foi incluído no item 6 do Quadro 40 referente ao ano de 2018, para efeito de demonstrativo os colaboradores aposentados por invalidez.

Quadro 44 – Contratos de prestação de serviços de limpeza e higiene e vigilância ostensiva

Nome: Serviço Social do Comércio - Sesc

UJ: AR/PR

CNPJ: CNPJ: 03.584.427/0001-72

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			
2016	V	O	SESCPR-2016-CS-109	02.601.159/0001-97	02/12/2016	01/12/2019									P
2016	L	O	SESCPR-2016-CS-110	04.287.712/0001-94	16/12/2016	16/12/2019									P

Observações: O campo referente a escolaridades não foi preenchido porque os contratos celebrados não fazem exigência.

Tipos de Contratação	2016	2017	2018
Profissionais de limpeza e higiene:	219	208	206
Profissionais de vigilância:	124	132	127
Profissionais de portaria:	-	-	-
Outros profissionais:	8	8	6

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: Gerência de Contratos, Patrimônio e Serviços (2019)

Análise Crítica:

A administração dos contratos transcorreu de forma normal em 2018, não havendo nenhuma situação adversa.

Quadro 45 – Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra

Unidade Contratante													
Nome: Serviço Social do Comércio - Sesc													
UJ: AR/PR						CNPJ: 03.584.427/0001-72							
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: O Sesc Paraná não possui nenhum contrato de prestação de serviços com locação de mão de obra.

LEGENDA

Área:	Natureza:
1. Segurança;	(O) Ordinária; (E) Emergencial.
2. Transportes;	Nível de Escolaridade:
3. Informática;	(F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior.
4. Copeiragem;	Situação do Contrato:
5. Recepção;	(A) Ativo Normal;
7. Telecomunicações;	
8. Manutenção de bens móveis	
9. Manutenção de bens imóveis	
10. Brigadistas	
11. Apoio Administrativo – Jovens	

Fonte: Divisão de Recursos Humanos (2019)

Análise Crítica:

O Sesc Paraná não possui nenhum contrato de prestação de serviços com locação de mão de obra.

Quadro 46 – Composição do Quadro de Estagiários

Quantitativo de contratos jovem aprendiz vigentes - Situação apurada em 31/12											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
			6	4	2						
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
1.206.141,16	1.166.350,10	1.112.079,03	85.727,64	106.180,91	37.240,00						

Fonte: Gerência de Relações do Trabalho (2019)

Análise Crítica:

No exercício de 2018 o quadro de estagiários teve 7% de representação sobre a força de trabalho (servidores, aprendizes, estagiários), com acompanhamento sistemático e orientação para a aprendizagem conforme normativos internos e dispositivos legais vigentes.

Quadro 47 – 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		
2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
									1	2	2
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
									19.626,31	20.778,06	7.575,67

Fonte: Gerência de Relações do Trabalho (2019)

Análise Crítica:

O Sesc PR está atento à legislação que trata da obrigatoriedade de contratação de aprendizes. Contudo, entende que a expressiva atuação do Sesc em educação por intermédio do Programa de Comprometimento e Gratuidade (Decreto n.º 6.632/2008), além de atender o escopo da referida legislação com a preparação do jovem para o ingresso no mercado do trabalho, justificaria o enquadramento da Entidade na hipótese de dispensa da obrigatoriedade prevista no parágrafo 1º-A do art. 429 da CLT.

Quadro 48 – 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			
Servidores de Carreira que não ocupam cargo de provimento em comissão										
Exercícios	2018	66.470.145,17				1.317.066,18	506.285,79	1.047.412,98		69.340.910,12
	2017	61.414.476,43				1.163.884,91	608.590,65	1.046.049,75		64.233.001,74
	2016	53.258.886,18				1.120.212,01	384.962,92	1.341.616,36		56.105.677,47
Servidores com Contratos Temporários										
Exercícios	2018									
	2017									
	2016									
Servidores Cedidos com ônus ou em Licença										
Exercícios	2018									
	2017									
	2016									
Servidores ocupantes de cargos do Grupo Direção e Assessoramento Superior										
Exercícios	2018									
	2017									
	2016									
Servidores ocupantes de Funções gratificadas										
Exercícios	2018	10.868.018,01				214.235,39	26.651,49	105.146,35		11.214.051,24
	2017	10.307.645,20				388.131,89		78.239,54		10.774.016,63
	2016	8.800.797,06				174.772,10				8.975.569,16
Estagiários										
Exercícios	2018	1.291.868,80								1.291.868,80
	2017	1.272.531,01								1.272.531,01
	2016	1.149.319,03								1.149.319,03

Fonte: Gerência de Relações do Trabalho (2019)

Análise Crítica:

O quadro de servidores, bem como os custos, mantiveram-se estáveis no exercício de 2018.

7.2. Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros

A política contemplada no Plano de Cargos e Salários tem por finalidade definir conceitos, estabelecer critérios, padronizar procedimentos, nortear e aperfeiçoar a administração de cargos e salários e movimentação de pessoal, na Administração Regional do Sesc Paraná.

Tendo como objetivo o de criar e manter atualizada a política de cargos e salários, buscando concretizar os princípios organizacionais, alinhados ao foco estratégico, destacando-se entre os principais:

- a) Manter o equilíbrio interno e externo dos salários;
- b) Remunerar adequadamente o quadro funcional;
- c) Atrair e manter os profissionais de que a Entidade necessita para o desenvolvimento de suas finalidades;
- d) Determinar os valores salariais referentes aos cargos permanentes e às funções gratificadas e suas respectivas atribuições e responsabilidades;
- e) Utilizar-se de instrumentos de avaliação, como fator de crescimento interno;
- f) Manter o equilíbrio entre os objetivos organizacionais e a política de relação com os servidores;
- g) Capacitar os profissionais, objetivando conectar as competências pessoais e organizacionais;
- h) Observar o clima e os valores que constituem a cultura organizacional.

A criação, extinção ou alteração de Salários, na Tabela Salarial da Entidade, é de competência exclusiva do Conselho Regional, que apreciará e deliberará proposta da Administração Regional da Entidade.

O Plano de Cargos e Salários vigente foi aprovado pela Resolução nº 8631/13 de 30 de agosto de 2013 com vigência a partir de 01 de setembro de 2013.

Quadro 49 – Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros

CARGOS	Nº	FAIXA SALARIAL	GASTO MENSAL	GASTO ANUAL	Gasto Anual – Outros Pgtos*
DIRETORES, GERENTES COORDENADORES	E 62	R\$ 5.833,00 A R\$ 23.696,00	682.484,00	8.872.292,00	2.914.168,67
SUPERVISORES E ASSESSORES	5	R\$8.938,00 A R\$ 21.035,00	64.293,00	835.809,00	291.998,97
TOTAL	67		746.777,00	9.708.101,00	3.206.167,64

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

Fonte: Gerência de Relações do Trabalho (2019)

A Divisão de Recursos Humanos do Sesc PR tem como desafio a implementação de indicadores essenciais para a Gestão de Pessoas, no intuito de estabelecer métricas e dados confiáveis através da sistematização periódica de dados e utilização adequada destes para decisões gerenciais.

O objetivo desses indicadores é o de conhecer a situação atual da Entidade, auxiliar na definição de uma meta futura e como consequência o de avaliar os resultados no momento futuro em comparação a resultados anteriores, dos quais destacamos:

a) Absenteísmo

O absenteísmo é o total de horas não trabalhadas em relação às horas contratadas, demonstra a fração de tempo não trabalhado em decorrência de ausências, como faltas, atrasos ou outros, com desconto em folha de pagamento, logo, essas ausências afetam ou não o andamento dos trabalhos. Também pode estar relacionadas ao nível de satisfação dos empregados, sendo muito útil para avaliar a qualidade do ambiente de trabalho. Subtende-se que essas ausências são voluntárias, por razões particulares, não justificadas por doença e sem amparo legal.

De maneira geral, o absenteísmo no Sesc PR acumulado até dezembro de 2018 foi de 2,11%, o que representa uma média de 0,18% ao mês contra 0,18% ocorrido em 2017, portanto, sem variações nos últimos dois anos.

b) Acidente de trabalho e doenças ocupacionais

Em 2018, 0,31% dos colaboradores sofreram algum tipo de acidente de trabalho, sendo 69% como acidentes típicos e 31% como acidente de trajeto.

c) Rotatividade

Em 2018 o turnover ficou em 13,1%. Desse total, 7,5% foram em relação a pedidos voluntários de demissão e o restante foram desligamentos realizados por iniciativa da empresa. Em 2017, esse indicador teve um comportamento muito semelhante, não apresentando nenhuma diferença significativa.

d) Demandas e processos trabalhistas

Em dezembro de 2018 o Sesc PR contava com 172 (cento e setenta e duas) ações trabalhistas em andamento. Na média (ações trabalhistas x quadro de pessoal) esse total representa 11,19% do quadro de pessoal.

e) Tempo de casa e idade média

Os colaboradores Sesc PR tem em média 7 anos de casa e a 38 anos de idade. Não houve nenhuma alteração nesse indicador nos últimos quatro anos.

f) Distribuição por sexo

As mulheres são maioria absoluta no Sesc PR representando 66% do quadro, os homens ficam apenas com 34%. Havendo uma variação de 1% de 2017 para 2018.

A área de Treinamento e Desenvolvimento, no intuito de ampliar as competências necessárias para que os colaboradores realizem com excelência suas atividades e desenvolvam seu potencial, viabiliza diversas ações de capacitação em todo Sesc PR. Também são concedidas bolsas de estudos, integrais ou parciais, em diversas áreas do conhecimento, a fim de incentivar a qualificação e alto desempenho das pessoas.

Quadro 50 - Tipos de Treinamentos realizados em 2018

TREINAMENTO	QUANTIDADE	PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
Treinamentos Externos	443	1135	9130h
Treinamentos Internos	453	4155	4157h
Videoconferências - DN	09	67	53h
Videoconferências Internas	74	1694	158h
EAD Fecomércio Sesc Senac	03	293	60h
TOTAL	982	7344	13.558h

Fonte: Gerência de Desenvolvimento (2019)

O Sesc PR realizou 981 ações de capacitação, entre treinamentos de integração, cursos externos, internos e videoconferências possibilitando a participação de 1.690 pessoas em, pelo menos, uma ação de treinamento.

O quantitativo de horas de treinamento totalizou 77.249 horas, com intuito de contribuir para a melhoria das habilidades e competências profissionais dos funcionários em suas funções.

VIDEOCONFERÊNCIAS

A Divisão de Recursos Humanos em parceria com a Gerência de Tecnologia da Informação utiliza videoconferências para realizar treinamentos, cursos, palestras e reuniões on-line entre as áreas administrativas e as Unidades de Serviço. Também são realizadas videoconferências promovidas pelo Departamento Nacional, transmitidas pelo Regional e Unidades.

BOLSAS DE ESTUDOS

O Sesc PR concede Bolsas de Estudos em cursos de graduação e pós-graduação – especialização, mestrado, doutorado; a fim de contribuir com o desenvolvimento profissional de seus funcionários e despertar as pessoas para a constante atualização de conhecimentos e troca de saberes nas áreas escolhidas. Por conta deste incentivo, o número de funcionários com formação superior tem crescido na entidade, favorecendo a busca pelo aperfeiçoamento profissional.

