



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2021

SESC CEARÁ

Lista de siglas e abreviações

AN – Administração Nacional
AR – Administração Regional
ASCOM – Assessoria de Comunicação e Marketing
ASSDIR – Assessoria da Diretoria Regional
GPLAN – Gerência de Planejamento
ASSEJUR – Assessoria Jurídica
BNCC – Base Nacional Comum Curricular
BSC – Balanced Scorecard
CDOC – Coordenação de Gestão de Documentação
CGU – Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União
CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CNAE – Classificação Nacional de Atividades Econômicas
CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
CR – Conselho Regional
DA – Diretoria Administrativa
DF – Diretoria Financeira
DD.RR. – Departamentos Regionais
DN – Departamento Nacional
DPS – Diretoria de Programação Social
DR – Departamento Regional
CFIN – Coordenação Financeira
GEINFRA – Gerência de Infraestrutura
GDH – Gerência de Desenvolvimento Humano
GESUP – Gerência de Suprimentos
GTI – Gerência de Tecnologia da Informação
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IPDC – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento do Ceará
IPECE – Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Estado do Ceará
NDT – Núcleo de Desenvolvimento Técnico
PCG – Programa de Comprometimento e Gratuidade
RCC – Relacionamento com Cliente
RPPN – Reserva Particular do Patrimônio Natural
SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SESC – Serviço Social do Comércio
SESMT – Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho

Lista de Quadros

Quadro 01 - Identificação da Unidade	9
Quadro 02 - Normas e Regimentos do Sesc	11
Quadro 03 - Descrição das instâncias de controle	13
Quadro 04 - Influência da Governança nos macroprocessos	14
Quadro 05 - Imóveis locados para utilização do DR	17
Quadro 06 - Imóveis cedidos para utilização do DR	18
Quadro 07 - Unidades Móveis do DR	18
Quadro 08 - Informações sobre as Unidades Físicas	19
Quadro 09 - Principais resultados do PIB Ceará e Brasil 3º Trimestre/2021(*)	25
Quadro 10 - Participação em Conselhos, Comitês e Fóruns de Interesse Público	42
Quadro 11 - Gestão Compartilhada	44
Quadro 12 - Percentual de investimento em comunicação	48
Quadro 13 - Índice de revalidação das matrículas	50
Quadro 14 - Percentual de pessoas que participaram de ações de desenvolvimento profissional	52
Quadro 15 - Índice de rotatividade de pessoal	54
Quadro 16 - Índice de retenção de pessoal em cargos estratégicos e táticos	55
Quadro 17 - Percentual de investimentos em infraestrutura realizados	57
Quadro 18 - Índice de manutenção das atividades	59
Quadro 19 - Capacitações internas e externas	93
Quadro 20 - Bolsas de Incentivo à Formação Profissional	96
Quadro 21 - Receitas: Principais recursos utilizados em 2021	101
Quadro 22 - Despesas: Principais recursos utilizados em 2021	102
Quadro 23 - Índice de comprometimento da receita corrente	104
Quadro 24 - % de participação da receita de serviços	105
Quadro 25 - Demonstrações contábeis	106
Quadro 26 - Execução do PCG	108
Quadro 27 - Reconhecimento e premiações	109

Lista de Figuras

Figura 01 – Missão, Visão e Valores	10
Figura 02 - Instâncias de controle	13
Figura 03 - Organograma Orgânico Gerencial do Sesc Ceará 2021	17
Figura 04 - Mapa das Unidades Sesc no Ceará	21
Figura 05 - Cadeia de Valor Sesc CE	23
Figura 06 - Visão Geral do Gerenciamento de Riscos	29
Figura 07 - Mapa de Partes Interessadas	32
Figura 08 - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão	37
Figura 09 - Número de Seguidores	38
Figura 10 – Reunião de Resultados	62

Lista de Gráficos

Gráfico 01 – Manifestação por tipo	16
Gráfico 02 – Evolução do PIB Anual Ceará e Brasil (%) – 2010-2020.....	25
Gráfico 03 – Saldo de empregos no Ceará em 2021.....	26
Gráfico 04 – Saldo de empregos no Ceará por Grande Grupamento de Atividade Econômica.....	26
Gráfico 05 – Variação acumulada nos últimos 12 meses IPCA - Brasil e Região Metropolitana de Fortaleza.....	27
Gráfico 06 – Perfil do Trabalhador do Comércio, Bens, Serviços e Turismo.....	36
Gráfico 07 – Perfil dos Dependentes do Trabalhador do Comércio, Bens, Serviços e Turismo.....	36
Gráfico 08 – Percentual de investimento em comunicação.....	48
Gráfico 09 – Índice de revalidação das matrículas.....	50
Gráfico 10 – Percentual de pessoas que participaram de ações de desenvolvimento profissional.....	52
Gráfico 11 – Índice rotatividade de pessoal.....	53
Gráfico 12 – Índice de retenção de pessoal em cargos estratégicos e táticos.....	55
Gráfico 13 – Percentual de investimentos em infraestrutura realizados.....	56
Gráfico 14 – Índice de manutenção das atividades.....	58
Gráfico 15 – Indicadores de resultado – Educação.....	67
Gráfico 16 – Indicadores de resultado – Saúde.....	73
Gráfico 17 – Indicadores de resultado – Cultura.....	77
Gráfico 18 – Indicadores de resultado – Lazer.....	81
Gráfico 19 – Indicadores de resultado – Assistência.....	86
Gráfico 20 – Receitas: Principais recursos utilizados em 2021.....	102
Gráfico 21 – Despesas correntes realizadas em 2021.....	103
Gráfico 22 – Despesas de capital realizadas em 2021.....	103
Gráfico 23 – Índice de Comprometimento da Receita Corrente.....	105
Gráfico 24 - % de participação da Receita de Serviços.....	106

Sumário

Mensagem do Dirigente Máximo.....	8
1. Quem somos.....	9
1.1. Nosso Princípio: A Ação Educativa Transformadora Missão, Visão e Valores....	10
1.2. Referenciais Nacionais	11
2. Estrutura de Governança do Sesc e Conformidade da Gestão	12
2.1 Descrição das estruturas de governança	12
2.2 Macroprocessos e a Influência da Governança	14
2.3 Código de Conduta Ética	15
2.4 Ouvidoria	15
3. Estrutura do Departamento Regional.....	16
3.1 Organograma.....	17
3.2 Sede e Unidades operacionais	17
3.3 Canais de Comunicação Interna	22
3.4 Cadeia de Valor.....	23
4. Perspectivas, Oportunidades e Gestão de Riscos	24
4.1 Análise de Oportunidades e Incertezas.....	24
4.	24
4.1. Gestão de Riscos e Controles Internos.....	28
4.1.1. Avaliação da qualidade e da suficiência dos controles internos.....	28
4.1.2. Avaliação dos controles internos pelo responsável pela Auditoria Interna	30
4.2. Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle	31
4.2.1. Tratamento de deliberações do TCU	31
4.2.2. Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno	31
4.2.3. Tratamento de recomendações da Auditoria Interna.....	31
5. Acolhimento e Relacionamento institucional	32
5.1. Mapa de Partes Interessadas	32
5.2. Gestão das Partes Interessadas.....	32
5.3. Canais de Relacionamento com o Cliente.....	34
5.3.1. Canais de Relacionamento com o Cliente.....	34
5.3.2. Credenciamento	35
5.3.3. Avaliação dos produtos e serviços pelos clientes.....	37
5.4. Serviço de informação ao Cidadão (e-SIC).....	37
5.5. Canais de informação e diálogo com a sociedade.....	38
5.5.1. Sites e Redes sociais	38
5.5.2. Portal da Transparência	40

6.	Contribuição para a Inovação e o Aperfeiçoamento de Práticas Sociais.....	42
6.1.	Participação em Organismos Multilaterais e Instâncias de Representação	42
6.2.	Difusão de conhecimento	43
6.3.	Divulgação e Intercâmbio sobre o Fazer Social.....	44
7.	Alinhamento e Estratégia para o Desenvolvimento Regional	45
7.1.	Plano Estratégico local e seu desdobramento entre as Unidades Operacionais	45
7.2.	Mecanismos de Acompanhamento e Avaliação do Plano	46
7.3.	Resultado e Indicadores.....	47
7.3.1.	Perspectiva Afirmação Institucional	47
7.3.2.	Perspectiva Clientes	49
7.3.3.	Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional	51
7.3.4.	Perspectiva Financeira	58
8.	Programação Anual de Trabalho.....	60
8.1.	Processo de Programação Anual	60
8.2.	Objetivos e Metas pretendidos na ocasião do planejamento.....	61
8.3.	Mecanismos de acompanhamento da programação	62
9.	Realizações 2021	64
9.1.	Dimensão Social.....	64
9.1.1.	Programa Educação	64
9.1.2.	Programa Saúde.....	71
9.1.3.	Programa Cultura.....	75
9.1.4.	Programa Lazer	79
9.1.5.	Programa Assistência.....	83
9.2.	Dimensão Ambiental	88
9.2.1.	Resultados e análise de desempenho por ações, eixos ou frentes de trabalho desenvolvidas	88
9.2.2.	Foco na diretriz para o Quinquênio 8 – Responsabilidade Socioambiental	89
9.3.	Dimensão Institucional	90
9.3.1.	Fortalecimento da Identidade e Comunicação Institucional	90
9.3.2.	Modernização da Gestão.....	91
9.3.3.	Ambiente de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas	92
9.3.4.	Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação	97
9.4.	Dimensão Infraestrutura.....	100
9.4.1.	Ambientes físicos adequados para o desenvolvimento das ações	100
9.5.	Dimensão Econômica	101
9.5.1.	Análise conjunta entre Programas, estratégias e Orçamento	101

9.5.2.	Equilíbrio financeiro para o desenvolvimento da instituição em longo prazo	104
9.5.3.	Índice de Comprometimento da Receita Corrente e % de participação da Receita de Serviços.....	104
9.5.4.	Demonstrações Contábeis	106
9.6.	Dimensão Pluridimensional.....	107
9.6.1.	Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG).....	107
10.	Reconhecimento e Premiações do Departamento Regional	109

Mensagem do Dirigente Máximo

Com novos desafios e novas metas alcançadas, 2021 foi um ano que trouxe oportunidades para aprendizagem e aprimoramentos. O Relatório Anual de Gestão é um demonstrativo claro e objetivo do esforço realizado ao longo do ano e o resultado de ações, projetos e iniciativas postos em prática. Ainda enfrentando medidas de isolamento social e adaptações aos protocolos sanitários devido à pandemia do novo Coronavírus, o Sesc garantiu seu pleno funcionamento e manteve seu propósito em oferecer aos comerciantes e à sociedade em geral ações nas áreas de Educação, Cultura, Lazer, Saúde e Assistência, contribuindo, assim, para a melhoria da qualidade de vida. A Instituição conseguiu alcançar os 184 municípios cearenses durante 2021. Na Educação, foram 19.545 alunos em 706 turmas. Na Saúde, o Sesc garantiu mais de 3,5 milhões de refeições servidas; 428.370 pessoas foram atendidas em cursos, oficinas, campanhas e palestras, além de 29.270 atendimentos em consultas de cuidados terapêuticos. Destacam-se, também, os resultados na área de Cultura, que proveu 286.790 ações culturais em artes cênicas, música, literatura, artes visuais, audiovisual e tradição. Ao todo, 2,5 milhões de pessoas foram impactadas por meio dessas ações. Além disso, inauguramos o 8º Museu Orgânico, uma homenagem à artista, fotopintora e fotógrafa Telma Saraiva. No Lazer, os eventos e atividades físico-esportivas tiveram a participação de 48.294 pessoas, sem falar nas mais de 23 mil hospedagens no Sesc Iparana Hotel Ecológico. O ano também foi de festa com o aniversário de 20 anos do Mesa Brasil Sesc. De janeiro a dezembro, o Programa arrecadou 3.522.689 kg de alimentos, beneficiando 352.963 pessoas, por meio de 424 doadores. Ainda na Assistência, desenvolvemos 1.161 ações em cursos, encontros, oficinas e palestras atendendo 70.304 pessoas através do Trabalho Social com Grupos (TSG). Sendo a Alta Administração a principal instância responsável por assegurar a integridade das informações aqui expostas, submetemos este Relato à apreciação dos órgãos de controle interno e externo como prestação de contas anual.



Luiz Gastão Bittencourt da Silva
Presidente do Conselho Regional do Sesc Ceará

1. Quem somos

Quadro 01 - Identificação da Unidade

Sesc / Administração Regional do Sesc Ceará	
Poder e órgão de vinculação	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério da Cidadania	
Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)	
Natureza jurídica: Serviço Social Autônomo	CNPJ: 03.612.122/0001-27
Principal atividade: vide tabela CNAE/IBGE	Código CNAE: 88.00-6-00 – Serviços de Assistência Social sem Alojamento
Contatos	
Telefones/fax: (85) 3270-5800 e 3270-4250	
Endereço postal: Rua Pereira Filgueiras, 1070 – Centro – CEP: 60.160-194 – Fortaleza – Ceará	
Página na internet: www.sesc-ce.com.br	

A atuação do Sesc (Serviço Social do Comércio) no Ceará iniciou em 1948, a partir da Capital, estendendo-se, logo em seguida, a mais quatro grandes municípios do Estado (Iguatu, Sobral, Crato e Juazeiro do Norte, que contam com grande concentração de comerciários) e a partir de 2002, continuou a se expandir com a implantação do Projeto Sesc Ler, que oferece educação para jovens e adultos, passando a atuar fisicamente em mais cinco municípios cearenses: Aracati, Crateús, Ibiapina, Quixeramobim e São Gonçalo do Amarante. Atualmente, o Sesc Ceará conta com vinte Unidades fixas e oito Unidades móveis, sendo duas de Biblioteca (BiblioSesc I e II), três de Odontologia (OdontoSesc I, II e III), uma Sesc Saúde Mulher e duas vans Saúde Empresa OdontoSesc.

A Administração Regional do Sesc no Estado do Ceará compreende o Conselho Regional (órgão deliberativo) e o Departamento Regional (órgão executivo subordinado à Presidência do Conselho Regional), contando com uma Superintendência de Ações Integradas e quatro diretorias: Regional, de Programação Social, de Administração e de Finanças.

Destacamos que a atuação do Sesc está pautada no Decreto-Lei nº 9.853 de 13 de setembro de 1946, que atribuiu à Confederação Nacional do Comércio (CNC) o encargo de criar e organizar o Serviço Social do Comércio, tendo sido aprovado o regulamento do Sesc pelo Decreto nº 61.836, de 5 de dezembro de 1967.

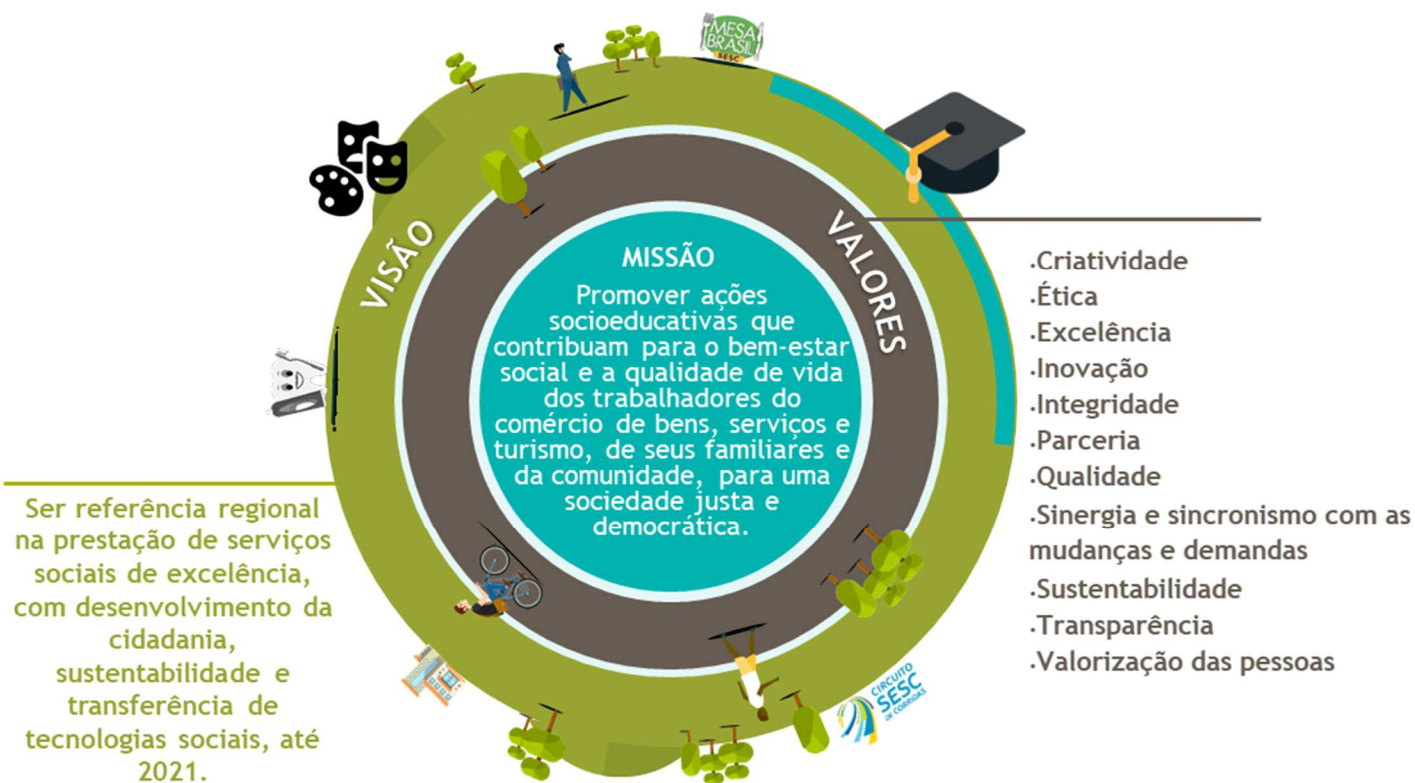
A Administração Regional do Serviço Social do Comércio, com Jurisdição no Estado do Ceará, é o Órgão Executivo do Serviço Social do Comércio à qual fica diretamente subordinada à presidência do Conselho Regional (CR), sendo administrado e mantido com recursos oriundos do empresariado do comércio de bens, serviços e turismo.

De acordo com o art. 26 do regimento do Sesc, compete ao Departamento Regional (DR): executar as medidas necessárias à observância das diretrizes gerais da ação do Sesc na AR; elaborar e propor ao CR o seu programa de trabalho; ministrar assistência ao CR; realizar inquéritos, estudos e pesquisas, diretamente ou através de outras organizações, visando facilitar a execução do seu programa de trabalho; preparar e submeter ao CR a proposta orçamentária, as propostas de retificação do orçamento, a prestação de contas e o relatório da AR; executar o orçamento da AR; programar e executar os demais serviços de administração geral da AR e sugerir medidas tendentes à racionalização de seu sistema administrativo; e apresentar, mensalmente, ao CR a posição financeira da AR, discriminando os saldos de caixa e de cada banco, separadamente.

1.1. Nosso Princípio: A Ação Educativa Transformadora Missão, Visão e Valores

O Sesc não se limita somente à prestação de serviços e busca, por meio da educação que permeia todas as ações da instituição, transmitir valores essenciais para o indivíduo, estimulando seu desenvolvimento integral, sua autonomia e seu protagonismo, contribuindo para o exercício pleno da cidadania em qualquer fase de sua vida, e conseqüentemente, para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e de suas famílias, bem como para o desenvolvimento social e aperfeiçoamento da coletividade.

Figura 01 – Missão, Visão e Valores



Fonte: Gerência de Planejamento

1.2. Referenciais Nacionais

O Sesc, figurando como instituição de direito privado, não executa e nem gerencia políticas públicas de Governo, porém atua de forma a complementar ações nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Promoção Social, dentro de suas prioridades e orientadas pelas Diretrizes Gerais de Ação (DGAS) que consistem em contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, e de seus dependentes, bem como contribuir, no âmbito de suas áreas de ação, para o desenvolvimento econômico e social, participando do esforço coletivo para assegurar melhores condições de vida para todos. Norteada também pelas diretrizes quinquenais (2016-2021) do Departamento Nacional e do próprio Regional e pelo Plano Estratégico do Sesc 2017-2021 (PES 2017-2021) possibilitando uma maior efetividade e eficiência na prestação dos serviços à clientela.

O PES 2017-2021 é considerado pelo Sesc Ceará como um dos principais norteadores para o trabalho institucional em nível nacional, porque contempla a pluralidade, as especificidades locais e a autonomia administrativa dos Departamentos Regionais, promovendo a coesão por meio do reforço da unidade finalística e do aperfeiçoamento da gestão e está fundamentado na priorização dos temas estratégicos de maior relevância institucional, consolidando a visão estratégica e sistêmica alinhadas às diretrizes do Sesc, possibilitando, em longo prazo, as ações estratégicas necessárias que ampliaram o processo de melhoria da governança e o aprimoramento dos processos de gestão e planejamento.

Quadro 02 - Normas e Regimentos do Sesc

Normas e Regimentos do Sesc	
Nome do documento	Endereço para acesso
Carta da Paz Social	http://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/1389/20210118101834-carta-da-paz.pdf
Diretrizes Gerais de Ação do Sesc	http://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/1401/20210121145711-diretrizes-gerais-de-acao-do-sesc.pdf
Diretrizes Quinquênio 2016-2020 (estendido, conforme resolução nº 1443/2020, até 2021)	http://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/1402/20210121145855-diretrizes-quinquenio-2016-2020.pdf
Legislação do Sesc	http://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/1390/20210118101707-legislacao-do-sesc.pdf
Lei de criação	http://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/1394/20210118102121-lei-de-criacao.pdf
Normas Gerais PCG	http://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/1405/20210121150056-normas-gerais-pcg.pdf
Referencial Programático do Sesc	http://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/1404/20210121150024-referencial-programatico-do-sesc.pdf
Regimento Interno do Sesc	http://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/1392/20210118101937-regimento-do-sesc.pdf

Fonte: Portal da Transparência do Sesc Ceará

2. Estrutura de Governança do Sesc e Conformidade da Gestão

2.1 Descrição das estruturas de governança

O Sesc, em sua organização nacional, possui um órgão de fiscalização financeira independente, o Conselho Fiscal (CF), o qual faz auditoria periódica em todas as Administrações Regionais e na Administração Nacional. Esse órgão acompanha e fiscaliza a execução orçamentária e os procedimentos administrativos, tais como: contratação de pessoal, folha de pagamento, análise de processos licitatórios e contratos formalizados, exame dos processos de compras de mercadorias e serviços, entre outros. Após realização da auditoria, o Conselho Fiscal emite relatório contendo os pontos de auditoria e as recomendações. Em contrapartida, o Gestor da unidade auditada deve demonstrar seu posicionamento diante dos apontamentos do CF, assim como definir as providências a serem implantadas e o prazo para saná-las.

Nessa mesma linha, o Sesc Ceará propôs, em 2021, um modelo de auditoria externa materializado em Termo de Referência para contratação de empresa cujo escopo realizará exame trimestral dos procedimentos contábeis e robusta avaliação por parte da contratada.

O Conselho Regional do Sesc avalia e aprova os balancetes mensais, como também realiza o envio dessa documentação ao Conselho Fiscal. Além disso, realiza periodicamente exame dos atos administrativos.

Com a finalidade de salvaguardar os ativos da instituição, há normas para o desenvolvimento das atividades de guarda de valores, estoques, inventário de bens e a baixa destes, sendo instituídas, em sua maioria, por meio de Portarias Normativas que delimitam sua atuação às seguintes comissões: Comissão de Conferência de Valores em Tesouraria, Comissão de Conferência dos itens em Almoxarifado, Comissão de Conferência do Patrimônio, Alienação de Bens Móveis, Avaliação de Produtos Licitados e a Comissão Permanente para Apuração de Infrações Contratuais (CAIC).

Conforme o Regulamento do Serviço Social do Comércio, aprovado pelo Decreto nº 61.836, de 05/12/67 (D.O.U. 07/12/1967), encontra-se constituído um Conselho Regional no Estado onde existir Federação Sindical do Comércio, com sede na respectiva capital e jurisdição na base territorial correspondente.

O Conselho Regional reúne-se ordinariamente uma vez por mês e extraordinariamente quando convocado, com competência para deliberar, em linhas gerais, sobre a Administração Regional, apreciando o desenvolvimento e a regularidade dos seus trabalhos.

Modelo esquemático de Governança dos DD.RR.

Figura 02 - Instâncias de controle



Fonte: Gerência de Compliance

Quadro 03 - Descrição das instâncias de controle

Instâncias organizacionais	Síntese da Atribuições
Conselho Nacional (CN)	Com jurisdição em todo o país, exerce, 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.
Conselho Regional (CR)	Atua como órgão deliberativo, responsável pela fiscalização financeira e pelo controle interno da Instituição. O órgão é composto por assessoria técnica e secretaria, com lotação de pessoal aprovada pelo Conselho Nacional.
Conselho Fiscal (CF)	Como órgão fiscalizador, acompanha, examina e emite pareceres a respeito da previsão e prestação de contas da Administração Nacional e das Administrações Regionais. Ademais, deve representar e fazer proposições ao Conselho Nacional diante de possíveis irregularidades identificadas.
Departamento Regional (DR)	Como órgão executivo, busca preservar as formas de expressão populares e contextos locais. Para isso, possui autonomia para aplicar e elaborar ações, desenvolver e colocar em prática projetos de educação, saúde, lazer, cultura e assistência.
Departamento Nacional (DN)	Como órgão normativo, elabora as diretrizes gerais da entidade e suas políticas de ações para os programas institucionais nas áreas de Assistência, Educação, Cultura, Saúde, Lazer e Turismo. O Departamento elabora, coordena e monitora os projetos que são desenvolvidos nas unidades regionais do Sesc.

Fonte: Gerência de Compliance

Para acesso à base normativa, indicamos acesso ao Portal da Transparência do Sesc, que disponibiliza documentos na íntegra:

<http://transparencia.ce.sesc.com.br/transparencia/pagina/ler/2129/instrumentos-normativos>

2.2 Macroprocessos e a Influência da Governança

Quadro 04 - Influência da Governança nos macroprocessos

Macroprocessos	Produto(s) relacionado(s)	Influência da Governança
Processo de Programação Anual	Orçamento-Programa	Descrição abaixo:
	Programa de Trabalho	
Processo de Prestação de Contas	Relatório Anual de Gestão	Descrição abaixo:

Fonte: Gerência de *Compliance*

Conselho Nacional (CN) influencia aprovando o relatório da AN e o relatório geral do Sesc, o orçamento da AN, suas retificações e o programa de trabalho, intervindo sempre que necessário, de maneira a dar sugestões aos órgãos competentes do Poder Público e às instituições privadas, com relação a medidas julgadas úteis ao incremento e aperfeiçoamento do bem-estar social.

Conselho Regional (CR) influencia aprovando o programa de trabalho da AR, o orçamento, suas retificações, a prestação de contas e o relatório da AR, encaminhando-os à AN, nos prazos fixados, fiscalizando a AR para que se atente as normas gerais baixadas pelo CN e estabelecendo medidas de coordenação e amparo às iniciativas dos empregadores no campo do bem-estar social, inclusive pela concessão de subvenções e auxílios, que observem os princípios fixados em Resolução do CN.

Conselho Fiscal (CF) influencia acompanhando e fiscalizando a execução orçamentária da AN e da AR, emitindo parecer fundamentado e conclusivo, sobre as prestações de contas, os orçamentos e suas retificações, propondo ao Conselho Nacional intervenções no caso de irregularidades verificadas nos orçamentos ou nas contas.