Em 2018, as bolsas de estudo concedidas foram distribuídas da seguinte forma:

Quadro 51 – Tipos de bolsas de estudo concedidas a funcionários

CURSOS	GRADUAÇÃO	PÓS-GRADUAÇÃO	MESTRADO	TOTAL
			DOUTORADO	
Nº DE BOLSAS	61	117	7	185

Fonte: Gerência de Desenvolvimento (2019)

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Realizada em março de 2018, a pesquisa contou com a adesão de 95% dos funcionários ativos e obteve índice de 76,25% de satisfação, 1,19% acima da média de mercado. Abordou temas de: Identidade e Compromisso com a Empresa, Objetivos e Metas, Engajamento, Atuação das Lideranças, Espírito de Equipe, Comunicação, Inovação e Criatividade, Desenvolvimento Profissional, Remuneração e Benefícios, Segurança e Higiene no Trabalho, Qualidade de Vida.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO FUNCIONAL

Com o objetivo de identificar e potencializar a *performance* dos funcionários, o Sesc PR realiza, bianualmente, o projeto de Avaliação de Desempenho, possibilitando trabalhar o desenvolvimento dos funcionários através dos feedbacks e planos de ação individuais, enfatizando a importância do papel do gestor na condução do trabalho e das pessoas.

O ciclo de avaliação 2018 ocorreu no período de maio a junho com um total de 1.176 funcionários avaliados dentro dos critérios do projeto.

7.3. Gestão de patrimônio imobiliário

Quadro 52 – Imóveis locados para utilização do DR

Item	Unidade Operacional / Imóveis	Endereço	Destinação	Valor do Imóvel
1	Sesc Educação Infantil	Av. Sete de Setembro, 3219 - Curitiba – PR	Centro de Atividades	-
2	Núcleo Palmas / Sesc Pato Branco	Rua Dr. Bernardo Ribeiro Vianna, 903, cj 01 – Palmas - PR	Centro de Atividades	-
3	Núcleo Santo Antônio da Platina / Sesc Jacarezinho	Rua Rui Barbosa, 799. cj 01 – Santo Antônio da Platina - PR	Centro de Atividades	-
4	DR / Secretaria / Assessoria Jurídica e Assessoria de Planejamento (5º andar do Edifício Sede da Federação do Comércio do Paraná)	Rua Visconde do Rio Branco, 931 – Curitiba - PR	Administrativo	-
5	Mesa Brasil / Sesc Francisco Beltrão	Av. Júlio Assis Cavalheiro, 2191 – Francisco Beltrão - PR	Centro de Atividades	-
6	Centro de Distribuição e Logística	Rua Terra Roxa, nº 205 e 219, do Bloco 13, Bairro: Emiliano Pernetá - Pinhais - PR	Centro de Distribuição	-

Fonte: Gerência de Contratos, Patrimônio e Serviços (2019)

Análise crítica:

O Sesc Paraná mantém contratos de locação de imóveis nos municípios de Palmas e Santo Antônio da Platina, no intuito de expandir as ações aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo localizados em cidades estratégicas nas quais a Instituição não possui imóvel próprio.

Quanto aos imóveis localizados nos municípios de Francisco Beltrão e Curitiba, trata-se de ampliação das atividades do Programa Mesa Brasil e Educação Infantil.

No caso do imóvel localizado na Rua Visconde do Rio Branco, 931, trata-se de um prédio em que são proprietários o Sesc Paraná e a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Paraná. Considerando o aumento das atividades desenvolvidas pelo Sesc Paraná, existe a necessidade de locação do 5º andar deste imóvel, este de propriedade da Federação do Comércio de Bens e Serviços.

Eventuais reformas ou manutenções dos imóveis locados, que não sejam decorrentes de uso pelo Sesc Paraná, são deduzidas do valor da locação.

O Sesc Paraná não possui avaliação dos imóveis locados.

Quadro 53 – Unidades Móveis do DR

Item	Unidades Móveis	Abrangência	Destinação
1	BiblioSesc I	Municípios: Juranda, Boa Esperança, Cianorte, Corumbataí do Sul, Engenheiro Beltrão, Farol, Araruna e Terra Boa.	Empréstimos de livros, consultas e leituras
2	BiblioSesc II	Municípios: Bandeirantes, Congonhinhas, Leópolis, Nova América da Colina, Nova Fátima, Santa Mariana, Nova Santa Bárbara e Itambaracá.	Empréstimos de livros, consultas e leituras
3	BiblioSesc III	Município: Bom Jesus do Sul, Santo Antonio do Sudoeste, Salgado Filho, Salto do Lontra, Nova Prata do Iguaçu, Pinhal de São Bento, Marmeleiro e Verê.	Empréstimos de livros, consultas e leituras
4	OdontoSesc I	Municípios: Enéas Marques, Boa Esperança do Iguaçu e Ortigueira (reforma a partir de agosto/18).	Consultas de saúde bucal e ações de educação em saúde
5	OdontoSesc II	Municípios: Curiúva, Nova Prata do Iguaçu e Bom Sucesso do Sul (prorrogação solicitada pela Prefeitura).	Consultas de saúde bucal e ações de educação em saúde
6	Saúde Mulher	Municípios: Quitandinha (consórcio Campo do Tenente), Campina Grande so Sul, Missal, São Miguel do Iguaçu, Matelândia (consórcio com Ramilândia e Serranópolis do Iguaçu), Ivaiporã (consórcio com Borrazópolis e Godoy Moreira), Campo Magro, Cascavel e Matinhos (consórcio com Guaratuba e Pontal do Paraná).	Exames de mamografia e citopatológicos e ações de educação em saúde

Fonte: DEC/DEL (2019)

Quadro 54 - Bens Imóveis de propriedade da DR

Item	Unidade Operacional / Imóveis	Endereço	Destinação	Valor do Imóvel
1	HOTEL SESC CASCAVEL	Lotes n.º 162 (52C, 57, 162, 252) e n.º 83C - Fazenda São Domingos, BR 277, KM 568 - ao Lado da Praça de Pedágio n.º 4, Cascavel – PR	Terreno	R\$5.406.559,43
2	SESC IRATI	Av. José Galicioli, s/n.º (BR 153 – KM 333) Lote A, Irati – PR	Terreno	R\$3.300.027,88
3	SESC NOVA LONDRINA	Av. Fioravante José Montanher, s/n.º - Lote B, Nova Londrina – PR	Terreno Lei Municipal n.º 2787/2016 - Prefeitura de Nova	R\$ 337.801,52

			Londrina, autorizando doação ao SESC, em 24/03/2016.	
4	SESC ARAPONGAS	Rua Tico-Tico Rei, s/nº - Lotes 24-24-G/24-G/1-24-G/2-17-24-24-G/24-G/1-24-G/2-17-1-24-24-G/24-G/1-24G/2-17/A-24-24-G/24-G/1-24-G/2-17-G-04 Arapongas – PR	Terreno (lei de doação de 18/05/2017 –	R\$3.740.550,00
5	SESC BELA VISTA DO PARAÍSO	Praça Brasília de Araújo Filho, s/nº, Bela Vista do Paraíso - PR	Edificação aguardando reforma (lei de doação de 29/09/2017	R\$567.019,74
6	SESC LONDRINA NORTE	Avenida Saul Elkind, 1555, Conjunto habitacional Violin, Londrina - PR	Centro de Atividades	R\$27.699.605,20
4	SESC RIO NEGRO	Rua Marçal José Pereira, 110, Estação Nova, Rio Negro - PR	Centro de Atividades	R\$9.120.206,08
7	SESC UNIÃO VITÓRIA	Rua Valentin Varakoski, 185, Centro, União da Vitória - PR	Centro de Atividades	R\$12.570.727,71
8	SESC CENTRO	Rua José Loureiro, 578 - Curitiba – PR	Centro de Atividades (atividades suspensas aguardando licitação da obra)	R\$17.086.209,36
9	SESC ESQUINA E TURISMO SOCIAL	Rua Visconde do Rio Branco, 969 - Curitiba – PR	Centro de Atividades e Turismo	R\$30.889.260,35
10	SESC PORTÃO	Rua João Bettega, 770 - Curitiba – PR	Centro de Atividades	R\$14.438.330,00
11	SESC ÁGUA VERDE	Av. República Argentina, 944 - Curitiba – PR	Centro de Atividades	R\$11.118.295,91
12	SESC APUCARANA	Rua São Paulo, 150 - Apucarana – PR	Centro de Atividades	R\$8.640.109,50
13	SESC CAMPO MOURÃO	Av. João Bento, 2.020 - Campo Mourão – PR	Centro de Atividades	R\$8.096.694,35
14	SESC CASCAVEL	Rua Carlos de Carvalho, 3.367 - Cascavel – PR	Centro de Atividades	R\$6.413.486,10
15	SESC CAIOBÁ - HOTEL	Rua Dr. José Pinto Rebelo Júnior, 91 - Matinhos – PR	Centro de Turismo e Lazer	
16	SESC CAIOBÁ - GINÁSIO	Rua União s/n (frente) com Rua Dr. José Pinto Rebelo Júnior, s/n (lateral) e com Rua Bandeirantes s/n (fundos) - Matinhos – PR	Centro Esportivo	R\$118.449.511,69
17	SESC CAIOBÁ - ADMINISTRAÇÃO	Rua União, 677 – Matinhos - PR	Centro de Atividades	
18	SESC CORNÉLIO PROCÓPIO	Av. Nossa Senhora do Rocio, 696 - Cornélio Procópio – PR	Centro de Atividades	R\$4.676.789,72
19	SESC CORNÉLIO PROCÓPIO – CENTRO ESPORTIVO	Rua Minas Gerais, 791 - Cornélio Procópio – PR	Centro Esportivo	

20	SESC FRANCISCO BELTRÃO	Rua Júlio Assis Cavalheiro, 2.121 - Francisco Beltrão – PR	Centro de Atividades	R\$7.416.844,00
21	SESC GUARAPUAVA	Rua Comendador Norberto, 121 - Guarapuava – PR	Centro de Atividades	R\$11.105.501,12
22	SESC JACAREZINHO	Rua Coronel Cecílio Rocha, 311 - Jacarezinho – PR	Imóvel a venda	R\$815.740,00
23	SESC LONDRINA	Rua Fernando de Noronha, 264 - Londrina – PR	Centro de Atividades	R\$7.227.757,75
24	SESC LONDRINA AEROPORTO	Rua Vasco Cinquini, 429 - Londrina – PR	Centro de Atividades	R\$3.704.760,64
25	SESC MAL.CÂNDIDO RONDON	Rua 12 de Outubro, 1700 - Mal. Cândido Rondon – PR	Centro de Atividades	R\$3.835.651,63
26	SESC MARINGÁ	Avenida Duque de Caxias, 1517, Zona 07 – Maringá – PR	Centro de Atividades	R\$26.946.625,12
27	SESC MARINGÁ	Avenida Duque de Caxias, 1517, Zona 07 – Maringá – PR	Obra	R\$ 28.862,36
28	SESC PARANAÍ	Rua Edson Martins, 1.760 - Paranaíba – PR	Centro de Atividades	R\$1.637.041,93
29	SESC PARANAGUÁ	Rua Roque Vernalha, 11 - Paranaguá – PR	Centro de Atividades	R\$9.397.832,98
30	SESC PONTA GROSSA	Rua Theodoro Rosas, 1.247 - Ponta Grossa – PR	Centro de Atividades	R\$5.706.204,03
31	SESC TOLEDO	Rua São João, 7.164 - Toledo – PR	Centro de Atividades	R\$4.956.027,00
32	SESC UMUARAMA	Rua Domingos Gonçalves de Paula, 2.700 - Umuarama – PR	Centro de Atividades	R\$9.670.902,84
33	ADMINISTRAÇÃO	Rua Visconde do Rio Branco, 931 - Curitiba – PR	Administração Regional	R\$15.385.991,23
34	SESC FOZ DO IGUAÇU	Av. Tancredo Neves, 222 - Foz do Iguaçu – PR	Centro de Atividades	R\$20.303.879,64
35	SESC PATO BRANCO	Av. Tupi, 405 - Pato Branco – PR	Centro de Atividades	R\$12.550.943,60
36	SESC IVAIPORÃ	Av. Aparecido Bittencourt , 960 - Ivaiporã - PR	Centro de Atividades	R\$6.872.644,00
37	SESC MEDIANEIRA	Rua Riachuelo 1.791 - Medianeira - PR	Centro de Atividades	R\$7.877.102,68
38	SESC SÃO JOSÉ DOS PINHAIS	Avenida Rocha Pombo, 2864, Águas Belas, São José dos Pinhais - PR	Centro de Atividades	R\$33.617.754,52
39	SESC PONTA GROSSA – CENTRO ESPORTIVO	Rua Dr. Joaquim de Paula Xavier, sn.º - Ponta Grossa – PR	Centro Esportivo	R\$9.293.882,97
40	SESC PARANAÍ- CENTRO ESPORTIVO	Rua Percy Guimarães Cleve, 1.120 - Paranaíba – PR	Centro Esportivo	R\$5.400.000,00
41	SESC MARINGÁ – MESA BRASIL E CDM	Rua Padre Raimundo Le Goff, 768 - Maringá – PR	Centro de Atividades	R\$1.835.000,00

42	MESA BRASIL PAROLIN	Rua Francisco Parolin, 528 – Bairro Parolin - CuritibaPR	Centro de Atividades	R\$4.214.580,65
43	SESC JACAREZINHO	Rua Dois de Abril, 720 - JacarezinhoPR	Centro de Atividades	R\$10.699.273,72

Fonte: Gerência de Contratos, Patrimônio e Serviços (2019)

Quadro 55 - Imóvel em Convênio com a Prefeitura de Curitiba para utilização da DR

Item	Unidade Operacional Imóveis	Endereço	Destinação
1	SESC PAÇO DA LIBERDADE	Praça Generoso Marques, 189 - Curitiba – PR	Centro de Atividades

Fonte: Gerência de Contratos, Patrimônio e Serviços (2019)

Quadro 56 - Imóvel em Permissão de Uso pela Prefeitura de Londrina para utilização da DR

Item	Unidade Operacional Imóveis	Endereço	Destinação
1	SESC LONDRINA CADEIÃO	Rua Sergipe, 52 – Londrina – PR	Centro de Atividades

Fonte: Gerência de Contratos, Patrimônio e Serviços (2019)

Quadro 57 - Imóvel em Permissão de Uso pela Prefeitura de Ponta Grossa para utilização da DR

Item	Unidade Operacional Imóveis	Endereço	Destinação
1	SESC PONTA GROSSA – ESTAÇÃO SAUDADE	Praça João Pessoa s/nº - Quadrilátero Histórico de Ponta Grossa – Ponta Grossa - PR	Aguardando obra de restauro

Fonte: Gerência de Contratos, Patrimônio e Serviços (2019)

Quadro 58 - Imóvel em Permissão de Uso pela Prefeitura de Rio Negro para utilização da DR

Item	Unidade Operacional Imóveis	Endereço	Destinação
1	SESC RIO NEGRO	Rua Maximiano Pfeffer s/nº, esquina com Rua Jornalista Vitor Hugo Grossl Gonçalves, Rio Negro - PR	Implantação e administração de um Parque Ambiental

Fonte: Gerência de Contratos, Patrimônio e Serviços (2019)

Análise Crítica:

O Sesc Paraná, no intuito de aumentar a abrangência e melhorar as condições de atendimento aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo do Estado, tem ampliado sua rede de atuação através da inauguração de novas Unidades Executivas, como também tem realizado execução de reformas e melhorias nas Unidades Executivas existentes. Dessa forma, foram inauguradas em 2018 as Unidade Executivas Sesc Rio Negro e Sesc União da Vitória, visando a ampliação da área de abrangência e atuação do Sesc no Estado do Paraná.

O Sesc Paraná mantém contratos de permissão de uso de imóveis nos municípios de Curitiba e Londrina, do qual a Instituição recebeu os imóveis em contrato de permissão de uso para realizar reformas, restaurações e uso convertendo esses locais históricos em Unidades Executivas de caráter cultural.

7.4. Gestão ambiental e sustentabilidade

Preocupado com a sustentabilidade, o Sesc Paraná tem contemplado tanto nas reformas quanto na construção de novas unidades: o reaproveitamentos de águas pluviais (água de reuso); solicitação aos contratados de projetos (projetistas especializados) que especifiquem os materiais de construção regionalizados (fácil aquisição no entorno das intervenções) priorizando-os, pois isso fará com que se tenha uma redução em transportes até os pontos de aplicação; implantação de placas de aquecimento solar e/ou fotovoltaicas, objetivando a redução no consumo de energia elétrica; espaços reservados para a coleta seletiva de lixos; evitar de todas as formas o uso de materiais como amianto, gás CFC nos casos de ar condicionado/refrigeradores/ etc; evitar uso de materiais tóxicos; pensar e adotar a implantação de telhados verdes e principalmente pensar e adotar todas as medidas compatíveis para a acessibilidade das edificações.

7.4.1 Principais critérios de sustentabilidade ambiental adotados contratação de obras de novas Unidades:

I. Sesc São José dos Pinhais – Obra já Concluída - Sistema de energia fotovoltaica composta por 195 painéis, luminárias internas e externas com lâmpadas led, sistema de energia solar para o aquecimento de água, cisterna de reuso com reaproveitamento da água pluvial para torneiras do jardim, caixa de contenção de cheias visando à redução do impacto na rede pública, torneiras com fechamento automático, espaços reservados para a coleta seletiva de lixo.

II. Sesc Londrina Norte – Obra já Concluída - Sistema de energia fotovoltaica composta por 160 painéis, luminárias internas e externas com lâmpadas led, sistema de energia solar para o aquecimento de água, cisterna de reuso com reaproveitamento da água pluvial para torneiras do jardim, torneiras com fechamento automático, espaços reservados para a coleta seletiva de lixo.

III. Sesc União da Vitória – Obra concluída - Luminárias internas e externas com lâmpadas led, sistema de energia solar para o aquecimento de água, cisterna de reuso com reaproveitamento da água pluvial para torneiras do jardim, torneiras com fechamento automático, espaços reservados para a coleta seletiva de lixo.

IV. Sesc Rio Negro – Obra concluída - Luminárias internas e externas com lâmpadas led, sistema de energia solar para o aquecimento de água, cisterna de reuso com reaproveitamento da água pluvial para torneiras do jardim, torneiras com fechamento automático, espaços reservados para a coleta seletiva de lixo.

V. Sesc Estação Saudade – Obra em andamento - Luminárias internas e externas com lâmpadas led, torneiras com fechamento automático e arejador, sensor de presença em banheiros e vestiários, espaços reservados para a coleta seletiva de lixo.

VI. Sesc Maringá – Obra em fase de projetos - Sistema de energia fotovoltaica, luminárias internas e externas com lâmpadas led, sistema de energia solar para o aquecimento de água, vidros com controle solar e instalação de brises visando a redução da carga térmica e consequente redução de utilização do ar condicionado, cisterna de reuso com reaproveitamento da água pluvial para torneiras do jardim e vasos sanitários, torneiras com fechamento automático e arejador, sensor de presença em banheiros e vestiários,

terraço verde, piso drenante visando o aumento da permeabilidade do terreno, espaços reservados para a coleta seletiva de lixo.

VII. Hotel Sesc Cascavel – Obra em fase de projetos - Sistema de energia fotovoltaica, luminárias internas e externas com lâmpadas led, sistema de energia solar para o aquecimento de água, vidros com controle solar visando a redução da carga térmica e consequente redução de utilização do ar condicionado, cisterna de reuso com reaproveitamento da água pluvial para torneiras do jardim e vasos sanitários, abastecimento de água através de poços artesianos, sistema de tratamento de água, sistema de tratamento de esgoto, unidade de compostagem, torneiras com fechamento automático e arejador, sensor de presença em banheiros e vestiários, espaços reservados para a coleta seletiva de lixo.

VIII. Sesc Irati – Obra em fase inicial de projetos - Luminárias internas e externas com lâmpadas led, sistema de energia solar para o aquecimento de água, vidros com controle solar visando a redução da carga térmica e consequente redução de utilização do ar condicionado, cisterna de reuso com reaproveitamento da água pluvial para torneiras do jardim e vasos sanitários, caixa de contenção de cheias visando à redução do impacto na rede pública, torneiras com fechamento automático e arejador, sensor de presença em banheiros e vestiários, espaços reservados para a coleta seletiva de lixo.

IX. Sesc Nova Londrina – Obra em fase inicial de projetos - Luminárias internas e externas com lâmpadas led, sistema de energia solar para o aquecimento de água, vidros com controle solar visando a redução da carga térmica e consequente redução de utilização do ar condicionado, cisterna de reuso com reaproveitamento da água pluvial para torneiras do jardim e vasos sanitários, torneiras com fechamento automático e arejador, sensor de presença em banheiros e vestiários, espaços reservados para a coleta seletiva de lixo.

X. Sesc Bela Vista do Paraíso – Obra em fase inicial de projetos - Luminárias internas e externas com lâmpadas led, vidros com controle solar visando a redução da carga térmica e consequente redução de utilização do ar condicionado, cisterna de reuso com reaproveitamento da água pluvial para torneiras do jardim, torneiras com fechamento automático e arejador, sensor de presença em banheiros e vestiários, espaços reservados para a coleta seletiva de lixo.

XI. Sesc Centro – Obra em fase de projetos - Luminárias internas e externas com lâmpadas led, torneiras com fechamento automático e arejador, sensor de presença em banheiros e vestiários, espaços reservados para a coleta seletiva de lixo.

Além dos critérios adotados em novas obras, o Sesc Paraná tem buscado preservar áreas de mata nativa, como ocorre na cidade de Rio Negro onde, através da concessão da Prefeitura Municipal de direito real de uso, datada de 21 de março, de uma área de 11.623,10 m² na qual será implantado um parque linear, ficando sob a responsabilidade do Sesc a preservação da mata. Além desta, o Sesc Paraná possui outra área de preservação localizada na Unidade do Sesc São José dos Pinhais.