Departamento Regional (DR) influência elaborando e propondo ao CR o seu programa de trabalho, juntamente com a sua oferta de gratuidade, observando as normas específicas expedidas pelo Conselho Nacional e ouvindo previamente, quanto aos aspectos técnicos, instruídos pelo DN, preparando e submetendo ao CR a proposta orçamentária, as propostas de retificação do orçamento, a prestação de contas e o relatório da AR e realizando inquéritos, estudos e pesquisas, diretamente ou através de outras organizações, visando à melhor execução do programa de trabalho e do orçamento da AR.

Departamento Nacional (DN) influência elaborando e organizando, para apreciação do CF e aprovação do CN, o relatório da AN, o programa de trabalho, a proposta

orçamentária da AN e as propostas de retificação do orçamento, realizando estudos, pesquisas e experiências por meio das unidades operacionais, para fundamentação técnica das atividades do Sesc, sugerindo medidas a serem propostas ao Poder Público ou às instituições privadas, necessárias ao incremento e ao aperfeiçoamento das atividades pertinentes aos objetivos do Sesc.

2.3 Código de Conduta Ética

O Código de Conduta Ética do Serviço Social do Comércio - Administração Regional do Ceará busca informar e orientar as condutas de convivência no Sesc CE, com todos os públicos com os quais se relaciona. E, ainda, explicitar nossos valores organizacionais, assumindo o compromisso de contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e democrática, juntamente com nossos empregados, clientes, parceiros, fornecedores e Governo. Sua atualização é constante, atendendo às necessidades específicas de nossas atividades e às demandas de nossa clientela.

Este documento foi aprovado por meio da Resolução nº 1243/2021, de 12 de novembro de 2021.

O documento na íntegra pode ser encontrado no endereço eletrônico:

<http://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/2112/20220126143239-codigo-de-conduta-etica.pdf>

2.4 Ouvidoria

O Sesc Ceará possui o Canal de Relacionamento com o Cliente, que possibilita à clientela, aos trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo e a seus dependentes, ou ao cidadão, que se manifestem com opiniões, reclamações, críticas ou denúncias que vierem a julgar necessárias.

O Canal de Relacionamento com o Cliente é constituído pela Ouvidoria e outros meios de comunicação, como *site*, *e-mails*, telefones institucionais e formulários de opiniões disponíveis nas unidades de atendimento, que facilitam a interação entre o Sesc, seus clientes e a sociedade.

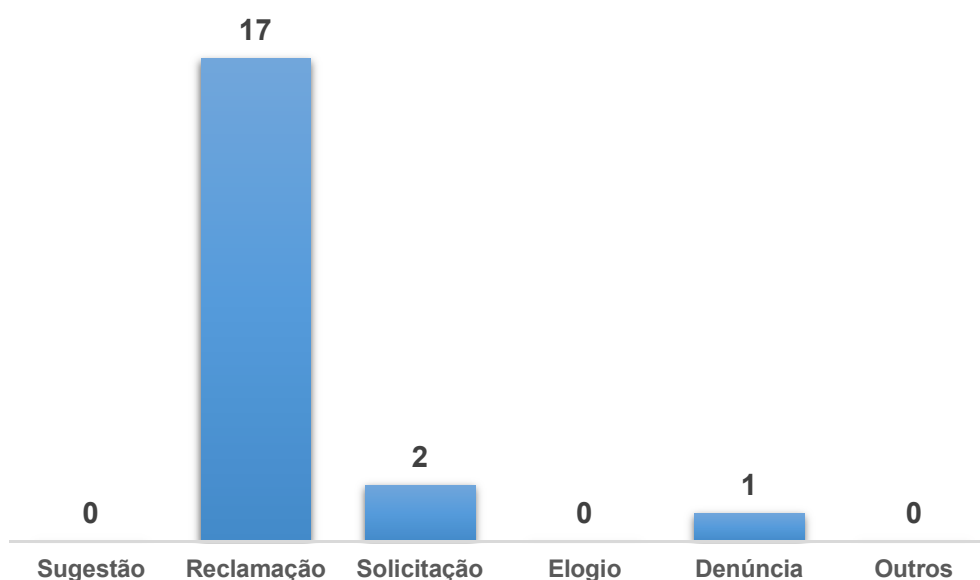
Por meio de seus meios de comunicação, o Sesc amplia as formas de atendimento e comunicação com o cliente e com a sociedade, possibilitando que através de denúncias, elogios, reclamações ou sugestões, bem como tira-dúvidas, a Administração Regional Sesc seja alertada quanto a atos lesivos que venham a macular a imagem da Instituição.

A Ouvidoria do Sesc Ceará tem como propósito a busca de soluções para as demandas dos cidadãos, oferecendo informações de seus serviços e identificando pontos a serem aprimorados em seus procedimentos e processos administrativos.

Esta prática contribui para o exercício da melhoria contínua em seu modelo de gestão norteado pelos valores e difundidos pela Instituição.

Todas as manifestações registradas são encaminhadas diretamente à Administração Regional, que as direciona aos setores competentes, que quando não elogiosas, busca investigar as denúncias ou reclamações com a expressa finalidade de serem adotadas soluções rápidas e eficazes para os problemas apresentados. As respostas da Ouvidoria são encaminhadas ao *e-mail* informado pelo solicitante no cadastro da manifestação.

Gráfico 01 – Manifestação por tipo



Fonte: Ouvidoria

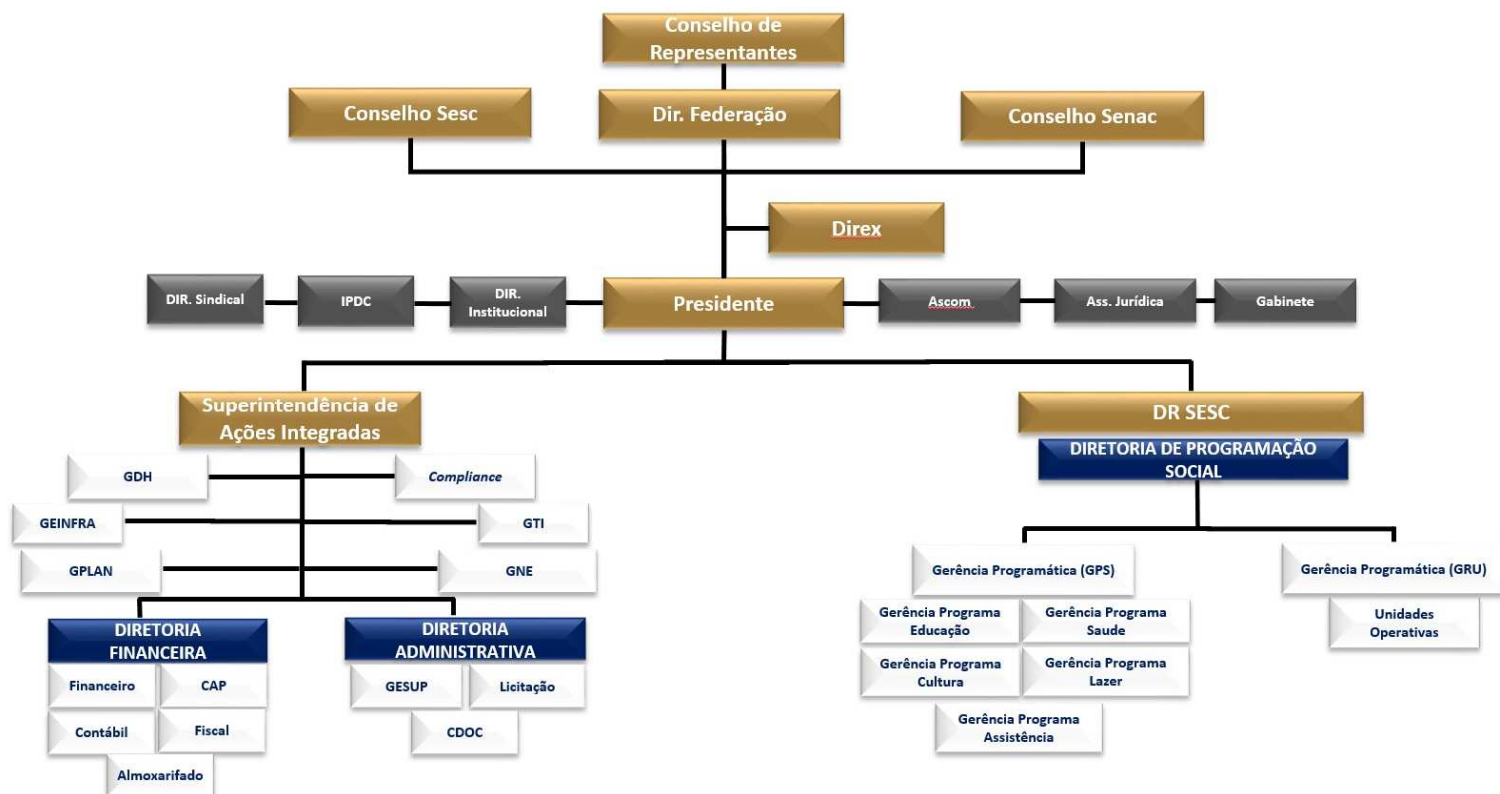
A página da Ouvidoria pode ser acessada por meio do endereço <https://www.sesc-ce.com.br/fale-conosco/ouvidorias/>

3. Estrutura do Departamento Regional

Conforme organograma, destacamos que a Estrutura Organizacional do Sesc Ceará é constituída pelo Conselho Regional, pela Presidência, pela Superintendência de Ações Integradas onde estão alocadas a Diretoria Administrativa (DA) e a Diretoria Financeira (DF), e pela Diretoria Regional (DR), onde está alocada a Diretoria de Programação Social (DPS).

3.1 Organograma

Figura 03 - Organograma Orgânico Gerencial do Sesc Ceará 2021



Fonte: Gerência de Desenvolvimento Humano

O organograma também pode ser acessado no Portal da Transparência do Sesc: <http://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/2097/20220117115837-organograma-sesc.pdf>

3.2 Sede e Unidades operacionais

Quadro 05 - Imóveis locados para utilização do DR

Item	Unidade Operacional / Imóveis	Endereço	Destinação
1	Sesc Fortaleza	Rua Clarindo de Queiroz, 1786	Locação de espaço para funcionamento da academia da Unidade Sesc Fortaleza.
2	Sesc Juazeiro do Norte	Rua Noêmia Cruz Landim, 11 – Bairro Santa Tereza – Juazeiro do Norte/CE	Locação para Escola Educar Sesc Juazeiro do Norte.

3	Sesc Centro	Rua 24 de Maio, 713-A, Centro, Fortaleza/CE	Locação do terreno destinado exclusivamente para fim comercial com 25 (vinte e cinco) vagas entre carros e motos.
4	Sesc Fortaleza	Rua Clarindo de Queiroz, 1745	Estacionamento do Mercado São Sebastião.
5	Sesc Administração Regional	Rua Pereira Filgueiras, 1096 - Aldeota - Fortaleza/CE	Estacionamento do Administração Regional.

Fonte: Gerência de Infraestrutura

Quadro 06 - Imóveis cedidos para utilização do DR

Item	Unidade Operacional / Imóveis	Endereço	Destinação
1	Sesc Mais Infância	Av. Santos Dumont, 1589 - Aldeota, Fortaleza - CE, 60160-150	Espaço cedido pelo Governo do Estado do Ceará para o desenvolvimento de ações voltadas ao público.
2	Sesc Panorama	Rua Senador Jaguaribe, 324 - Moura Brasil - Fortaleza	Espaço cedido pelo Governo do Estado do Ceará para o desenvolvimento de ações voltadas ao público.

Fonte: Gerência de Infraestrutura

Quadro 07 - Unidades Móveis do DR

Item	Unidades Móveis	Abrangência	Destinação
1	Unidade Móvel de Odontologia I	Itinerância pela capital e municípios do interior do Estado	Realização de atendimento odontológico gratuito e ações de Educação em Saúde.
2	Unidade Móvel de Odontologia II		
3	Unidade Móvel de Odontologia III		
4	Unidade Móvel Saúde da Mulher I	Itinerância pela capital e municípios do interior do Estado	Realização de atendimento à mulher gratuito com exames preventivos, mamografias e ações em educação em Saúde.
5	Unidade Móvel de Biblioteca I	Itinerância pela capital e municípios do interior do Estado	Realização de consultas e empréstimos de livros e periódicos, de forma gratuita.
6	Unidade Móvel de Biblioteca II		
7	Unidade Móvel Van Odontológica I	Itinerância pela capital e municípios do interior do Estado	Realização de atendimento odontológico gratuito e ações de Educação em Saúde.
8	Unidade Móvel Van Odontológica II		