7.4.2 Programa Ecos

O ECOS é um Programa idealizado pelo Departamento Nacional do Sesc, cujo lançamento ocorreu em 2014 na Administração do Departamento Regional do Paraná, realizando uma série de ações desde o seu lançamento, objetivando a inserção de práticas sustentáveis na cultura empresarial. No prédio da Administração Regional, vários ganhos e avanços foram identificados desde a implementação do Programa até o atual momento. Inicialmente foram realizadas ações voltadas à conscientização dos colaboradores, através de um processo de comunicação intenso na instituição, com a ambientação das copas, banheiros e salas, utilizando adesivos contendo mensagens educativas com o objetivo de conscientizar os colaboradores

para a redução do consumo de recursos, entre eles, água, energia, copos descartáveis, papel toalha e papéis.

O Sesc, enquanto Instituição Social do Comércio, está contribuindo para a minimização dos impactos ambientais. A Administração Regional do Sesc Paraná optou pela distribuição do kit Programa Ecos a todos os colaboradores, contendo uma xícara para café e caneca para o consumo de água, o que proporcionou uma redução da utilização de copos descartáveis de 65%. Estes resultados demonstram que a ação de conscientização adotada em 2014 vem dando resultado para a instituição.

Em 2018, o Sesc PR continuou com o monitoramento dos indicadores de desempenho, principalmente, consumo de água, energia, copos plásticos, papel, papel toalha e resíduos. Desta forma, constantemente em 2018, foram definidos junto ao Comitê do Programa ações para a melhoria dos resultados do Programa, entre elas, medidas de conscientização, ajustes de processos, sistematização de rotinas e ajustes operacionais. Um fator importante e a se comemorar é principalmente a queda no consumo de energia da Instituição, que ano após ano demonstra reduções significativas, fortalecendo a contribuição do Sesc com a minimização dos impactos ambientais.

Ainda em 2018, o Programa Ecos optou pela reformulação do processo de integração dos novos colaboradores, de maneira a deixá-lo mais atrativo para os colaboradores recém contratados, bem como para obter mais adeptos ao Programa de Sustentabilidade do Sesc PR.

O Sesc PR optou por manter parcerias que trouxeram bons resultados no ano de 2017, assim sendo em 2018, foram renovadas as parcerias com o Instituto Estre, que realiza um belo trabalho de Educação Ambiental em diversas regiões do Brasil. No Sesc PR, o Instituto Estre realizou um trabalho de conscientização bastante importante junto as crianças da Educação Infantil, com a apresentação da maquete do ciclo do lixo, de maneira a demonstrar a real importância de uma redução do consumo e um descarte correto dos resíduos, e também uma contação de histórias realizada pela renomada Kiara Terra. Neste processo, mais de 300 crianças receberam um importante recado acerca da Educação Ambiental. Outra parceria bastante relevante mantida em 2018 foi com o Instituto Barigui, visto que o Sesc PR ainda é uma Instituição que gera um elevado número de resíduos, principalmente papel e resíduo eletrônico, e desta forma, com o seu escopo de atuação, o Instituto Barigui realiza a logística, com a retirada quinzenal do resíduo gerado e disponibilização em empresas devidamente licenciadas e aptas a receber os resíduos. Em 2018 foram destinadas aproximadamente 6,3 toneladas de resíduos. Tal fato é relevante para o Sesc PR, pois demonstra a real consciência quanto a preservação do Meio Ambiente da Instituição, evitando assim o envio deste material para o aterro sanitário.

Também em 2018 iniciou-se um processo de identificação dos requisitos ambientais aplicáveis ao Sesc. Tal fato foi importante, visto que conseguimos identificar um total de 202 obrigações legais às quais o Sesc necessitava estar atento e definir estratégias para cumprimento das mesmas.

A Campanha #SextaSemElevador foi mantida em 2018, trazendo bons resultados, nas dimensões sociais, econômicas e ambientais, visto que visa o incentivo a utilização das escadas e a minimização do uso dos elevadores, fato que atinge na íntegra a sustentabilidade de uma instituição.

A Maratona Internacional de Foz do Iguaçu foi por mais um ano, um evento carbono zero, fato que comprova o alinhamento e a importância da sustentabilidade do Sesc. Neste processo houve a compensação de dióxido de carbono emitido no evento. Tal fato foi comemorado não somente pelo Sesc PR, mas também pelo Parque Nacional do Iguaçu, que tem forte preocupação com ações relacionadas a preservação ambiental.

7.5. Gestão da Tecnologia da Informação

O Comitê Gestor de Tecnologia da Informação do Sesc Paraná realizou duas reuniões no exercício de 2018, nas quais seus membros puderam acompanhar o andamento das ações previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI, bem como o registro das demandas para composição do PDTI 2019.

Em sua última reunião de 2018 foi apresentado um balanço das realizações no exercício.

Segue a composição do Comitê Gestor de T.I. do Sesc Paraná:

Tadeu Litwin - Diretor Administrativo e Financeiro;

Ulisses Fernando de Moraes Rodrigues - Diretor de Recursos Humanos;

Paulo Roberto Falcão - Diretor de Suprimentos e Patrimônio;

Maristela Massaro Carrara Bruneri - Diretora de Educação Cultura e Assistência;

Marcus Vinicius de Mello - Diretor de Esportes, Lazer e Saúde;

Joil Cezar Baptistel - Assessor de Planejamento;

Salua Kassem Assaf - Assessora de Obras e Arquitetura;

Leandro Rodrigues - Gerente do Sesc da Esquina;

Anderson Sanchez - Gerente de Tecnologia da Informação;

Joseli do Carmo Guncho Jacichen - Gerente Financeira;

Adriano Cipriano Pereira - Gerente de Relacionamento com o Cliente;

Adriano Maurício Trentin - Gerente de Educação;

Marcio Roberto Renaldin - Gerente do Sesc São José dos Pinhais;

Marcus Vinicius de Samways - Analista de T.I.;

Ana Carolina Paulicones - Gerente do Sesc Portão.

- a) Descrição do plano de capacitação do pessoal de TI, especificando os treinamentos efetivamente realizados no período.

Buscando qualificar a equipe e proporcionar uma melhoria no desempenho dos serviços de T.I., foram realizados os seguintes treinamentos durante o ano.

Janeiro de 2018

Treinamento: Gestão efetiva e integral da jornada de trabalho

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Multiplicadores de RH

Fevereiro de 2018

Treinamento: Código de Conduta Ética

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Público em geral

Maio de 2018

Treinamento: Orientações e Avaliação de Desempenho

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Gestores

Treinamento: Desenho e Prática para Apresentações Envolventes

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Público em geral

Treinamento: Hardware II - Ferramentas para manutenção avançada

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Técnicos de T.I.

Junho de 2018

Treinamento: Ética o cuidado com a vida

Quantidade de participantes: 6

Público alvo: Público em geral

Treinamento: Código de Conduta Ética

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Público em geral

Julho de 2018

Treinamento: Mapeamento de processos

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Analistas de T.I.

Treinamento: Técnica de edição de vídeos, filmagens e fotografias

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Analistas e Técnicos de T.I.

Agosto de 2018

Treinamento: Excel - Recursos Básicos

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Analistas e Técnicos de T.I.

Treinamento: Microsoft SQL Server - Administração

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Analistas de T.I.

Treinamento: Manutenção avançada de Notebooks

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Analistas e Técnicos de T.I.

Treinamento: Furukawa - Fast Track Laserway

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Analistas e Técnicos de T.I.

Outubro de 2018

Treinamento: Governança de Riscos

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Analistas de T.I.

Treinamento: JEE - Java

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Analistas e técnicos de desenvolvimento

Novembro de 2018

Treinamento: Data cabling system e Fluke networks metallic cable test

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Analistas e Técnicos de T.I.

Treinamento: Fundamentos de CFTV

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Analistas e Técnicos de T.I.

Treinamento: Fibras Ópticas

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Analistas e Técnicos de T.I.

Dezembro de 2018

Treinamento: Fibras Ópticas

Quantidade de participantes: 1

Público alvo: Analistas e Técnicos de T.I.

Treinamento: Governança de riscos

Quantidade de participantes: 21

Público alvo: Analistas e Técnicos de T.I.

- b) Descrição de quantitativo de pessoas que compõem a força de trabalho de TI, especificando servidores/empregados efetivos da carreira de TI da unidade, servidores/empregados efetivos de outras carreiras da unidade, servidores/empregados efetivos da carreira de TI de outros órgãos/entidades, servidores/empregados efetivos de outras carreiras de outros órgãos/entidades, terceirizados e estagiários.

A Gerência de Tecnologia da informação - GTI está subordinada diretamente à Direção Administrativa Financeira - DAF, sendo composta atualmente pelo seguinte quadro técnico:

Colaboradores da carreira de T.I.:

Anderson Sanchez - Gerente de T.I.

Alan Alexandre Oliveira - Analista de T.I.

Alberto Hiroyuki Onishi - Analista de T.I.

Cintia Ruriko Sakurada - Analista de T.I.

Cristiano Poplade Pereira - Técnico de T.I.

Eduardo Francisco Araujo - Analista de T.I.

Helio Lucchesi Ribas Junior - Analista de T.I.

Joao Vitor Carvalho Alves - Técnico de T.I.

Jose Rodrigues Castanho - Analista de T.I.

Marcel Jacques Machado - Analista de T.I.

Marcus Vinicius Samways - Analista de T.I.

Marinho Augusto Welter - Técnico de T.I.

Norton Tanner Gueno - Analista de T.I.

Paulo Roberto Antonietto - Analista de T.I.

Pierre Octavio Louis Lapalu Deffes - Analista de T.I.

Ricardo de Bruyn Tupy - Técnico de T.I.

Rodrigo da Silva Pimenta - Analista de T.I.

Silvio de Paula - Analista de T.I.

Tarcisio Spak - Técnico de T.I.

Thiago Augusto Helvig - Técnico de T.I.

Felipe Ramon Barbosa da Fonseca de Souza - Estagiário

Colaboradores de outras carreiras:

Miguel Francisco Macan - Assistente Técnico Administrativo

Mariane Eloy Homechen - Assistente Técnico Administrativo

Jefferson Orismar de Oliveira - Assistente Técnico Administrativo

Irene Guibur - Assistente Técnico Administrativo

- c) Descrição dos processos de gerenciamento de serviços TI implementados na unidade, com descrição da infraestrutura ou método utilizado.

A Gerência de Tecnologia da Informação do Sesc Paraná possui uma Central de Serviços (Service Desk) que utiliza uma ferramenta informatizada, desenvolvida internamente para gestão dos problemas e dos incidentes relacionados à T.I. Esta ferramenta contempla alguns dos principais processos da biblioteca ITIL, como: Gerenciamento de Portfólio de Serviços, Gerenciamento da Demanda, Gerenciamento da Capacidade, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Avaliação do Serviço e Gerenciamento de Conhecimento.

A central de serviços trabalha com dois níveis e 3 equipes de atendimento as quais trabalham da seguinte forma:

Equipe 1 - Primeiro nível (Service Desk);

- Atendimento de primeiro nível aos clientes internos para solução e/ou encaminhamento de chamados;
- Diagnóstico de problemas com equipamentos, seja por defeito físico, problemas de sistema operacional ou aplicativos;
- Instalação de sistemas operacionais e aplicativos em computadores e notebooks;
- Configuração e instalação de impressoras;
- Distribuição de equipamentos e controle patrimonial;
- Controle de licenciamento de softwares.

Equipe 2 - Suporte;

- Atendimento de segundo nível ao Service Desk;
- Diagnóstico de problemas com servidores, links de comunicação e rede lógica;
- Configuração de equipamentos de rede, servidores, switches e roteadores etc;
- Procedimentos de contingência;
- Instalação e configuração de softwares em servidores;
- Monitoramentos de segurança, disponibilidade e desempenho;
- Gerenciamento de backups e rotinas de recuperação de desastres;
- Implantação, manutenção e gerenciamento de telefonia IP;
- Especificação e configuração de equipamentos ativos de rede (Switchs, Roteadores, telefonia IP).

Equipe 3 - Desenvolvimento;

- Levantamento de requisitos junto aos clientes internos;
- Definição de escopo de sistemas e análise de viabilidade;
- Análise, documentação e desenvolvimento de sistemas;
- Codificação de programas em linguagem de computador;
- Testes, liberação em produção e manutenção de sistemas;
- Pesquisa de novas tecnologias e soluções informatizadas;
- Desenvolvimento do Business Intelligence.

7.5.1. Principais sistemas de informações

Em 2018 o Sesc Paraná ampliou e consolidou o uso do Business Intelligence como ferramenta de gestão e auxílio na tomada de decisões.

Foram desenvolvidos novos painéis, relatórios e integrações entre sistemas, onde podemos destacar os seguintes:

Painel de análise de riscos:

Integrado ao sistema de gestão de riscos, essa ferramenta permite acompanhar de forma clara a matriz de riscos, seus níveis de impacto, grau de exposição, etc.

Figura 4: BI - Painel de análise de riscos

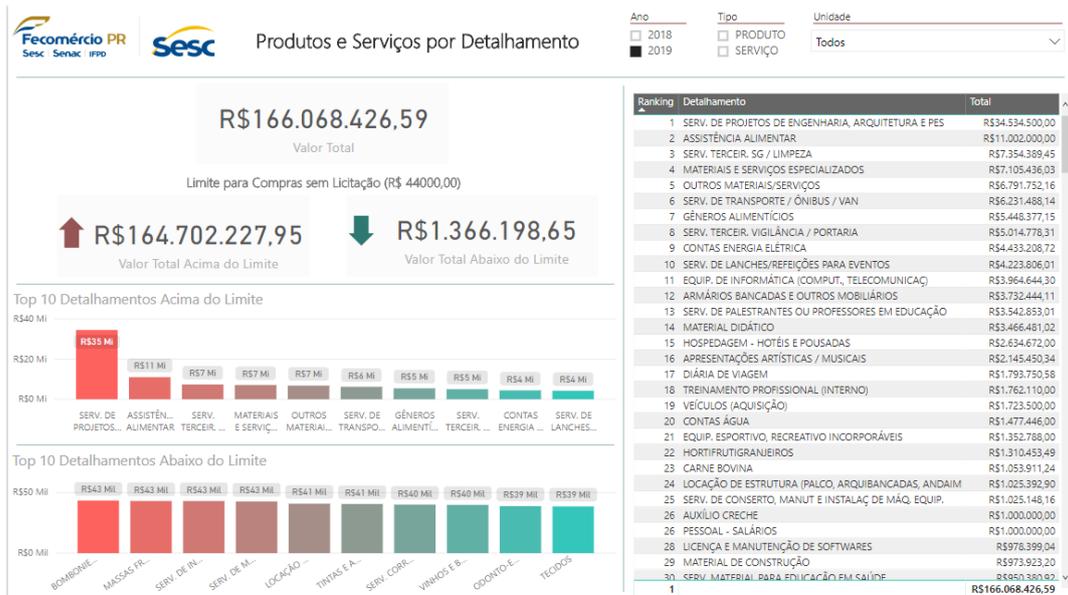


Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (2019)

Análise do Planejamento:

Esse painel permite analisar os valores, quantidades e itens dos projetos cadastrados no Sistema de Planejamento, além de um ranking para acompanhamento dos limites de aquisição nas diversas modalidades de compra.

Figura 5: BI - Ranking de Produtos e Serviços

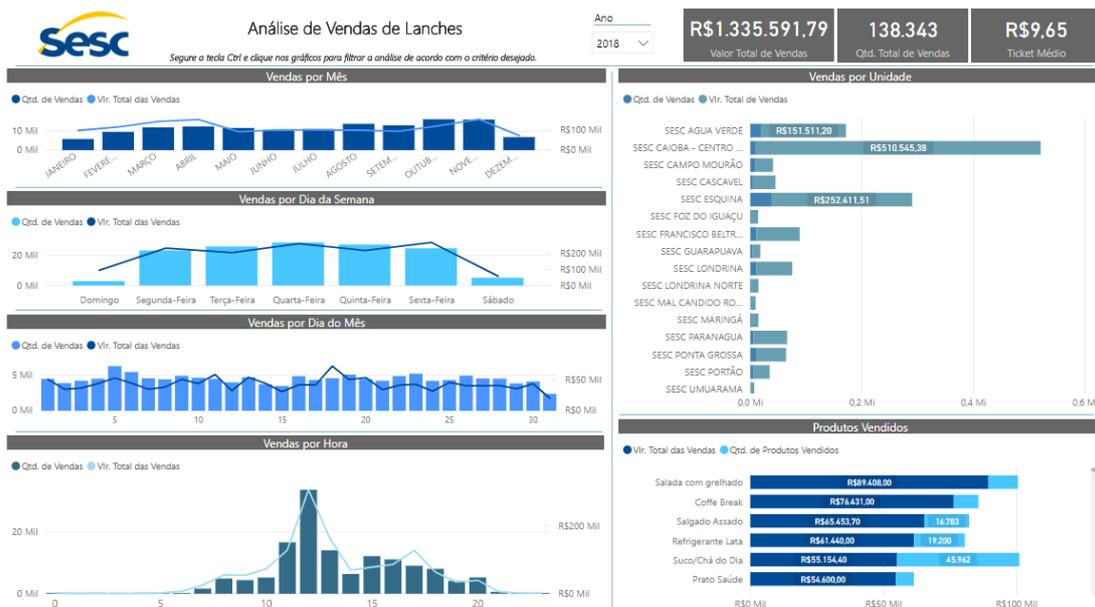


Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (2019)

Análise de Vendas (Lanches):

Contempla os indicadores para análise das vendas de lanches por unidade, mês, dia da semana, dia do mês, por hora e os produtos mais vendidos, além da recomendação para montagem de Combos, de acordo com os produtos que frequentemente são comprados juntos.

Figura 6: BI - Análise de Vendas de Lanches



Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (2019)

Análise de Vendas (Turismo):

Painel para controle de vendas das excursões que permite analisar valores, quantidade de inscrições e cancelamentos por período, unidade, faixa salarial, faixa etária, categoria, etc.

Figura 7: BI - Análise de Vendas de Excursões



Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (2019)

Análise de Contratos:

Esse painel mostra os valores e quantidades de cada contrato permitindo o acompanhamento do seu consumo e o detalhamento por item.

Movimentações de Estoque:

Relatório que mostra as movimentações de cada item do estoque com as respectivas quantidades, por almoxarifado, grupo, subgrupo e item.

Processos de Compras:

Relatório que mostra os dados dos processos de compra por modalidade, status, comprador, gerência de compras e normas.

Sistemas

No intuito de diminuir a burocracia dos processos, reduzir custos e atualizar os sistemas utilizados na Instituição, no ano de 2018 o Sesc Paraná alterou e implantou processos administrativos visando a busca constante por maior eficiência na utilização dos recursos. Seguem abaixo os principais sistemas desenvolvidos no exercício:

a) Sistema de Gestão de Riscos:

Como parte integrante do programa de Compliance implantado no Sesc Paraná, o sistema de gestão de riscos foi desenvolvido com o intuito de permitir não só a criação de um banco de dados de riscos, mas também o acompanhamento das ações necessárias para mitigação dos mesmos.

b) Ampliação do e-Commerce:

Disponibilizamos através do portal do Sesc Paraná e APP uma nova funcionalidade que permite a aquisição de créditos de refeições de forma online. A solução visa reduzir as filas no SAC das unidades proporcionando maior comodidade aos clientes.

c) Novo Sistema de Odontologia:

A fim de modernizar e melhorar a gestão das clínicas odontológicas, foi desenvolvido e implantado em 2018 um novo software de gestão odontológica.

O novo sistema é mais seguro, visto que possui diferentes funcionalidades para diferentes perfis de usuários, além de possuir um controle apurado sobre as ações dos mesmos, emitindo alertas e notificações por e-mails que previnem a ocorrência de erros.

O sistema ainda conta com uma interface Web mais intuitiva e amigável e é totalmente integrado ao Sistema de Gestão da Produção.

Além disso o sistema dispõe de uma série de relatórios que auxiliam na tomada de decisões.

d) Carimbos eletrônicos:

A fim de promover a sustentabilidade e segurança aos processos internos do Sesc Paraná, foi desenvolvido o conceito de "carimbo eletrônico" que consiste em um sistema de verificação das aprovações realizadas através dos sistemas de gestão do Sesc.

Desta forma, com a leitura de um QRCode impresso no documento é possível atestar sua veracidade, bem como, confirmar diversas informações referentes ao documento e sua validação eletrônica, dispensando assim a necessidade de assinatura física em papel. Gradativamente esse conceito será aplicado aos inúmeros documentos gerados através dos sistemas de gestão do Sesc Paraná.

e) Sistema de Gestão da Produção (SGP Diário):

Foi desenvolvido e implantado também em 2018 um sistema online para aferição das frequências nas atividades de educação, eliminando as listas manuais de chamada, agilizando e tornando mais assertivo o processo de consolidação estatística.

f) Modernização e informatização do processo de compras:

Foi desenvolvida uma nova plataforma para gestão de suprimentos a fim de atender as demandas de centralização do processo de compras, nessa nova plataforma todo o fluxo das informações foi reescrito de forma mais ágil e integrada, o processo de pesquisa e tomada de preços foi totalmente remodelado permitindo a interação em tempo real com os fornecedores.

g) Modernização do processo de movimentação de bens:

A fim de agilizar a transferência de bens patrimoniais e mitigar possíveis falhas humanas, o processo foi todo informatizado. Desenvolvido com o conceito de workflow o sistema permite o rastreamento completo do processo, com carimbos eletrônicos e integração com os sistemas contábeis de emissão de notas fiscais eletrônicas e manifesto de transporte.

h) Modernização do processo de conferência patrimonial:

Com o objetivo de tornar o processo de conferência patrimonial mais assertivo e confiável, foi desenvolvido um sistema informatizado onde a aferição dos dados é realizada através de leitores de código de barras. Todas as divergências eventualmente encontradas durante a coleta de dados devem ser justificadas e integrar um plano de ação para resolução. Além disso o sistema dispõe de workflow para aprovações utilizando também o conceito de carimbos eletrônicos.

i) Adequação dos sistemas de gestão ao novo CODECO e REINF:

Em 2018 o Sesc Paraná passou a adotar o novo Código de Contabilidade (CODECO).

O atendimento a esse novo normativo motivou a adequação de diversos sistemas informatizados na instituição.

Além disso, desenvolvemos também um sistema específico para envio à Receita Federal de diversas informações referentes aos impostos IR, CSLL, Pis, Cofins, INSS, o chamado EFD-REINF, que faz parte do programa governamental conhecido como SPED (Sistema Público de escrituração digital).