Fonte: Gerência de Infraestrutura

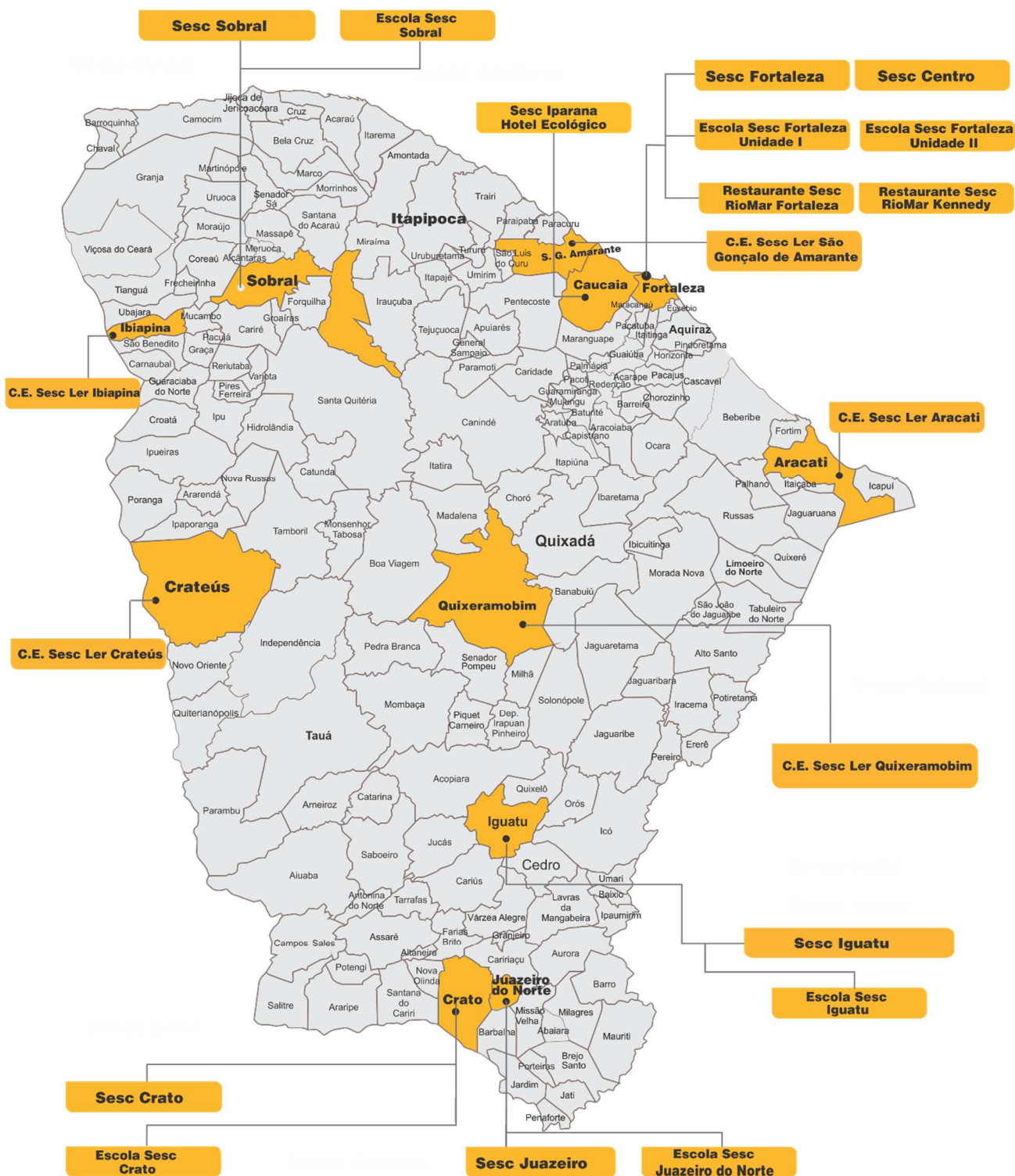
Quadro 08 - Informações sobre as Unidades Físicas

Item	Unidade Operacional / Imóveis	Endereço	Destinação
1	Administração Regional	Rua Pereira Figueiras, 1085	Edificações e Terreno (Sede Administrativa – Regional - anexo).
2	Administração Regional	Av. Pontes Vieira, S/N	Terreno.
3	Administração Regional	Av. Gonçalves Ledo Nº 319, 337 E 341	Terreno.
4	Administração Regional	Praia do Futuro II	Terreno.
5	Administração Regional	CE 187 - Rodovia Confiança Norte	Terreno e edificações.
6	Sesc Fortaleza	Av. Duque de Caxias, 1701, 1737 e Rua Clarindo de Queiroz 1740	Edificação e terreno após avaliação (Sede Administrativa Unidade Operacional Sesc Fortaleza).
7	Sesc Centro	Rua 24 de Maio, 692	Edificação e terreno (Sede Administrativa da Unidade Operacional Centro).
8	Administração Regional	Rua Pereira Figueiras, 1070	Edificação (Sede Administrativa - Regional).
9	Sesc Iparana	Rua João Cordeiro, 933	Edificação e terreno (Restaurante Sesc João Cordeiro).
10	Sesc Educar I	Av. José Jatahy, 813	Edificação e terreno (Escola Educar Sesc).
11	Sesc Educar II	Av. João Pessoa, 5920	Edificação e terreno (Escola Educar Sesc).
12	Hotel Iparana	Rua Jose de Alencar - Praia de Iparana, S/N	Edificação e terreno (Sede Administrativa da Unidade Operacional – Sesc Iparana Hotel Ecológico).
13	Hotel Iparana	Granja Veraneio, S/N - Iparana	Edificação e terreno.
14	Sesc Sobral	Rua Boulevard João Barbosa, 902	Edificação e terreno (Sede Administrativa da Unidade Operacional Sobral).
15	Sesc Sobral Junco	Rua Dom Lourenço, 855	Edificação e terreno (Escola Educar Sesc Sobral) (Mesa Brasil) e (Sesc Junco).
16	Sesc Iguatu	Rua 13 de Maio, 1130	Edificação e terreno (Sede Administrativa da Unidade Operacional Iguatu e Escola Sesc Iguatu).
17	Sesc Crato	Rua André Cartaxo, 443	Edificação e terreno (Sede Administrativa da Unidade Operacional Crato e Escola Sesc Crato).
18	Sesc Juazeiro do Norte	Rua da Matriz, 227	Edificação e terreno (Sede Administrativa da Unidade Operacional Juazeiro do Norte).
19	Sesc Ler Aracati	BR 304 - KM 44	Edificação e terreno (Sede Administrativa do Centro Educacional Sesc Ler Aracati).

20	Sesc Crateús	Ler	Rua Padre Cícero, 290	Edificação e terreno (Sede Administrativa do Centro Educacional Sesc Ler Crateús).
21	Sesc Ibiapina	Ler	Av. Deputado Álvaro Soares, S/N	Edificação e terreno (Sede Administrativa do Centro Educacional Sesc Ler Ibiapina).
22	Sesc Quixeramobim	Ler	Rua 14 de Agosto, S/N	Edificação e terreno (Sede Administrativa do Centro Educacional Sesc Ler Quixeramobim).
23	Sesc Ler São Gonçalo do Amarante	São do	Rua Filomena Martins, S/N	Edificação e terreno (Sede Administrativa do Centro Educacional Sesc Ler São Gonçalo do Amarante).
24	Administração Regional		Montese	Edificação e terreno - Sesc Montese.
25	Administração Regional		João Cordeiro Vila Vera	Terreno - João Cordeiro Vila Vera.
26	Administração Regional		CE 187 - Rodovia Confiança Norte	Terreno.

Fonte: Gerência de Infraestrutura

Figura 04 - Mapa das Unidades Sesc no Ceará



Fonte: Gerência de Planejamento

3.3 Canais de Comunicação Interna

A comunicação interna realizada junto aos colaboradores Sesc CE se dá a partir de demandas dos setores e das Unidades, acontecendo predominantemente via *e-mail* institucional. Algumas delas são, na sequência, compartilhadas nos grupos de *WhatsApp* pelos gestores.

As demandas institucionais com avisos e orientações acontecem em um modelo fixo de Comunicado. Em 2021, foram enviados 295 comunicados institucionais via *e-mail* nesse formato. A elaboração do texto, arte e divulgação destes se dá pela ASCOM - Assessoria de Comunicação e Marketing, sendo a Gerência de Desenvolvimento Humano (GDH) a principal solicitante. As demandas são recebidas de todos os setores via ferramenta de *Webatendimento*, onde são indicados: assunto, informação a ser repassada, prazos, público-alvo, gerência ou coordenação responsável pelo informe etc.

Entre os temas mais recorrentes desses comunicados, estão avisos sobre feriados, ponto dos colaboradores, férias de gestores, questões logísticas, desligamentos e/ou mudanças de funções, orientações sobre trâmites internos, disponibilidade de bens, mensagens do Presidente do Sistema Fecomércio CE, notas de falecimento, benefícios e deveres dos colaboradores dentre outros assuntos de interesse interno.

Além dos comunicados institucionais, há um fluxo constante de informações via *e-mail endomarketing* a respeito das ações, projetos e campanhas do Sesc no Estado, seguindo a programação das unidades e do Regional. Conteúdos das demais instituições do Sistema Fecomércio CE, da CNC, do Sesc e do Senac Nacional, além de parceiros também são divulgados.

Ao todo, mais de 50 grandes ações foram divulgadas ao longo do ano. Entre os destaques, estão campanhas e eventos de educação em saúde (SESMT/CIPA/BRIGADA), grandes projetos e eventos Sesc CE (Mostra Sesc de Culturas, Dia do Desafio, Circuito Sesc de Corridas, Encontro Sesc Povos do Mar e Herança Nativa), 20 anos do Programa Mesa Brasil no Ceará, campanha Regional *Vem Pro Sesc*, conquistas da certificação *Great Place to Work* (GPTW), Congresso de Educação Sesc e Senac CE, datas comemorativas (Dia da Mulher, Dia dos Pais, Páscoa, São João, Dia do Amigo etc.), ofertas de vagas, divulgação de colaboradores promovidos, projetos e ações internas. Vindo do Sesc Brasil, temos o Conexão Sesc, que é enviado mensalmente por *e-mail*.

Um jornal mensal digital é produzido e divulgado para os colaboradores, com notas institucionais. Outro jornal também é produzido mensalmente, este com foco na ação do colaborador e na agenda das unidades. Ambos são enviados por *e-mail* e disponibilizados na *Intranet*. Uma versão em vídeo nos mesmos moldes também é produzida e é disponibilizada também no *YouTube*.

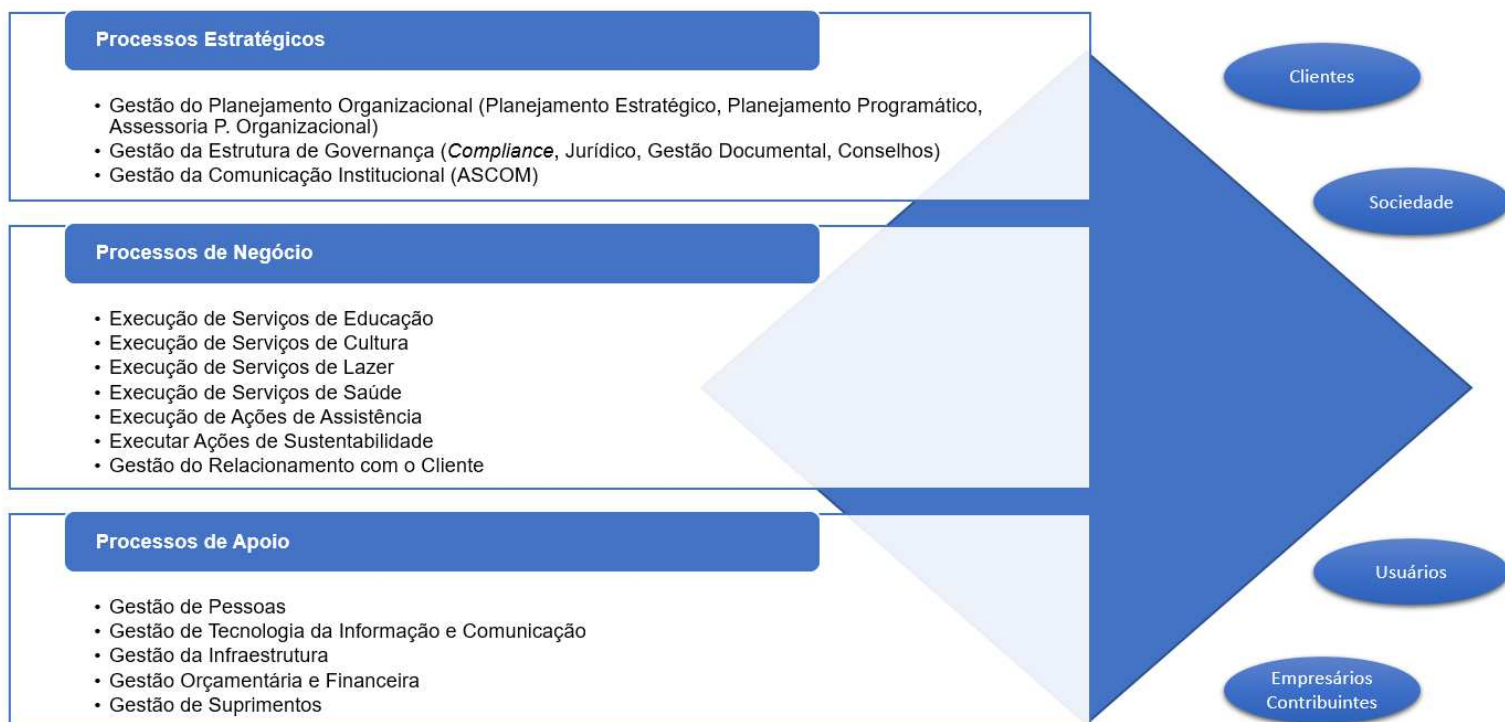
Outro mecanismo utilizado para repassar informações aos colaboradores é a imagem de fundo dos computadores (*wallpaper*) utilizada para divulgação de programação, reforço de campanhas e orientações em saúde e segurança. Ao todo, 17 temas foram abordados em 2021. A *Intranet* concentra os documentos, acesso a

sistemas e orientações gerais sobre a instituição. Cartazes nos locais de movimentação de colaboradores nas unidades também são utilizados. Além disso, álbuns virtuais com registros das principais atividades são criados e compartilhados.

3.4 Cadeia de Valor

A Cadeia de Valor é uma ferramenta de gestão estratégica muito relevante, baseado na visão de processo das organizações. A ideia de ver uma organização como um sistema composto de subsistemas, cada um com entradas, processos de transformação e saídas. Assim, o Sesc a utiliza com o propósito de ter uma visão mais completa dos direcionadores de custos e fontes de diferenciação, dividindo as atividades da organização em partes estrategicamente relevantes, propondo melhorias de processos que impactem numa execução de serviços mais eficiente e valorizando o atendimento às expectativas dos usuários.

Figura 05 - Cadeia de Valor Sesc CE



Fonte: Gerência de Planejamento

4. Perspectivas, Oportunidades e Gestão de Riscos

4.1 Análise de Oportunidades e Incertezas

O Sesc atua em um ambiente de mercado bastante competitivo, com empresas públicas e privadas ofertando produtos e serviços similares. Contudo, oferecemos preços abaixo dos praticados pela concorrência. A Instituição busca o crescimento equilibrado de modo a atender seu público-alvo – trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo que ganham até três salários mínimos, bem como seus dependentes – com uma política de subsídios ajustada às demandas, conforme orientam suas Diretrizes Gerais de Ação e que são avaliadas pelo Departamento Regional quanto ao volume da oferta, aos resultados executados e aos custos das ações.