Quadro 59 – Sistemas de informações utilizados pelo DR

Sistema	Objetivos	Funcionalidades	Responsável Técnico em TI	Responsável Técnico na área de utilização	Criticidade para o DR
SGM	Sistema de gestão de materiais e serviços	Cadastro de materiais, controle de estoque, gestão patrimonial, gestão de compras.	Alberto Onishi / DN	Alexandre Rosa Braga	Média
SGF	Sistema para a gestão financeira e contábil	Gestão financeira, gestão contábil, balancetes, balanço, conciliações.	Alberto Onishi / DN	Paulo Rehme	Alta
SCA	Sistema de Central de Atendimentos	Cadastro da clientela, cadastro de serviços, turmas, venda de serviços, inscrições em cursos.	Alberto Onishi / DN	Willian Luis de Oliveira	Alta
Sistema MCB	Sistema de Movimentação de Caixa e Bancos	Conciliação de caixas e bancos das unidades executivas.	Tarcísio Spak	Paulo Rehme	Alta
Sistema Valida	Sistema de validação de compras	Validar e verificar o correto enquadramento das compras às regras de licitação de acordo com os contratos existentes, seus quantitativos e detalhamentos. Permite a segurança da informação e da forma de compra, cruzando informações dos contratos licitados, pedidos aos fornecedores, enquadramento de gastos, vinculação aos projetos aprovados, além do controle de pesquisas de preços para compras menores. São verificações atribuídas ao sistema: Objeto x licitação; Fornecedor x contrato; Item x preço e quantitativo; Rcms, recebimentos e cotações; Projetos aprovados e seus quantitativos; Pré codificação contábil e orçamentária.	Alberto Onishi	Joseli do Carmo Guncho Jacichen	Alta
SisFinanceiro	Sistema para gestão de contas a pagar	Integrado ao Sistema Valida e ao SGF, permite a realização dos agendamentos de pagamentos bem como a geração de borderôs para autorização de pagamentos e envio ao banco.	Rodrigo Pimenta	Joseli do Carmo Guncho Jacichen	Alta
RM Corpore	Sistema de gestão de recursos humanos e folha de pagamento	Cadastro de colaboradores, turnos, eventos, cálculos trabalhistas, folha de pagamento, etc.	Thiago Helvig	Alberto Apolo Satiro	Alta
Sistema de Planejamento	Sistema de planejamento de projetos	Fluxo de aprovação de termos de abertura, planos de gerenciamento, detalhamento da previsão de verbas nos itens de almoxarifado, aquisição e contratação, previsões e metas de produção.	Marcel Jacques Machado	Joil Cezar Baptistel	Alta

Sistema	Objetivos	Funcionalidades	Responsável Técnico em TI	Responsável Técnico na área de utilização	Criticidade para o DR
Sistema de Projetos	Sistema para gestão de projetos	Gestão e acompanhamento dos projetos, através do plano de gerenciamento, com informações sobre o previsto e o realizado financeiro. Contempla também o Termo de Encerramento do Projeto.	Marcel Jacques Machado	Joil Cezar Baptistel	Alta
Sistema de Gestão da Produção - SGP	Sistema para registro e controle da produção	Registro e acompanhamento da produção dos projetos, contendo módulo para registro diário das turmas que constam no SCA Central de Atividades.	Marcel Jacques Machado	Joil Cezar Baptistel	Alta
Sistema de HelpDesk	Sistema de gerenciamento de serviços	Catálogo de serviços, Cadastro de equipes, registro de ocorrências, fluxo de aprovação e triagem de ocorrências, distribuição de tarefas, registro de ações e acompanhamento.	Silvio de Paula	Marcus Samways	Média
Sistema GED	Sistema de gestão eletrônica de documentos	Digitalização de documentos, fluxo de encaminhamento, registro de pareceres e anexos complementares.	Silvio de Paula	Sonia Ribeiro	Média
Sistema PDV / NFCE / NFES	Sistema de ponto de venda	Emissor de nota fiscal eletrônica de consumidor, emissor de recibo de pagamento de serviços, transmissão eletrônica de notas fiscais de produtos e serviços.	Tarcísio Spak, Rodrigo Pimenta, Silvio	Luis Augusto da Cunha Guimarães, Ricardo Bressan	Alta
Suite CRM	Sistema de Gestão do Relacionamento com o Cliente	Gerenciamento da cartela de clientes, provendo funcionalidades para campanhas de marketing, leads e por email; gestão de contatos, oportunidades e relatórios	Alan Alexandre Oliveira	Willian Luis de Oliveira	Média
Sistema de Excursões	Sistema de venda de excursões	Cadastro de excursões, formação de preços, registro de inscrições, relação de passageiros, gestão de acomodações.	Silvio de Paula	Priscila Viero dos Santos Imaguire	Média
PowerBI	Sistema de Business Intelligence	Visualização de dados, relatórios, gráficos estratégicos e estatísticos acerca de diversas áreas da Instituição, como relatórios financeiros, de atendimento, de produção, de relacionamento, etc.	Hélio Lucchesi Ribas Júnior	Comum a todas as áreas	Alta
Sistema de Odontologia	Sistema para gestão da atividade de odontologia.	Agendamento de procedimentos, gestão da clínica odontológica, relatórios gerenciais.	Marcel Jacques Machado	Alline Gouvea Martins Rodrigues	Alta
Sistema de Diárias	Sistema para gestão de diárias e prestação de contas.	Solicitação de adiantamento para viagens, registro de prestação de contas, gestão dos prazos de prestação de contas, relatórios gerenciais.	Tarcísio Spak	Paulo Rehme	Alta

Sistema	Objetivos	Funcionalidades	Responsável Técnico em TI	Responsável Técnico na área de utilização	Criticidade para o DR
Sistema de Gestão de Riscos	Sistema para registro e acompanhamento dos riscos identificados nos processos, bem como as ações e metas para mitigação ou eliminação dos mesmos.	Como parte integrante do programa de <i>Compliance</i> implantado no Sesc Paraná, o sistema de gestão de riscos foi desenvolvido com o intuito de permitir não só a criação de um banco de dados de riscos, mas também o acompanhamento das ações necessárias para mitigação dos mesmos.	Alberto Onishi	Vanesa Regina Ogliari	Alta
Sistema de Suprimentos	Novo Sistema para gestão de compras, licitações, contratos e patrimônio.	Sistema permite a gestão completa do fluxo de compras, bem como a gestão das conferências patrimoniais e transferências de bens.	Notorn Tanner Gueno	Paulo Roberto Falcão	Alta

Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (2019)

7.5.2. Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) foi elaborado com a finalidade de prover o Sesc Paraná de um instrumento de base para o diagnóstico, planejamento, gestão de recursos e processos da Tecnologia da Informação. A sua institucionalização como mais um instrumento de gestão foi prevista como uma das metas da Divisão Administrativa Financeira, de modo que a elaboração deste documento representa um significativo avanço no desenvolvimento institucional.

Os objetivos abaixo representam estratégias a serem desenvolvidas constantemente, visando melhorar a qualidade dos serviços e obter alto grau de satisfação dos nossos clientes, objetivos totalmente convergentes com o plano estratégico institucional.

Entre tais objetivos destacamos:

- **Pesquisa e inovação:** Pesquisa e análise constante de soluções e inovações tecnológicas que venham a contribuir para o atingimento das metas organizacionais alinhadas ao Planejamento Estratégico da instituição;
- **Boas práticas:** Adoção de boas práticas e padrões de mercado, como ITIL, COBIT e metodologias ágeis de desenvolvimento;
- **Atualização tecnológica:** Atualização constante do parque de ativos de rede e equipamentos de T.I., aumentando com isso a produtividade de toda a instituição e minimizando o número de incidentes e interrupções no fornecimento dos serviços;
- **Capacitação:** Melhoria no desempenho dos serviços de T.I., através de treinamentos, avaliações de desempenho e busca constante da melhoria da produtividade da equipe.

8. Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle

8.1. Tratamento de deliberações do TCU

Quadro 60 - Situação de atendimento das demandas do TCU

Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da deliberação	Providências adotadas / Ações implementadas
<u>Acórdão n.º 1-788/2016</u> <u>1ª</u> <u>Câmara - TCU</u>	1.7.1	<p>1.7. Determinações:</p> <p>1.7.1. ao Sesc/PR que, com fundamento no art. 250, II, do RI/TCU, inclua, em item específico, nos seus próximos relatórios de gestão, todos os desdobramentos decorrentes das providências adotadas com vistas ao ressarcimento aos cofres da Entidade dos pagamentos à BrasilPrev, a título de contribuição de previdência complementar, em desacordo com o limite estabelecido no art. 202, § 3º, da Constituição Federal (princípio da paridade contributiva), até que haja o efetivo ressarcimento ou até que o assunto se esgote na esfera judicial.</p>	<p>No âmbito do TC 009.910/2005-8, referente à Prestação de Contas do exercício 2004, ora em monitoramento, o TCU decidiu pela responsabilização dos funcionários que se beneficiaram dos valores pagos pelo Sesc-PR para a BrasilPrev Previdência Privada S.A, a título de contribuição de previdência complementar sem observar a paridade prevista no art. 202, §3º, da Constituição Federal.</p> <p>Em atenção à determinação constante do Acórdão n. 1.748/2010 – 1ª Câmara, o Sesc Paraná protocolou junto ao TCU, sob o n.º 0000540479618, em 23.02.2016, o Relatório de Tomada de Contas Especial, tendo em vista que restaram esgotadas todas as medidas administrativas internas para obter o ressarcimento junto aos beneficiários.</p> <p>Desde então, o Sesc Paraná aguarda orientações do TCU acerca dos próximos procedimentos a serem adotados, entendendo que o órgão deverá apreciar as defesas e as demais situações dos ex-funcionários que não se manifestaram no prazo concedido.</p> <p>Na oportunidade, informa que estão em tramitação cinco ações judiciais, as quais foram propostas pelos ex-funcionários após o recebimento dos ofícios de cobranças, sendo uma na Justiça do Trabalho e quatro na Justiça Comum.</p> <p>Por fim, cumpre registrar que através do Acórdão n.º 2.454/2017-Segunda Câmara, proferido em 14/03/2017, o TCU declarou a quitação da multa que havia sido imposta ao dirigente Amauri Ribas de Oliveira (CPF: 110.373.509-87), por meio do item 9.2 do Acórdão n. 1.748/2010-TCU-1ª Câmara.</p>

Fonte: Assessoria Jurídica (2019)

8.2. Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno

Quadro 61 - Quadro da situação de atendimento das demandas do CGU

Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da deliberação	Providências adotadas / Ações implementadas
<u>Relatório CGU 201317734</u>	156531	Regulamentar, nos normativos referentes à elaboração de projetos de engenharia e arquitetura, a adoção da norma OT IBR 01/2006 editada pelo Instituto Brasileiro de Auditoria de Obras Públicas (Ibraop).	Através de resposta encaminhada via sistema no dia 09/06/2017 e, portanto, dentro do prazo de atendimento, foi apresentada justificativa de que a Entidade observa a legislação que regulamenta a execução de obras e serviços de engenharia, especialmente as Leis n. 5.194/66, 12.378/10, 6.496/77, Resolução do Confea n. 361/91, além da Resolução n. 1.252/12 do Conselho Nacional do SESC, que regulamenta as licitações e contratos na Entidade. Contudo por não integrar a Administração Pública Direta ou Indireta, a Entidade não se submete às disposições da Lei n. 8.666/93, já que não executa obras públicas, o que está em sintonia com o entendimento do TCU e do STF. Em 26/04/2018, a CGU reiterou a recomendação e prorrogou até o dia 01/03/2019 o prazo para nova manifestação do Sesc/PR.
<u>Relatório CGU 201601811</u>	164559	Referente ao Convênio Sesc-PR-2015-CON-002: Aplicar o cronograma de desembolso integrante do plano de trabalho do convênio a todos os partícipes, de forma que a execução financeira da totalidade dos recursos previstos ocorra na conta específica.	Através da resposta encaminhada via sistema no dia 31.03.2017 e, portanto, dentro do prazo de atendimento, foi solicitada a revisão da recomendação, uma vez que o 4º Termo Aditivo ao Convênio contemplou regras para o aperfeiçoamento dos mecanismos de controle das despesas realizadas à custa de recursos do Convênio. Com relação à aplicação do cronograma de desembolso a todos os partícipes, restou esclarecido, através da cláusula 2.7.2, que a contrapartida devida pelo BOM JESUS corresponde além da renúncia de parte do valor da anuidade, à prestação de serviços educacionais, bem como a disponibilização de toda a infraestrutura necessária à manutenção do Colégio Sesc São José de Ensino Médio. Em 26/04/2018, a CGU informou que devido à limitação da equipe, os exames serão realizados somente após as auditorias de contas 2017/2018. Não houve manifestação do órgão de controle desde então.