Nos últimos anos, a economia cearense, bem com a economia brasileira, passou por fortes alterações como a perda expressiva de produtos *per capita*, grandes modificações na dinâmica do mercado de trabalho, reformulações político-institucionais e a própria crise sanitária por conta da pandemia da Covid-19. Esse cenário influenciou diretamente a atuação do Sesc Ceará em 2021, que agiu de forma a se apropriar das oportunidades, bem como se proteger e se desenvolver ao mesmo tempo, diante das ameaças.

O Sesc Ceará soube utilizar suas oportunidades, como a busca crescente da população pela melhoria da qualidade de vida; o reconhecimento da instituição Sesc como referência no desenvolvimento de ações na área social; o espaço para desenvolvimento de programações sociais propositivas alinhadas com as políticas públicas; a ampliação da Rede de Relacionamentos/Parceiros (âmbito público e privado) potenciais para expansão dos serviços e as contribuições em debates realizados nos Conselhos e Fóruns de políticas públicas nas áreas de atuação do Sesc.

O Estado do Ceará alcançou 9.240.580 habitantes em 2021, segundo estimativa do IBGE, representando uma participação correspondente a 4,3% da população brasileira e a 16,02% da população nordestina, sendo o terceiro estado mais populoso da região Nordeste e o oitavo do País¹.

No que se refere ao desenvolvimento das atividades econômicas do Ceará, o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE) divulgou, em dezembro de 2020, o PIB trimestral do Estado. Os dados mostram que o Ceará obteve crescimento de 4,78% no 3º trimestre de 2021 se comparado com o mesmo período de 2020. Comparado ao trimestre anterior (2º Trimestre/2021), o índice ficou em 3,25%; no acumulado do ano, 7,81% e no acumulado dos últimos 12 meses, 5,58%.

¹ Dados da Estimativa Populacional do IBGE - <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce/pesquisa/23/25207?tipo=ranking>.

**Quadro 09 - Principais resultados do PIB Ceará e Brasil
3º Trimestre/2021(*)**

Período	Ceará (%)	Brasil (%)
3º Trimestre/2021 - 3º Trimestre/2020	4,78	4,0
3º Trimestre/2021 - 2º Trimestre/2021	3,25	-0,1
Acumulado no ano	7,81	5,7
Acumulado nas quatro últimos trimestres	5,58	3,9

Fonte: IPECE e IBGE. Notas: (*) Ceará e Brasil: São dados preliminares e podem sofrer alterações quando forem divulgados os dados definitivos.

Segundo o IPECE a estimativa esperada para o ano de 2021 é que o PIB estadual feche em 6,24%, acima da expectativa de 4,65% para a economia brasileira². Para 2022, os índices projetados sugerem que o PIB no Ceará fique em 1,25%, superior ao esperado para o Brasil, que é de 0,5%.

Gráfico 02 – Evolução do PIB Anual Ceará e Brasil (%) – 2010-2020



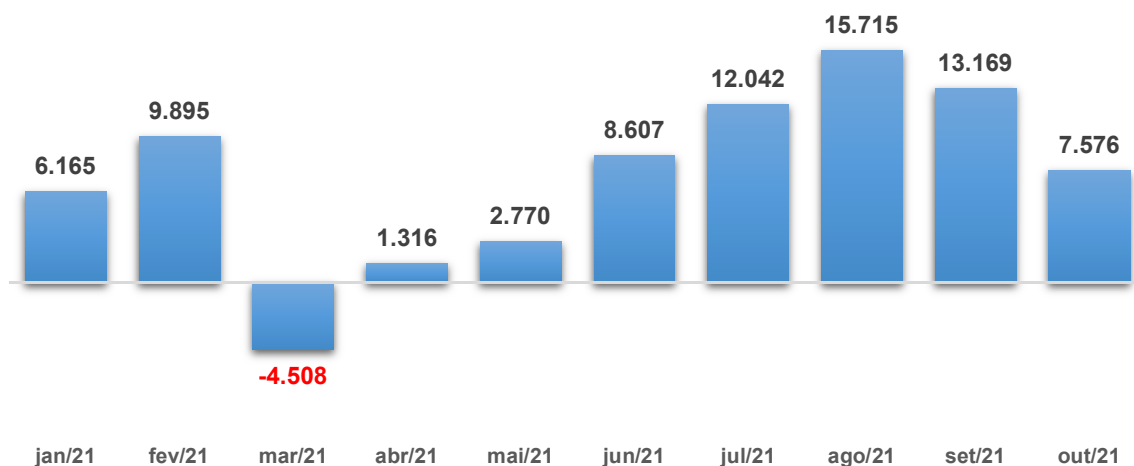
Fonte: IPECE e IBGE. Notas: (*) Valores estimados, sujeitos a revisão; (**) Valores projetados, sujeitos a revisão.

Sabemos que o processo da pandemia da Covid-19 acelerou o nível de desemprego em todo o Brasil, não sendo diferente no Estado do Ceará. Entretanto, de acordo com os dados do CAGED (Cadastro de Empregados e Desempregados), divulgados pelo Ministério da Economia em outubro de 2021, o Ceará apresentou um saldo positivo de 7.576 empregos formais, proveniente de 43.332 admissões e 35.756

² https://www.ipece.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/45/2021/12/APRESENTACAO_PIB_3o_TRIM2021.pdf

desligamentos. Já o Brasil, obteve um saldo positivo de 253.083 de empregos, resultado de 1.760.739 admissões e 1.507.656 demissões³.

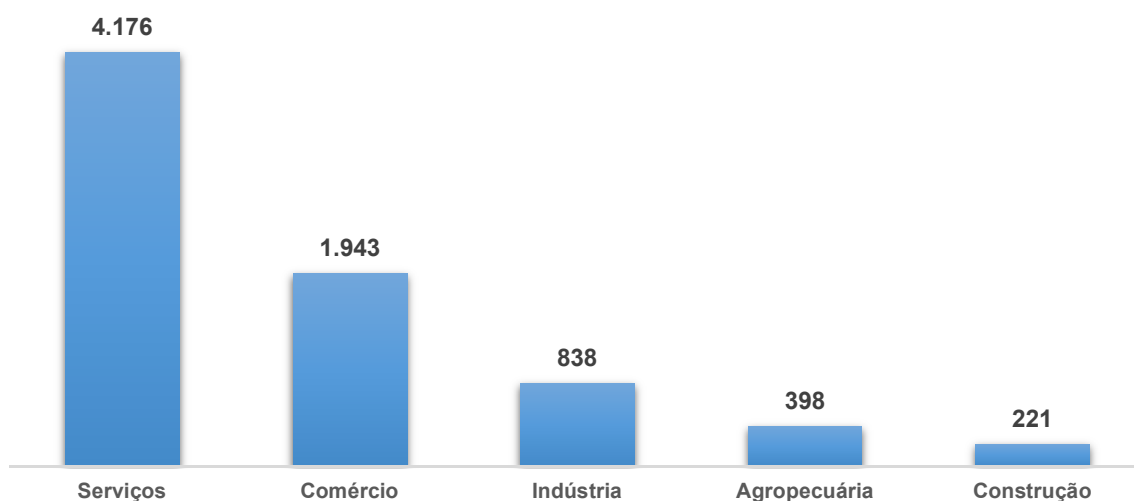
Gráfico 03 – Saldo de empregos no Ceará em 2021



Fonte: Painel de Informações do Novo CAGED.

Em termos setoriais, em outubro, os maiores números de oportunidades de trabalho foram nos serviços (4.176) e no comércio (1.943).

Gráfico 04 – Saldo de empregos no Ceará por Grande Grupamento de Atividade Econômica



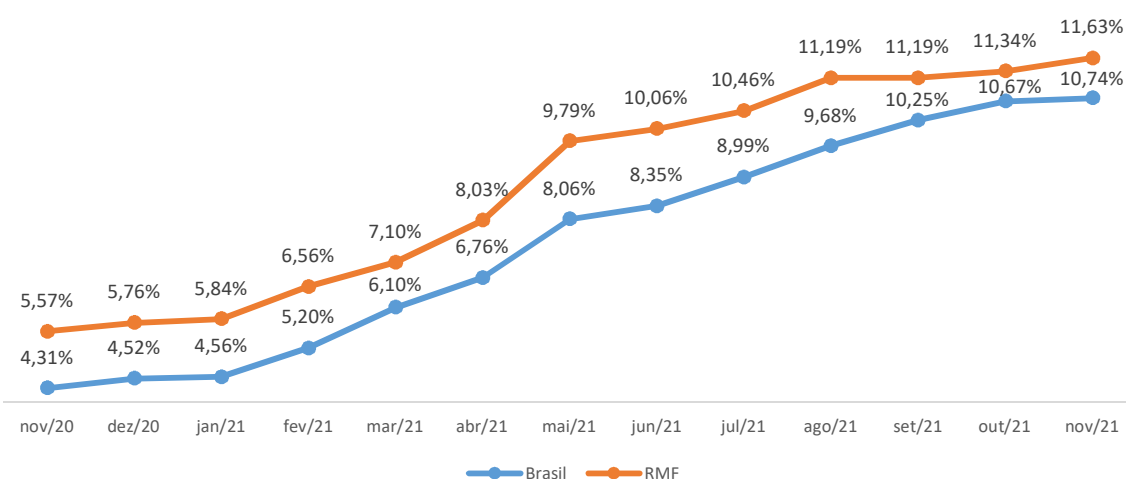
Fonte: Painel de Informações do Novo CAGED.

³ <http://pdet.mte.gov.br/novo-caged?view=default>

De acordo com os dados divulgados pelo Termômetro do Mercado de Trabalho, documento elaborado e divulgado pelo IPECE, identifica-se que a Taxa de Desocupação, indicador que mede uma pressão direta sobre o mercado de trabalho de pessoas que procuraram trabalho e estão disponíveis para começar a trabalhar imediatamente, demonstrou uma alta no desemprego no 1º e 2º trimestre de 2021 chegando ao pico de 15,1%. No 3º trimestre de 2021 a situação do mercado de trabalho melhorou e apresentou um recuo de 2,7% atingindo 12,4%⁴.

O índice Nacional de Preços ao Consumidor (IPCA) apresenta um índice de 11,63% para o acumulado dos últimos 12 meses (nov/20 a nov/21) na Região Metropolitana de Fortaleza (RMF). No Brasil esse índice chegou a 10,74% superando mais que o dobro do teto da meta que é de 5,25%⁵. De acordo com o Boletim Focus divulgado pelo Banco Central, a projeção dos analistas é que o IPCA acumulado de 2021 fique em 10,04%. Para 2022, a meta central da inflação é de 3,50%.

Gráfico 05 – Variação acumulada nos últimos 12 meses IPCA - Brasil e Região Metropolitana de Fortaleza



O Sesc Ceará, visando contribuir para a melhoria dos indicadores socioeconômicos mencionados anteriormente, ao longo dos seus 73 anos de atuação no Ceará, vem buscando alinhar o desenvolvimento das ações programáticas aos anseios da sua clientela preferencial, através de formulações estratégicas que permitam à Instituição atuar na vanguarda das tecnologias sociais e de gestão, fortalecendo a sinergia entre as áreas de atuação, direcionando esforços para permanecer em sintonia com as demandas sociais do mundo globalizado.

Ressaltamos que o atual cenário econômico brasileiro, no qual observamos a adoção de medidas administrativas de ajuste fiscal, trabalhista e previdenciário, causam impacto direto e indireto no comprometimento da capacidade de investimentos do Sesc, demandando zelo e cautela para o planejamento programático e financeiro da Instituição nos próximos anos. Nesse sentido, o Sesc Ceará permanece firme no propósito de fortalecer a discussão da sustentabilidade sob o ponto de vista do equilíbrio entre eficiência econômica, preservação ambiental e equidade social.

⁴ https://www.ipece.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/45/2021/12/Termometro_do_Trabalho_3trim_2021_17.pdf

⁵ https://www.ipece.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/45/2021/12/Termometro_da_Inflacao_N122021.pdf

Nesse contexto, destacamos que o Sesc Ceará tem buscado, permanentemente, aperfeiçoar as estratégias através da análise crítica de informações, fomentando discussões e reflexões que contribuam para realização, planejamento, definição e implementação de ações, pela Diretoria de Programação Social e pelas Gerências de Programas e Unidades. Essas estratégias influenciam diretamente na melhoria da ação programática e serviços disponibilizados aos clientes internos e externos.

É importante ressaltar que o Sesc, alicerçado em sua finalidade de contribuir com o desenvolvimento humano, a justiça social e a melhoria da qualidade de vida dos comerciários e de suas famílias, aperfeiçoando a coletividade, mantém-se firme no propósito de projetar sua marca como sinônimo de excelência em serviços complementares a todo o povo cearense. O compromisso da instituição por meio do desenvolvimento de sua ação programática busca proporcionar maior alcance e visibilidade, reforçando os laços de proximidade entre o Sesc, o empresariado do comércio e a sociedade em geral, possibilitando o reconhecimento do valor social resultante da ação institucional como recurso essencial para afirmação institucional e transparência da organização.

4.1. Gestão de Riscos e Controles Internos

4.1.1. Avaliação da qualidade e da suficiência dos controles internos

Os Riscos Institucionais serão mapeados em uma Matriz de Probabilidade *versus* Impacto com eixos 5x5, cuja metodologia se assentará em quatro métodos básicos:

(i) Mapeamento dos processos: em conjunto à Gestão de Processos, a área de Gestão de Riscos realiza o levantamento das atividades daquela área, observando as inter-relações e tabulando os possíveis riscos verificados, além de tomar nota daqueles observados no fluxo do processo em si;

(ii) Denúncias coletadas: a partir do recebimento de denúncias, a Gestão de Riscos repete a rota adotada pelo desvio a fim de verificar os fatores contribuintes que concorreram para a violação. Nesta etapa, analisa se os riscos outrora tabulados e que se materializaram, bem como alimenta a Matriz de Riscos com novos elementos;

(iii) Processos de monitoramento ou auditorias dos órgãos de controle: seja de natureza interna ou externa, os monitoramentos realizam, em seus testes, a medição das ações de controle, compondo informação fundamental para o mapeamento de novos riscos, a certificação de que as ações de controle estão funcionando ou proposição de novas ações;

(iv) Rotinas de mapeamento dos riscos: seguindo o cronograma de áreas que a Gestão de Riscos tomará como base e que ocorram sem o trabalho conjunto da Gestão de Processos, os riscos serão mapeados e ocorrerá a alimentação da Matriz de Riscos.

A Matriz de Riscos é elaborada em conjunto com as áreas aderentes, validando a existência desses e entregando ao gestor da área e à sua equipe o sentimento de posse da Gestão dos Riscos Inerentes e dos Riscos de *Compliance* de acordo com os seguintes passos (Figura 06):

Figura 06 - Visão Geral do Gerenciamento de Riscos



Fonte: Gerência de *Compliance*

A observação dos riscos na instituição prevê a abordagem contínua dos eventos na instituição.

Como marco inicial da elaboração da Matriz de Riscos Sesc Ceará, a instituição efetivou em 2021 a primeira abordagem específica por área para a aplicação de metodologia mencionada no capítulo anterior e construção da Matriz conforme modelo de acordo com a execução nos demais setores.

O Código de Conduta Ética aprovado nesse ano constitui o marco regulatório que direciona os públicos interno e externo a como proceder nas situações do cotidiano. Sua elaboração constituiu uma ação integradora das áreas, percebendo-se em seu texto as digitais daqueles que a construíram: os colaboradores das diversas áreas do Sesc.

Em 2021, foi efetivado o planejamento para o Seminário de Ética e Conformidade Sesc CE, evento a ser realizado em 2022 e que aglutinará as perspectivas de cada área e consolidará os pilares do *Compliance* na instituição.

Também se absorvem os riscos institucionais a fim de configurar uma ação mitigatória importante. Contudo, está na difusão dos valores éticos o seu maior poder de disseminação.

No que se refere à qualidade e suficiência dos controles internos administrativos instituídos, a estrutura do Sesc apresenta Políticas e Normas que orientam a aplicação de procedimentos padronizados, a delegação de autoridades, limites de alçadas de aprovação e sistemas de informação nacionalmente.

Além disso, a AR analisa se os parâmetros estabelecidos pelas Legislações (internas e externas) estão sendo cumpridos e estabelecem procedimentos específicos para melhoria nas áreas de gestão.

Por fim, o Sesc disponibiliza na Intranet as Políticas, Ordens de Serviços, Portarias Normativas e Resoluções deliberadas por seu Conselho e que regulamentam os seus atos administrativos.

4.1.2. Avaliação dos controles internos pelo responsável pela Auditoria Interna

O Sesc Ceará possui em sua Organização Nacional um órgão que realiza fiscalização financeira independente, o Conselho Fiscal (CF), o qual realiza auditoria periódica em todas as Administrações Regionais e na Administração Nacional.

O Sesc Ceará, que irá dispor de empresa de auditoria externa, destaca em sua Gerência de *Compliance* pessoal dedicado aos controles internos. Realiza o importante papel de acompanhar e fomentar os controles internos e externos de informações e documentos necessários, bem como prover as devolutivas aos órgãos de controle externo.

Neste sentido, possui a atribuição permanente de consultas à Matriz de Riscos Institucionais e fornecimento de relatórios visando à elaboração de melhorias nos controles, propondo ferramentas que possam mitigar ou eliminar os riscos.

4.2. Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle

4.2.1. Tratamento de deliberações do TCU

Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da deliberação	Providências adotadas / Ações implementadas

Fonte: Gerência de *Compliance*

Obs.: Não houve realização de auditoria pela TCU no Departamento Regional do Ceará no exercício de 2021.

4.2.2. Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno

Recomendação	Nº do item	Descrição sucinta do item da recomendação	Providências adotadas/Ações implementadas

Fonte: Gerência de *Compliance*. Diretoria Regional.

Obs.: Não houve realização de auditoria pela CGU no Departamento Regional do Ceará no exercício de 2021.

4.2.3. Tratamento de recomendações da Auditoria Interna

O Sesc, em sua organização nacional, possui um órgão de fiscalização financeira independente, o Conselho Fiscal (CF), o qual realiza auditoria periódica em todas as Administrações Regionais e na Administração Nacional.

Em 2021, esse órgão realizou auditoria especial nos processos do Sesc/AR/CE compreendendo análise do período de 2013 a 2019. O Regional forneceu documentos e informações adicionais necessários ao andamento dos trabalhos e tomará providências mediante apresentação do relatório final.

5. Acolhimento e Relacionamento institucional

5.1. Mapa de Partes Interessadas

Figura 07 - Mapa de Partes Interessadas



Fonte: Gerência de Compliance

5.2. Gestão das Partes Interessadas

Público Interno

O Sesc Ceará tem em seu quadro funcional o capital mais valioso. Por isso, busca sempre prezar por seus valores institucionais e proporcionar uma maior qualidade de vida, bem como a valorização de seus colaboradores.

No Sesc, a ação educativa é fortalecida em sua diretriz básica de trabalho, permeando todas as suas áreas de atuação, por compreender a necessidade de ultrapassar os objetivos imediatos para colaborar com a transformação da sociedade. A partir deste viés, a organização percebe a importância da efetivação desse aspecto educacional extensivo aos seus colaboradores, através do Programa de Treinamento e Desenvolvimento Profissional, o qual é coordenado pela Gerência de Desenvolvimento Humano. A Educação Corporativa integra um dos subsistemas da Gerência de Desenvolvimento Humano, facilitando o trabalho em parceria e ficando mais próximo de todas as necessidades e oportunidades identificadas pela área através de ferramentas de gestão e mensuração de desempenho.

Clientes

A promoção e a inovação de ações em suas áreas de atuação, de acordo com as tendências e necessidades sociais, estão focadas na formação de valores e nas opiniões da clientela, sendo, estas, marcas da gestão da Programação Social, buscando otimizar os recursos disponíveis e concentrar esforços na elaboração de propostas voltadas para o desenvolvimento da cidadania, o estímulo ao protagonismo e a responsabilidade social, aprimorando constantemente a melhoria da qualidade nas ações desenvolvidas, fortalecendo o pioneirismo característico das ações do Sesc.

Sociedade

Criar oportunidades para que pessoas desenvolvam todo o seu potencial, por meio do acesso à cultura, à educação, à saúde, ao esporte, ao lazer e à assistência, é o que o Sesc Ceará faz diariamente.

Sem fins lucrativos, o Sesc integra o Sistema Fecomércio e está presente nas principais regiões do Ceará, destacando-se como uma das entidades de caráter social mais atuantes em todo o país.

Além das redes de escolas, restaurantes, clínicas, teatros, bibliotecas, academias entre outros espaços, onde realiza suas ações, a Instituição também atua com o Programa Mesa Brasil Sesc em Fortaleza, Sobral e na região do Cariri. Visando ampliar o público e manter a qualidade nas ações, o Sesc expande, ano a ano, sua estrutura e seu campo de atendimento.

O Sesc tem o reconhecimento da sociedade atestado através de expressivos resultados alcançados, sobretudo no que diz respeito a qualidade e seriedade com que são conduzidos, ou seja, pela sua expertise social, cumprindo assim com sua missão institucional.

O Sesc Ceará vem intensificando e consolidando sua participação em conselhos de interesse público.

Concorrentes

O Sesc atua em um ambiente de mercado bastante competitivo, com empresas públicas e privadas ofertando produtos e serviços similares. Contudo, oferecemos preços abaixo dos praticados pela concorrência.

Fornecedores

O Sesc Ceará tem a premissa de manter com seus fornecedores uma relação justa, de qualidade e pautada no princípio “ganha ganha”, em que ambas as partes recebem o que lhes cabe, de forma equilibrada.

O relacionamento com os fornecedores se dá através da gestão contratual. Cada contrato possui um ou mais gestores, bem como um ou mais fiscais, que são definidos de acordo com a qualificação do colaborador e o objeto do contrato.

O gestor, com auxílio do fiscal, verifica o cumprimento de todas as cláusulas contratuais, comunica e dialoga sobre as melhorias necessárias ao contrato em questão, observa a qualidade da entrega do produto/serviço, acompanha a execução do contrato, atesta a prestação do serviço/produto para que o pagamento possa ser realizado de forma justa com a entrega realizada.

A relação entre Sesc e fornecedores é mediada por políticas internas, ordenamento vigente e Código de Conduta Ética.

Imprensa

Compreendendo o relevante papel que a imprensa exerce para o esclarecimento da população e o seu poder como formador de opinião, o Sesc Ceará mantém ações que visam estreitar o relacionamento com os veículos de comunicação. A partir de um trabalho contínuo de assessoria de imprensa, a imagem institucional é fortalecida perante à sociedade por meio da divulgação de atividades, ações e projetos do Sesc Ceará, que chegam ao público final através de pautas repercutidas nos diversos canais (*on-line*, impresso, televisivo ou radiofônico) que compõem à imprensa. Assim, a parceria já consolidada entre o Sesc e Imprensa tem sido fundamental para o repasse das informações para a população com credibilidade,

transparência e antecedência, de maneira a colaborar com a transformação da sociedade, estimulando o desenvolvimento da cidadania e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Parceiros

A ampliação da atuação do Sesc Ceará traduz-se, também, por meio da importante rede de parceiros que conta com o Departamento Nacional do Sesc, os Governos, setor privado, organizações governamentais e não governamentais, Instituições de Ensino e sociedade civil, agregando valor aos serviços prestados; ampliando e aperfeiçoando os conhecimentos, a competência e o perfil profissional de seus colaboradores; enfatizando a ação de elaboração e transferência de tecnologias sociais inovadoras e contribuindo especialmente para a proposição de soluções efetivas às demandas sociais vigentes.

Poder Público

O Sesc, instituição de direito privado, criada e mantida por empresários do comércio, exerce atividades de interesse público, atuando em regime de colaboração com o poder público. Está vinculado a este órgão, pois, apesar de possuir patrimônio e receitas próprios, a parte majoritária é produto da contribuição compulsória que a própria lei de criação instituiu em seu favor. Decorrente do recebimento da contribuição compulsória, presta contas ao Tribunal de Contas da União e está vinculado jurisdicionalmente ao Ministério da Cidadania.

Empresários

O Sesc é uma instituição criada e mantida pelo empresariado do comércio de bens, serviços e turismo alicerçado em sua finalidade de contribuir com o desenvolvimento humano, a justiça social e melhoria da qualidade de vida dos comerciários e de suas famílias, aperfeiçoando a coletividade. Sua relação com os empresários contribuintes está disposto no art. 8º do Decreto nº 61.836/67, em que traz que “O Sesc sob regime de unidade normativa e de descentralização executiva, atuará em íntima colaboração e articulação com os empregadores contribuintes, através dos respectivos órgãos de classe, visando à propositura de um sistema nacional de serviço social com uniformidade de objetivos e de planos gerais, adaptável aos meios peculiares às várias regiões do país”.

5.3. Canais de Relacionamento com o Cliente

5.3.1. Canais de Relacionamento com o Cliente

Com intuito de viabilizar e facilitar o atendimento aos nossos clientes, o Sesc Ceará disponibiliza os seguintes canais de atendimento ao cliente:

- Em quase todas as unidades do Sesc no Estado do Ceará, há um setor de Relacionamento com Clientes de fácil acesso para o público externo, com pessoas treinadas e preparadas para o atendimento do cliente dentro das diretrizes da instituição;

- Relacionamento com empresas: Trata-se de um setor com uma equipe treinada e preparada para facilitar a aproximação de todas as ações promovidas pelo Sesc Ceará com os colaboradores das empresas de comércio, serviços e turismo;
- Central de atendimento (*call center*) com um funcionamento das 8h às 21h, de segunda a sexta-feira, e das 8h às 14h no sábado. Através deste canal, é realizado atendimento telefônico e através do *Omnichannel, WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram e Chatboot*.

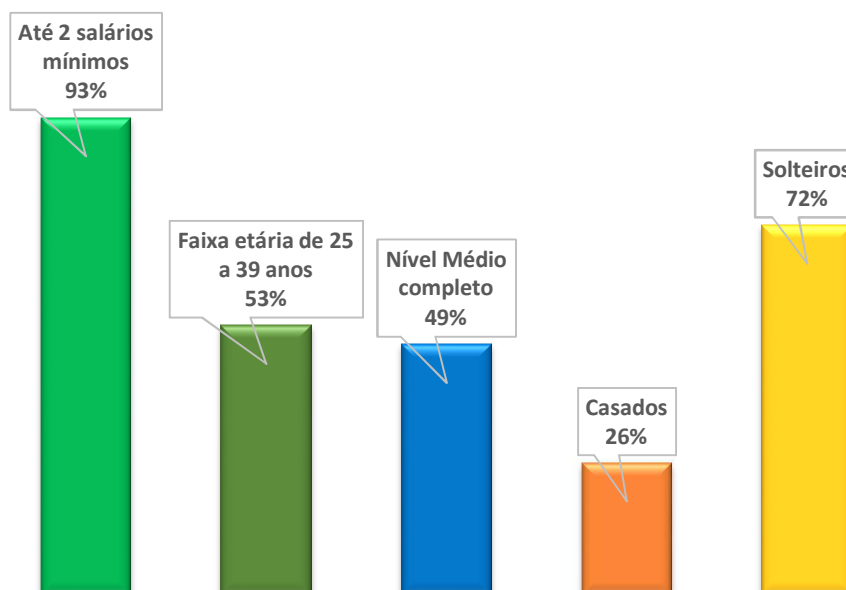
5.3.2. Credenciamento

O processo de credenciamento é composto pelos requisitos e procedimentos necessários para viabilizar o acesso do cliente aos serviços do Sesc. A partir da análise dessas informações, realiza-se o registro dos dados relacionados ao cliente, que é importante por delinear, de forma consistente, o perfil das pessoas atendidas pelo Sesc.