<p><u>Relatório</u> <u>CGU</u> <u>201601811</u></p>	<p>164560</p>	<p>Referente ao Convênio Sesc-PR-2015-CON-002:</p> <p>Incluir na prestação de contas a totalidade das despesas realizadas no âmbito do convênio justificando as movimentações da conta específica.</p>	<p>Através da resposta encaminhada via sistema no dia 07.06.2017 e, portanto, dentro do prazo de atendimento, foi relatada a elaboração do 5º Termo Aditivo ao Convênio, que também contempla regras para o aperfeiçoamento dos mecanismos de controle das despesas realizadas à custa de recursos do Convênio. Em 26/04/2018, a CGU informou que devido à limitação da equipe, os exames serão realizados somente após as auditorias de contas 2017/2018. Não houve manifestação do órgão de controle desde então.</p>
<p><u>Relatório</u> <u>CGU</u> <u>201601811</u></p>	<p>164561</p>	<p>Referente ao Convênio Sesc-PR-2015-CON-002:</p> <p>Incluir nos comprovantes de despesas a identificação do convênio, a descrição detalhada dos serviços realizados na execução do objeto e o ateste por responsável no âmbito do SESC</p>	<p>Para demonstrar o atendimento da recomendação, o Sesc/PR encaminhou, em 07/06/2017, as notas das mensalidades referentes aos meses de janeiro e fevereiro de 2017. Em 26/04/2018, a CGU reiterou a recomendação e prorrogou até o dia 01/03/2019 o prazo para nova manifestação do Sesc/PR.</p>
<p><u>Relatório</u> <u>CGU</u> <u>201601811</u></p>	<p>164562</p>	<p>Referente ao Convênio Sesc-PR-2015-CON-002:</p> <p>Alterar o anexo II do termo de convênio, de forma a estabelecer elementos necessários e suficientes que permitam a conciliação bancária dos pagamentos efetuados, nos moldes previstos no Decreto 6.170/2007 e na Instrução Normativa 01/97, da Secretaria do Tesouro Nacional (STN), instrumentos que podem ser aplicados por analogia a essa unidade, considerando especialmente a inexistência de normativo sobre o assunto no âmbito do Sesc/PR.</p>	<p>Através da resposta encaminhada via sistema em 07/06/2017 e, portanto, dentro do prazo de atendimento, o Sesc/PR justificou que os anexos “conciliação bancária” e “demonstração financeira contábil” compõem a prestação de contas. Para demonstrar o atendimento da recomendação, enviou os documentos com relação ao período compreendido entre julho/2015 a dezembro/2016. Em 26/04/2018, a CGU informou que devido à limitação da equipe, os exames serão realizados somente após as auditorias de contas 2017/2018. Não houve manifestação do órgão de controle desde então.</p>
<p><u>Relatório</u> <u>CGU</u> <u>201601811</u></p>	<p>164567</p>	<p>Referente ao Convênio Sesc-PR-2015-CON-002:</p> <p>Celebrar Termo de Aditamento aperfeiçoando a redação das cláusulas do convênio, de forma a constar expressamente a menção ao encargo de aluguel e manutenções, possibilitando o batimento das informações e valores quando da análise da prestação de contas.</p>	<p>Através da resposta encaminhada via sistema em 07/06/2017 e, portanto, dentro do prazo de atendimento, o Sesc/PR informou que, para atender a referida recomendação, o 4º Termo de Aditamento, formalizado em 29.03.2017, promoveu, através dos itens 4.3.1 e 4.3.1.1 a readequação das cláusulas referentes à obrigação do BOM JESUS com relação ao encargo do aluguel e das manutenções. Em 26/04/2018, a CGU informou que devido à limitação da equipe, os exames serão realizados somente após as auditorias de contas 2017/2018. Não houve manifestação do órgão de controle desde então.</p>

<p><u>Relatório</u> <u>CGU</u> <u>201601811</u></p>	<p>164568</p>	<p>Referente ao Convênio Sesc-PR-2015-CON-002: Celebrar Termo de Aditamento aperfeiçoando a redação das cláusulas do Convênio, detalhando os gastos com Material de Expediente que podem ser suportados por meio dos recursos aplicados pelas partes, possibilitando o batimento das informações e dos valores quando da análise da Prestação de Contas.</p>	<p>Através da resposta encaminhada via sistema em 07/06/2017 e, portanto, dentro do prazo de atendimento, o Sesc/PR informou que para atender a referida recomendação, o 4º Termo de Aditamento, formalizado em 29.03.2017, promoveu, através dos itens 4.3.2 e 4.3.2.1 a readequação das cláusulas referentes ao custeio dos gastos com material de expediente. Em 26/04/2018, a CGU informou que devido à limitação da equipe, os exames serão realizados somente após as auditorias de contas 2017/2018. Não houve manifestação do órgão de controle desde então.</p>
<p><u>Relatório</u> <u>CGU</u> <u>201601811</u></p>	<p>164569</p>	<p>Referente ao Convênio Sesc-PR-2015-CON-002: Celebrar Termo de Aditamento aperfeiçoando a redação das cláusulas do Convênio, detalhando os gastos com Pessoal e Encargos que podem ser suportados por meio dos recursos aplicados pelas partes, possibilitando o batimento das informações e dos valores quando da análise da Prestação de Contas.</p>	<p>Através da resposta encaminhada via sistema em 07/06/2017 e, portanto, dentro do prazo de atendimento, o Sesc/PR informou que Para atender a referida recomendação, o 4º Termo de Aditamento, formalizado em 29.03.2017, promoveu, através dos itens 4.3.3 e 4.3.3.1 a readequação das cláusulas referentes ao custeio dos gastos com pessoal e encargos. Em 26/04/2018, a CGU informou que devido à limitação da equipe, os exames serão realizados somente após as auditorias de contas 2017/2018. Não houve manifestação do órgão de controle desde então.</p>

<p><u>Relatório</u> <u>CGU</u> <u>201700130</u></p>	<p>175908</p>	<p>Implementar sistema de indicadores que permita apurar o percentual de faltas dos alunos e aferir os índices de qualidade (pesquisas de satisfação) e efetividade.</p>	<p>Através das respostas encaminhadas via sistema em 26/06/2018 e 21/12/2018, o Sesc/PR apresentou à CGU as medidas que têm sido adotadas pela entidade para apurar o percentual de faltas dos alunos e aferir os índices e qualidade e efetividade. Quanto à aferição dos índices de qualidade e efetividade, destacou-se que a avaliação de reação vem sendo aplicada desde 2017, com apenas alguns ajustes para 2018. Esta pesquisa é destinada somente à equipe pedagógica das instituições parceiras dos projetos Futuro Integral na Escola e Sala de Apoio à Aprendizagem para aferir os aspectos gerais dos projetos (objetivo, metodologia, abrangência, etc...). Em relação ao acompanhamento do percentual de faltas, foi implementado relatório no Sistema SGP Diário, que permite acompanhar as faltas ocorridas no mês e as acumuladas no período. Além desta medida, os técnicos ou orientadores de atividades entram em contato com os pais ou responsáveis legais e com as instituições educacionais parceiras para comunicarem quando os alunos faltam excessivamente ou deixam de participar das aulas. Diante da notícia de que algum aluno deixará de frequentar definitivamente as aulas, os principais motivos são identificados e informados no Formulário de Evasão, para fins de avaliação e controle. Cumpre informar que até a presente data não houve novo posicionamento da CGU acerca das informações prestadas.</p>
<p><u>Relatório</u> <u>CGU</u> <u>201700130</u></p>	<p>175909</p>	<p>Efetuar análise criteriosa das deficiências encontradas nos Projetos Futuro Integral na Escola e Salas de Apoio à Aprendizagem, de forma a aprimorar a qualidade das atividades propostas e estimular a participação dos alunos e das escolas.</p>	<p>Através das respostas encaminhadas via sistema em 26/06/2018 e 21/12/2018, o Sesc/PR apresentou à CGU o histórico e a evolução dos Projetos Futuro Integral na Escola e Sala de Apoio à Aprendizagem, desde que foram implementados, em 2009 e 2015, respectivamente, demonstrando o aumento considerável de alunos atendidos na rede pública de ensino, quais as atividades desenvolvidas no âmbito de cada um deles (Aula de Campo, Visita à Unidade Sesc, Dia da Matemática, Sarau Literário, Festival de Matemática, etc.) bem como os resultados que têm sido alcançados. Cumpre informar que até a presente data não houve novo posicionamento da CGU acerca das informações prestadas.</p>

Fonte: Assessoria Jurídica/Assessoria de Planejamento (2019)

8.3. Tratamento de recomendações pendentes da Auditoria Interna

Quadro 62 - Quadro da situação de atendimento das recomendações pendentes da Auditoria Interna

Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da recomendação	Providências adotadas / Ações implementadas
<u>Relatório 12/2018</u>	2.1.2.1	Recomendação 1: Excluir da estimativa, cotações díspares das demais, utilizando universo de propostas similares que represente a realidade do mercado.	<p>O processo de Concorrência 15/00005-CC foi realizado para atendimento à demandas do SESC e SENAC PARANÁ, sendo conduzido pelo SENAC/PR no ano de 2015.</p> <p>Acatamos a recomendação deste Conselho Fiscal, e ressaltamos que todos os processos licitatórios estão seguindo a orientação do Tribunal de Contas da União, a exemplo dos acórdãos nº 2.924/2017 – Plenário e nº 5.492/2017, Segunda Câmara, onde o SESC PARANÁ realiza pesquisa de preços em fontes variadas, não se restringindo a orçamentos de fornecedores. Igualmente, considerando todas as orientações legais e jurisprudenciais sobre o tema, o Sesc Paraná elimina da Pesquisa os preços que não refletem a realidade do mercado (valores destoantes entre si, para mais ou para menos) evitando a distorção do preço estimado final. Isso se faz em atendimento aos acórdãos do TCU nº 4.780/2017 e nº 3.542/2018, ambos de Primeira Câmara. A observância dessas instruções pelo Sesc Paraná vem resultando em pesquisas de preços em conformidade com o praticado no mercado, tanto econômica quanto tecnicamente.</p>
<u>Relatório 12/2018</u>	3.1.2.1.1	Recomendação 2: Realizar, para as futuras obras, o estudo socioeconômico financeiro e ambiental, bem como sua aprovação pelo Conselho Regional, conforme artigo 25, letras "a", "d", "f" e "i" do Regulamento do Sesc	<p>Informamos que todas as obras e aquisições são aprovadas pelo Conselho Regional. Isso se dá quando da aprovação do Programa de Trabalho e através de resoluções específicas que autorizam a construção das novas Unidades, bem como restauros e reformas.</p> <p>No entanto, entendemos que podemos aprimorar os estudos e levantamentos que antecedem o início das obras, o que o Regional do Paraná já vem fazendo nas últimas edificações. O estudo que o Sesc Paraná realiza contempla, além das informações do IPARDES, que fornece informações atualizadas a respeito dos municípios do Paraná, também informações da RAIS, SOE do Departamento Nacional, MEC, TRE, IBGE e MTE, conforme exemplificamos através do anexo do estudo realizado na Unidade do Sesc União da Vitória.</p>
<u>Relatório 12/2018</u>	3.1.2.1.1	Recomendação 2 : Evidenciar, nas futuras obras, a comprovação dos preços referenciais da planilha orçamentária, principalmente os fundamentados nos valores de mercado, apresentando documentação comprobatória, bem como ratificando os preços com no mínimo três propostas.	<p>Adotaremos, após a recomendação, nos novos editais de licitação para a contratação do orçamento das obras, a necessidade de apresentação das 03 (três) cotações para comprovação do preço unitário dos serviços, que constará como obrigação da contratada. Assim, caso a empresa contratada não apresente essas cotações, ela será devidamente notificada de modo a garantir o comprometimento da empresa com tal serviço.</p>

<p><u>Relatório</u> <u>12/2018</u></p>	<p>3.1.2.1.1</p>	<p>Recomendação 3: Realizar sindicância para apurar responsabilidades pelos erros de projeto que ocasionaram a emissão dos termos aditivos nos 4, 5 e 6, que totalizaram R\$398.637,96, bem como os responsáveis pelas medições. Ficando constatado o erro da Gabinete Engenharia e Arquitetura Ltda., aplicar as devidas sanções, conforme arts. 186 e 927 do Código Civil, enviando os resultados ao Conselho Fiscal no prazo de 30 dias do recebimento deste relatório.</p>	<p>A empresa Gabinete Projetos de Engenharia e Arquitetura Ltda, foi contratada para a elaboração dos projetos executivos complementares para a construção da unidade Sesc/Senac em União da Vitória em 30.01.15.</p> <p>Para a execução do projeto, a mesma utilizou parâmetros de sondagens e subleitos adotados, visto que não havia sondagens e ensaios do subleito que resultassem na realidade do terreno. Para isso, a empresa adotou 03 faixas de CBR (Índice de Suporte Califórnia – índice este que determina a capacidade de suporte de um solo compactado), restando à escolha da solução a ser realizada em obra após a análise do material do subleito.</p> <p>Como a solução teve que ser resolvida apenas durante a execução da obra, após a análise do terreno, houve a necessidade da alteração do projeto inicial, resultando em valores adicionais de serviços.</p> <p>Como medida de correção da metodologia, o Sesc/PR incluiu a necessidade da contratação do ensaio de CBR nos novos editais de projetos para as novas obras, como pode ser comprovado nos Editais de projetos complementares do Hotel de Cascavel.</p> <p>Ainda, para evitar a recorrência desse tipo de situação, além da contratação dos projetos complementares por lotes que podem garantir uma qualidade maior nos serviços prestados, os contratos dos projetos terão seu prazo de vigência até o final da respectiva obra, sendo o pagamento da última parcela dos projetos realizado apenas após a conclusão da obra. Assim, vincula-se diretamente qualquer erro/complemento de projeto à contratada, sendo a mesma obrigada a sanar qualquer problema de sua responsabilidade em um prazo hábil.</p>
<p><u>Relatório</u> <u>12/2018</u></p>	<p>5.2.1</p>	<p>Realizar mensalmente o acompanhamento dos valores parcelados pendentes de devolução, a fim de garantir o total da restituição aos cofres da Entidade.</p>	<p>O Sesc Paraná ajuizou ação trabalhista contra o Sr. Odair Pereira com o objetivo de cobrar o importe de R\$ 14.811,09 referente ao pagamento em atraso do SAT. A referida ação ainda está tramitando na Justiça do Trabalho, e atualmente encontra-se no TST, para análise dos recursos legais. Informamos também que os descontos feitos nas rescisões dos contratos de trabalho de Cláudia Maria Muller Alves Ribas, Mauro de Jesus Iochucki e Vera Lucia Endler França foram questionados pelos mesmos na Justiça do Trabalho, sendo que nas três ações judiciais, os ex-empregados obtiveram decisões favoráveis para serem ressarcidos (duas já transitadas em julgado e uma aguardando julgamento de recurso no TST).</p>

<p><u>Relatório</u> <u>12/2018</u></p>	<p>5.2.2</p>	<p>Desenvolver ações para atender o quantitativo de jovens aprendizes previsto na legislação em vigor, a fim de evitar possíveis autuações por parte do Ministério do Trabalho.</p>	<p>O Sesc/PR está atento à legislação que trata da obrigatoriedade de contratação de aprendizes. Contudo, entende que a expressiva atuação do Sesc em educação por intermédio do Programa de Comprometimento e Gratuidade (Decreto n.º 6.632/2008), além de atender o escopo da referida legislação com a preparação do jovem para o ingresso no mercado do trabalho, justificaria o enquadramento da Entidade na hipótese de dispensa da obrigatoriedade prevista no parágrafo 1º-A do art. 429 da CLT. Em que pese tal entendimento, a entidade encontra-se em processo de regularização da situação apontada, para cumprir integralmente a cota de contratações do Aprendiz Legal, conforme a legislação atual. Nesse sentido, comprometeu-se perante o Presidente do Conselho Fiscal do Sesc e o Diretor da Assessoria Técnica do Conselho Fiscal do Sesc, através do Ofício encaminhado no dia 30.01.2019, a realizar tais contratações de forma escalonada, devido ao alto custo dessa demanda (cerca de R\$ 800 mil/ano), da seguinte forma: 40% da cota no ano de 2019; 40% da cota no ano de 2020 e 20% da cota no ano de 2021. Registra-se que até a presente data não houve nova manifestação do Conselho Fiscal. Todavia, o Sesc já está começando a cumprir sua cota, com a contratação, neste mês de fevereiro, de 13 aprendizes, em atenção ao TAC n.º 03/2019 celebrado com o Ministério Público do Trabalho.</p>
<p><u>Relatório</u> <u>12/2018</u></p>	<p>5.2.3</p>	<p>Desenvolver ações proativas na busca de parcerias e/ou convênios com entidades de apoio aos portadores de necessidades especiais, a fim de cumprir o disposto no artigo 93, § 1º, da Lei 8.213/1991.</p> <p>Nesta auditoria, constatamos que a situação persiste.</p>	<p>Em 2018, foram abertos 04 (quatro) Processos Seletivos de vagas exclusivas para pessoas com deficiência (PcD), sendo: 116/18 (Londrina), 134/18 e 162/18 (Curitiba), 249/18 (Foz de Iguaçu) e foram reaproveitados 07 (sete) processos seletivos abertos em 2017 (Curitiba - , Cascavel), onde no total foram contratados 08 novos colaboradores. A Entidade está em constante alerta com ações pontuais de divulgação, recrutamento e seleção para atendimento da legislação pertinente, reaproveitando ou abrindo novos processos seletivos para atender a referida demanda.</p>
<p><u>Relatório</u> <u>12/2018</u></p>	<p>5.2.4</p>	<p>Nesta auditoria constatamos que a situação persiste, com 03 Jovens Aprendizes contratados no total de 43 previstos na legislação.</p>	<p>O Sesc/PR está atento à legislação que trata da obrigatoriedade de contratação de aprendizes. Contudo, entende que a expressiva atuação do Sesc em educação por intermédio do Programa de Comprometimento e Gratuidade (Decreto n.º 6.632/2008), além de atender o escopo da referida legislação com a preparação do jovem para o ingresso no mercado do trabalho, justificaria o enquadramento da Entidade na hipótese de dispensa da obrigatoriedade prevista no parágrafo 1º-A do art. 429 da CLT. Em que pese tal entendimento, a entidade encontra-se em processo de regularização da situação apontada, para cumprir integralmente a cota de contratações do Aprendiz Legal, conforme a legislação atual. Nesse sentido, comprometeu-se perante o Presidente do Conselho Fiscal do Sesc e o Diretor da Assessoria Técnica do Conselho Fiscal do Sesc, através do Ofício encaminhado no dia 30.01.2019, a realizar tais contratações de forma escalonada, devido ao alto custo dessa demanda (cerca de R\$ 800 mil/ano), da seguinte forma: 40% da cota no ano de 2019; 40% da cota no ano de 2020 e 20% da cota no ano de 2021. Registra-se que até a presente data não houve nova manifestação do Conselho Fiscal. Todavia, o Sesc já está começando a cumprir sua cota, com a contratação, neste mês de fevereiro, de 13 aprendizes, em atenção ao TAC n.º 03/2019 celebrado com o Ministério Público do Trabalho.</p>

<p><u>Relatório</u> <u>12/2018</u></p>	<p>5.2.5 Evidenciar, nas futuras obras, a comprovação dos preços referenciais da planilha orçamentária, principalmente os fundamentados nos valores de mercado, apresentando documentação comprobatória, bem como ratificando os preços com no mínimo três propostas.</p> <p>Nesta auditoria, constatamos que a situação persiste, conforme análise da obra de construção da Unidade Integrada do Senac/PR e Sesc/PR, em União da Vitória.</p>	<p>Adotaremos, após a recomendação, nos novos editais de licitação para a contratação do orçamento das obras, a necessidade de apresentação das 03 (três) cotações para comprovação do preço unitário dos serviços, que constará como obrigação da contratada. Assim, caso a empresa contratada não apresente essas cotações, ela será devidamente notificada de modo a garantir o comprometimento da empresa com tal serviço..</p>
--	--	---

Fonte: Assessoria de Planejamento (2019)

9. Apêndices

Demonstração contábil / notas explicativas	Endereço para acesso
Resolução de aprovação do Programa de Trabalho	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana
Resolução de aprovação do Retificativo	http://transparencia.sesc.com.br/portal/parana/parana?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Parana
Parecer da Auditoria Independente	<u>Anexo II</u>
Ata de aprovação do balanço	<u>Anexo II</u>
Declaração de conformidade fiscal e financeira	<u>Anexo II</u>

9.1. Demonstrações contábeis consolidadas das Entidades do Sistema

Não se aplica

9.2. Outras análises referentes às Entidades do Sistema

Não se aplica

9.3. Quadros, tabelas e figuras complementares

Anexo IV

Curitiba, 15 de fevereiro de 2019

Darci Piana
Presidente

Emerson Sextos
Diretor Regional

Joil Cezar Baptistel
Gerente da Assessoria de
Planejamento