O elenco de documentos com informações que irão comprovar a condição do cliente segundo suas caracterizações está contemplado nas condições para emissão das credenciais. Nesse contexto, é importante considerar a necessidade de autorização para tratamento dos dados pessoais de cada cliente. O processo de credenciamento estará concluído quando o cliente obtiver sua credencial Sesc e receber informações sobre seu respectivo período de validade, seguido da apresentação do conjunto de direitos e deveres, dada sua peculiaridade. O conjunto de condições para credenciamento do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes é justificado pelos direitos que lhes devem ser assegurados, diferentemente do que é concedido ao público em geral.

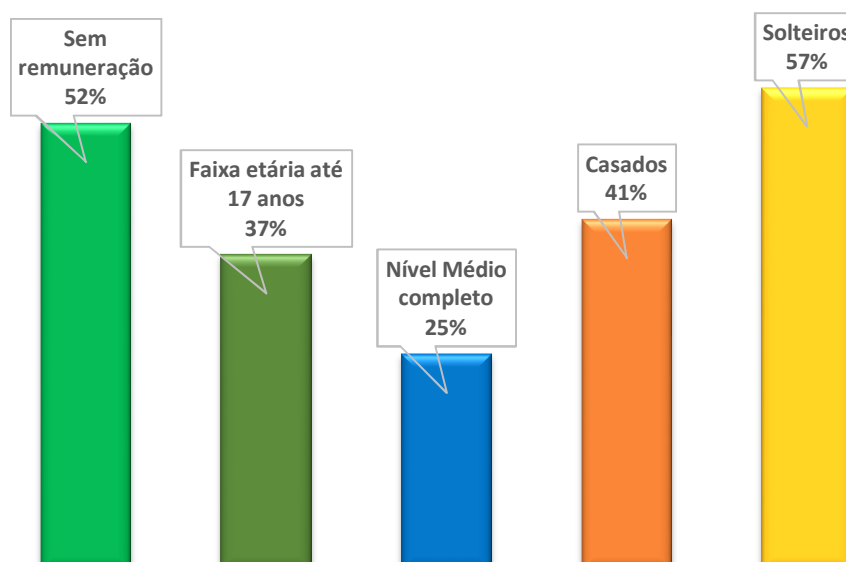
O credenciamento deverá ser preferencialmente gratuito para o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes e obrigatoriamente gratuita para o cliente que se enquadra no Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), conforme disposto nas Normas Gerais para Aplicação do PCG, consubstanciadas pelo Decreto nº 6.632/2008. Para efeito de cadastro, atualização de dados e gestão visando ao planejamento das ações do Sesc, o credenciamento caracteriza-se como nova quando o cliente é credenciado pela primeira vez no Sesc e revalidada quando o cliente solicita a renovação de sua credencial. No ano de 2021, o Sesc Ceará realizou um total de 469.047 credenciamentos e apresenta o seguinte perfil:

Gráfico 06 – Perfil do Trabalhador do Comércio, Bens, Serviços e Turismo



Fonte: Gerência de Planejamento

Gráfico 07 – Perfil dos Dependentes do Trabalhador do Comércio, Bens, Serviços e Turismo



Fonte: Gerência de Planejamento

5.3.3. Avaliação dos produtos e serviços pelos clientes

Conforme iniciativa estabelecida no Plano Estratégico Institucional para o período 2016-2021, realizamos anualmente a Pesquisa de Satisfação da Clientela, com o objetivo de identificar o grau de satisfação dos clientes que utilizam os serviços oferecidos pelo Sesc nas Unidades Fortaleza, Centro, Iparana, Crato, Juazeiro do Norte, Iguatu, Sobral e nos Centros Educacionais Sesc Ler localizados nos municípios de Aracati, Crateús, Ibiapina, Quixeramobim e São Gonçalo do Amarante.

Esse estudo é conduzido através de uma pesquisa de campo com aplicação de questionários compostos de perguntas objetivas e subjetivas.

As perguntas são direcionadas para o levantamento do nível de satisfação e, conseqüentemente, de insatisfação com atendimento, produtos, infraestrutura e serviços oferecidos, permitindo uma melhor mensuração da imagem do Sesc em seus ambientes de atuação perante sua clientela.

Dessa forma, tendo como base os resultados obtidos com a pesquisa, é realizada uma análise crítica e reflexiva acerca das informações, com o foco na criação de estratégias para o desenvolvimento e melhoria dos produtos e serviços oferecidos, visando, assim, a um maior nível de satisfação da clientela.

Em 2021, tendo em vista o cenário de pandemia causado pela Covid-19 e as recomendações sugeridas pelas autoridades sanitárias, de distanciamento social, não foi possível a realização da pesquisa, bem como o levantamento e a análise dos dados.

5.4. Serviço de informação ao Cidadão (e-SIC)

Esse canal possibilita que qualquer pessoa, física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação produzida pelo Sesc no Ceará.

Figura 08 - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão



O canal atende aos requisitos da Lei de Acesso à Informações (LAI) – Lei 12.527/2011, em cumprimento ao Decreto 9.781/2019.

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) pode ser acessado no endereço eletrônico <http://transparencia.ce.sesc.com.br/e-sic>

5.5. Canais de informação e diálogo com a sociedade

5.5.1. Sites e Redes sociais

O Sesc CE dispõe de *site*, *e-mails* e telefones institucionais, páginas nas mais importantes redes sociais (*Instagram*, *Facebook* e *YouTube*), com respostas diárias às mensagens, bem como às diversas outras formas de interação com o público em geral, como canais abertos para eventos específicos.

Nas redes sociais, a evolução da interação com o público e consequente aumento da divulgação da marca foram significativos no período em questão. Ressalta-se que todas as interações buscam trabalhar positivamente o nome da instituição, divulgar programações e serviços, agregar novos seguidores, ampliar a qualidade dessa comunicação e a fidelidade desse público.

Figura 09 - Número de Seguidores



Fonte: Assessoria de Comunicação

Destacamos a alta de 62,63% no número de seguidores do *YouTube* e 17,40% no *Instagram* em relação a 2020.

No caso do *site* institucional, foram mais de 1.051.691 acessos, com 2.353.748 *page views*, números superiores se comparado ao ano anterior. E temos, ainda, *hotsites*, como: Povos do Mar/Herança Nativa, Mostra Sesc de Culturas Cariri, Mesa Brasil 20 anos, *Fecoplay*, Cartão Sesc etc.

Todas as plataformas das instituições do Sistema Fecomércio/CE trabalham de forma cooperativa. Assim, uma casa divulga o trabalho da outra, proporcionando uma “troca” de curtidores e clientes.

A imagem da instituição é divulgada e trabalhada também por meio de grandes campanhas de *marketing*, que se utilizam de diferenciados veículos e meios de comunicação para chegar até o público final, como inserções em TVs, mídia em *busdoor* e *outdoor*, inserções publicitárias em rádios, espaços de *branded* em jornais *on-line* e programas de rádio, além de revistas impressas e digitais.

Uma dessas campanhas realizadas em 2021 foi o aniversário de 20 anos do Mesa Brasil no Ceará. O programa de segurança alimentar e nutricional do Sesc promoveu, durante todo o ano, diversas ações para aumentar o alcance das doações, tanto com as empresas doadoras como com as instituições beneficiadas. Dentre as estratégias de comunicação colocadas em prática, destacam-se a veiculação de vídeos com a participação de pessoas diretamente beneficiadas e funcionários das instituições atendidas, *posts* alusivos e em comemoração ao Mesa Brasil no Estado, depoimentos de instituições e doadores, dentre outras.

A campanha ganhou também um *site* próprio (<https://mesabrasil.sesc-ce.com.br>), onde o público teve a oportunidade de conhecer toda a história do Mesa Brasil no Ceará, de como o programa contribui para a felicidade de pessoas de todas as idades e destacar aqueles que contribuem de forma direta para essa celebração. O *site* também conta com espaço para quem quiser doar e fazer parte dessa grande festa, inclusive por meio do Pix (CNPJ 03.612.122/0014-41), arrecadando R\$ 6.896,86 (seis mil, oitocentos e noventa e seis reais e oitenta e seis centavos) de julho a dezembro de 2021. Quanto aos *posts* patrocinados, a campanha teve um alcance de 565.023 pessoas no *Facebook* e no *Instagram*. Foram 40 *postagens*, 4.220 reações, 106 comentários, 167 compartilhamentos e quase 20 mil visualizações de vídeos.

Vale destaque que, diante dos desafios e das mudanças na sociedade, o Sesc também se manteve em constante transformação durante 2021, reinventando-se de maneira criativa e ágil. E foi em ritmo de retomada que o Sesc reestabeleceu, no decorrer do ano, as atividades ao público, tanto no formato presencial como no *on-line*.

A Mostra Sesc de Culturas Cariri, por exemplo, que aconteceu em formato híbrido, realizou 160 ações, com 804 artistas envolvidos em cinco cidades (Brejo Santo, Crato, Iguatu, Juazeiro do Norte e Nova Olinda). O site da Mostra obteve 16.956 acessos e 29.432 *page views*. Nas redes sociais, foram 149 *postagens* somando *Instagram* e *Facebook*, além de 43.308 visualizações no IGTV. O alcance no *Facebook* e *Instagram*, respectivamente, foi de 336.405 e 262.929. Já no *YouTube*, a Mostra Sesc de Culturas Cariri teve 57.958 visualizações e 360.272 impressões.

De 12 a 16 de dezembro de 2021, ocorreu a 11ª Edição do Encontro Povos do Mar e Herança Nativa, em formato híbrido. Entre os destaques dessa edição, está a valorização da riqueza da cultura alimentar de seis comunidades tradicionais de Icapuí, apresentadas no *webdoc* “Saberes e Sabores dos Povos do Mar”, através do *YouTube* do Sesc Ceará. Para essa série, o Sesc convidou a chef Van Régia, entusiasta e apaixonada pela gastronomia cearense, para conhecer de perto seis comunidades, para trocar ideias, experiências e buscar referências no campo da gastronomia no Ceará. O *webdoc* já conta com 2.340 visualizações até o final de 2021. Para o evento, foi desenvolvida uma campanha nas redes sociais. O alcance no *Facebook* e no *Instagram* foi de 63.206 pessoas, com 1.876 reações, 106 comentários e 2.658 compartilhamentos. No *YouTube*, foram 115.818 impressões e 18.990 visualizações no total.

Outra campanha de destaque em 2021 foi a de divulgação da *Fecoplay*, plataforma de *streaming* gratuita do Sistema Fecomércio, com conteúdos próprios de diferentes temáticas, como gastronomia, cultura, negócios, gestão dentre outras. Até o final do ano, o *site* obteve 18.641 acessos e 36.134 *page views*. Outros resultados relevantes: quase 330 mil de alcance do *Facebook* e *Instagram*, 17 postagens, 1.592 reações, 12 comentários, 14 compartilhamentos e 7.193 visualizações de vídeos.

Já as campanhas digitais do Sesc Iparana Hotel Ecológico, em 2021, resultaram em um alcance de mais de 734.567 pessoas no *Facebook* e 433.065 no *Instagram*. Impactando em um crescimento no número e seguidores nas redes sociais do Hotel em 0,43% (21.852) no *Facebook* e 58,06% (30.866) no *Instagram* em relação ao ano anterior.

5.5.2. Portal da Transparência

O Sesc Ceará prima pela justiça e clareza na gestão de suas ações, comunicando e divulgando informações institucionais que satisfaçam às necessidades de todos aqueles que dela necessitam.

Tendo como base os princípios da gestão moderna, na qual buscamos não somente o desenvolvimento econômico, mas o sustentável, o Sesc Ceará tem agido de forma transparente em todas as suas operações, principalmente no fornecimento de instrumentos e recursos que sirvam para pesquisa ou análise das ações desenvolvidas pela entidade, por parte de todo e qualquer cidadão interessado.

Também está em tratativas a implantação de um novo Portal de Transparência que permita um maior detalhamento das ações e um novo conceito de transparência junto ao cidadão. Para tanto, está em vias de parceria junto à Controladoria Geral do Estado do Ceará e em sede de cessão do código-fonte por aquela instituição, estudar a viabilidade de evolução do Portal de Transparência sem prejuízo do atendimento ao que preconiza o ordenamento no que tange o tópico.

No Portal da Transparência do Departamento Regional do Ceará, estão disponibilizadas informações de conformidade sobre gestão de pessoas, financeira-contábil, orçamentária, contratos e licitações, produção institucional e prestação de contas entre outros. O portal está de acordo com o que determinam o Acórdão TCU nº 699/2016, a LAI, a LDO e a IN TCU nº 84/2020 que versa sobre a prestação de contas.

O portal está disponível em: <http://transparencia.ce.sesc.com.br/transparencia>

6. Contribuição para a Inovação e o Aperfeiçoamento de Práticas Sociais

6.1. Participação em Organismos Multilaterais e Instâncias de Representação

O Sesc Ceará vem intensificando e consolidando sua participação em conselhos de interesse público, nas esferas estadual, municipal e organizações da sociedade civil, através do desenvolvimento da ação propositiva que visam ao aperfeiçoamento social e tem sido o seu diferencial em relação ao Estado e outras organizações.

Em 2021 registramos 52 representações nas instâncias de controle social, contribuindo com a discussão e construção de políticas públicas para segmentos de Educação, Saúde, Cultura, Assistência Social, Idoso, Pessoas com Deficiência, Mulher, Esporte, Segurança Alimentar, Meio Ambiente, Turismo, Desenvolvimento Econômico e Sustentável, Criança e Adolescente, buscando tornar-se referência na transferência de tecnologias sociais em suas áreas de atuação, bem como promovendo a visibilidade e percepção da ação do Sesc junto a sua clientela.

Ressaltamos que, em 2021, registramos a atuação em 52 conselhos, comitês e fóruns de interesse público, sendo: 10 em âmbito Estadual, 37 em âmbito Municipal e 5 em âmbito das Organizações da Sociedade Civil, nas temáticas da Educação, Saúde, Cultura, Assistência Social, Idoso, Pessoas com Deficiência, Mulher, Esporte, Segurança Alimentar, Meio Ambiente, Turismo, Desenvolvimento Econômico e Sustentável, Criança e Adolescente.

Quadro 10 - Participação em Conselhos, Comitês e Fóruns de Interesse Público

Estadual	Conselho Estadual de Assistência Social - Fortaleza
	Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Idosa – Fortaleza
	Conselho Estadual de Segurança Alimentar e Nutricional – Fortaleza
	Conselho Estadual de Política Cultural do Ceará – Fortaleza
	Conselho Gestor do Parque Botânico do Ceará e APA do Estuário do Rio Ceará e Rio Maranguapinho – Fortaleza
	Conselho Regional de Educação Física (Regional 5) – Fortaleza
	Fórum Cearense de Políticas para Idosos – Fortaleza
	Fórum de Educação Infantil do Estado do Ceará – Fortaleza
	Fórum de Segurança Alimentar e Nutricional – Fortaleza
	Fórum Estadual de Educação do Ceará – Fortaleza
Municipal	Conselho Municipal de Segurança Alimentar – Fortaleza
	Conselho Municipal de Política Cultural – Crato

	Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa – Crato, Fortaleza, Iguatu e Sobral
	Conselho Municipal de Turismo – Sobral
	Conselho Municipal de Assistência Social – Forquilha, Iguatu e Sobral
	Conselho Municipal dos Direitos da Mulher – Crato, Iguatu, Juazeiro do Norte, Sobral e Quixeramobim
	Conselho Municipal de Segurança Alimentar – Iguatu, Juazeiro do Norte e Sobral
	Conselho Municipal da Educação e Instituição Privada de Educação Infantil – Sobral
	Conselho Municipal de Alimentação Escolar – Sobral
	Conselho Municipal de Educação – Ibiapina, Iguatu e Sobral
	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – Crato, Iguatu e Quixeramobim
	Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente – COMDEMA – Crato
	Conselho Municipal de Pessoas com Deficiência – Crato, Iguatu e Juazeiro do Norte
	Conselho Municipal de Desenvolvimento Sustentável – Crato
	Conselho Municipal de Saúde – Iguatu
	Conselho Municipal de Esporte – Juazeiro do Norte
	Conselho Regional de Nutricionista – Juazeiro do Norte
	Conselho Municipal da Economia Solidária – Sobral
	Conselho Municipal de Direitos Humanos – Sobral
	Conselho Municipal de Cultura – Quixeramobim
Organizações da Sociedade Civil	Fórum Cariense de Economia Solidária (FOCAES) – Crato
	Comitê Gestor Municipal de Enfrentamento às Arboviroses – Iguatu
	Fórum Regional de Cultura e Turismo – Iguatu
	Fórum Regional de Educação Infantil – Sobral
	Fórum de Debate de Educação de Jovens e Adultos – Quixeramobim

Fonte: Unidades Operacionais

6.2. Difusão de conhecimento

Visando estimular o compartilhamento de conhecimento por meio de ações de aprendizagem formal (treinamentos e eventos) e de aprendizagem informal decorrente do próprio trabalho e de projetos construídos de maneira colaborativa desenvolvida por todas as áreas institucionais, o Sesc Ceará realizou em 2021 importantes ações estratégicas, táticas e operacionais.

Essas ações contribuíram para criação ou disseminação de informações e conhecimentos sobre processos de trabalho, diretrizes, cultura da instituição e desenvolvimento de competências individuais de seus colaboradores e organizacionais, tais como:

- Reunião do Conselho Regional: Apreciação e aprovação do balancete do mês anterior; homologação de atos baixados pela presidência do Conselho Regional; assuntos gerais sobre a gestão;
- Comitê Gestor: Acompanhamento periódico do desempenho das estratégias e formulação de ações de melhorias, bem como projetos estratégicos, considerando também os riscos do negócio e possibilidades de mitigá-los;
- Reunião de Divulgação dos Resultados de Produção e dos Indicadores Estratégicos: Reuniões com a participação dos Diretores e Gestores das Unidades Educacionais e Administrativas, para apresentação dos resultados alcançados (mensais) pelo Departamento Regional e Unidades Educacionais, bem como demonstração das ações de melhoria implementadas visando ao atingimento das metas de produção, financeiras e dos indicadores estratégicos;
- Reuniões de Alinhamento de Assuntos Estratégicos: Reuniões com as Gerências Administrativas com vistas à disseminação e ao alinhamento de ações e projetos implantados e/ou em processo de implementação, como também os pontos de melhoria a serem realizados, objetivando o alcance das metas e resultados planejados.

No quadro a seguir, demonstramos a quantidade de eventos realizados e número de participantes do exercício de 2021.

Quadro 11 - Gestão Compartilhada

Número	Quantidade
Eventos realizados	111
Participantes	5.161

Fonte: Gerência de *Compliance*. Gerência de Desenvolvimento Humano. Gerência de Planejamento. Diretoria Regional.

6.3. Divulgação e Intercâmbio sobre o Fazer Social

Em 2021, o Sesc Ceará, por meio do setor de Relacionamento com Clientes, participou de eventos como: Tecnoalimentos, no período de 12/05 a 14/05; Abav, de 06 a 08/10; BTM – *Brazil Travel Marketing*, dias 22 e 23/10; Fenóptica, no período de 28 a 30/10; e na Fenacce, de 03 a 07/11, com divulgação dos produtos e serviços do Sesc como: Cartão do Empresário, além de serviços do Sesc Iparana, Cartão Sesc, cursos oferecidos nas Unidades Sesc, dentre outros.

7. Alinhamento e Estratégia para o Desenvolvimento Regional

7.1. Plano Estratégico local e seu desdobramento entre as Unidades Operacionais

Em um mundo cada vez mais dinâmico e competitivo, em que a capacidade de gerir adequadamente os recursos organizacionais, com flexibilidade e inteligência para dar seguimento ao desenvolvimento das ações sem perder a competitividade, é imprescindível a utilização do modelo de Gestão Estratégica, que tem por objetivo fazer com que a estratégia da organização seja acompanhada, analisada e realinhada de forma sistemática através de um processo eficaz, utilizando-se de reuniões com foco na tomada de decisão, tendo como ponto central o alcance dos resultados estratégicos.

Destacamos que o Sesc Ceará vem adotando e implementando inovações em seu modelo de Gestão Estratégica, promovendo a valorização de ideias e estimulando o compartilhamento de conhecimento e de experiências. O Regional Ceará vem aprimorando constantemente suas ferramentas de gestão frente aos desafios oriundos dos cenários social, político e econômico. Esses desafios estimulam a criatividade das equipes, conferindo-lhes ainda mais profissionalismo e foco aos resultados estratégicos.

O Regional possui uma visão estratégica, sistêmica e participativa do planejamento, por meio da modernização e da construção de um modelo de gestão eficiente e adequado à realidade e aos pilares da entrega de serviços de qualidade, eficiência nas despesas administrativas, utilizando práticas de governança corporativa própria da ambiência Sesc, os quais são prioritários para melhor orientar a ação programática.

A partir da aplicação dos métodos propostos pelo Modelo de Sistema de Planejamento, orientado pelo Departamento Nacional, bem como a utilização da metodologia de gestão *Balanced Scorecard* (BSC), a Instituição tem vivenciado uma maturidade profissional no desenvolvimento do trabalho de forma integrada, que favorece a reflexão e a construção de iniciativas e estratégias para aprimoramento da gestão institucional.

O aperfeiçoamento do processo de planejamento estratégico no Sesc Ceará tem proporcionado o desenvolvimento da Instituição de forma contínua, apoiando o processo de tomada de decisão sob o olhar dinâmico e sistêmico das ações e processos realizados, resultando em um melhor monitoramento e acompanhamento de seus resultados, buscando implementar estratégias que visem estabelecer uma postura organizacional eficiente.

Dessa forma, considerando sua missão, torna-se fundamental que a gestão do Sesc Ceará se mantenha eficaz nos objetivos estratégicos, agrupados em cinco perspectivas que estão contempladas no modelo nacional do “Sistema de

Planejamento do Sesc”: **Perspectiva Afirmação Institucional, Perspectiva Clientes, Perspectiva Processos Internos, Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento, e Perspectiva Financeira.**

Refletir estrategicamente é imprescindível para a gestão do Sesc Ceará, e considerando as significativas transformações da sociedade do mundo globalizado, reflexo dos impactos de cenários econômicos, políticos e ambientais vigentes nos últimos anos no país e no Ceará, faz-se necessário o aprimoramento constante dos métodos, processos e tecnologias de gestão por parte do Sesc.

Pensando e agindo estrategicamente, destacamos que em 2021, o Sesc Ceará realizou a revisão e atualização do Planejamento Estratégico, com a proposição de iniciativas para serem colocadas em prática no Quadriênio 2022-2025, visando firmar a organização em uma base construída por decisões acertadas e ações eficientes, para enfrentar os desafios que se colocam à frente dos objetivos e metas. O Planejamento Estratégico para 2022-2025 do Sesc Ceará foi construído por muitas mãos tendo como bússola o Plano Estratégico do Sesc (PES 2017-2021), as Diretrizes Gerais de Ação do Sesc e Diretrizes para o Quinquênio (2016-2021), o qual foi estendido para 2021 conforme Resolução nº 1443/2020, refletindo a visão estratégica com foco no fortalecimento da ação social do Sesc em todo o País.

Destacamos que o Sesc Ceará, entre as cinco perspectivas que compõem o seu Plano Estratégico, priorizou a realização e a implementação de esforços e estratégias, considerando a importância e relevância dos resultados para a gestão em 2021.

O Plano Estratégico do Sesc Ceará pode ser acessado na íntegra no Portal da Transparência do Sesc: <http://transparencia.ce.sesc.com.br/transparencia>

7.2. Mecanismos de Acompanhamento e Avaliação do Plano

O acompanhamento dos Indicadores Estratégicos, que compõem o Plano Estratégico 2016-2021 do Sesc Ceará é realizado, mensalmente, pelas áreas responsáveis pelos indicadores e, enviados à Gerência de Planejamento (GPLAN), que consolida e analisa, com auxílio das áreas, o desempenho alcançado.

As ações sistemáticas e estratégicas são supervisionadas e acompanhadas pelas coordenações, pelas gerências corporativas e pelas gerências de unidades operacionais e educacionais. Essas ações contemplam acompanhamento da produção, acompanhamento financeiro e orçamentário, indicadores estratégicos, táticos e operacionais, por meio da utilização de sistemas, instrumentos e ferramentas, como:

- Relatórios emitidos pelo Sistema de Gestão da Produção (SGP);
- Relatórios emitidos pelo Sistema MXM *Webmanager* (MXM);
- *Dashboards* de Acompanhamento da Execução Orçamentária e da Produção por Programas (Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência);

- *Dashboards* de Acompanhamento dos Indicadores Estratégicos.

Os resultados são consolidados e apresentados pela GPLAN para os diretores, gerentes de áreas e gerentes de unidades, em reuniões mensais, para análise, avaliação e discussão, que subsidiarão a criação de novas estratégias para a correção de rumos da instituição, visando a um melhor alinhamento aos objetivos estratégicos propostos, com foco no cumprimento da Missão e no alcance da Visão de Futuro.

7.3. Resultado e Indicadores

7.3.1. Perspectiva Afirmação Institucional

Objetivo Estratégico: Potencializar o reconhecimento do Sesc na Sociedade

Descrição geral

Fortalecer a identidade privada da instituição como entidade prestadora de serviços aprimorando seus processos de comunicação, potencializando qualitativamente os atributos e valores da instituição, além de difundir a filosofia de atuação institucional e sua materialização em práticas e realizações, visando à ampliação do reconhecimento social, sobretudo por parte dos trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo, seus dependentes e da sociedade em geral.

Responsável: Assessoria de Comunicação e Marketing - ASCOM

Estratégias

Fortalecer a identidade privada da instituição como entidade prestadora de serviços

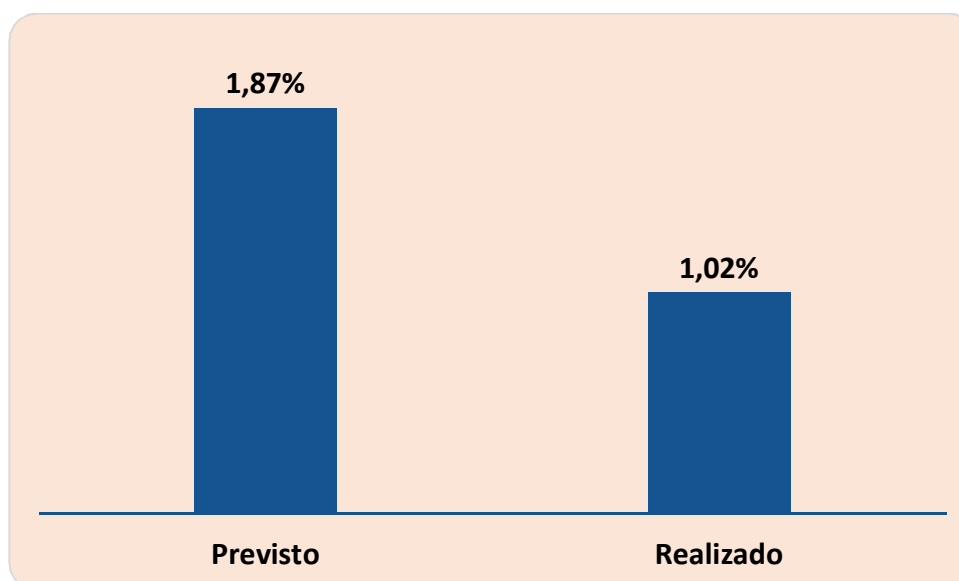
Indicador: Percentual de investimento em comunicação

Objetivo do indicador: Medir o nível de investimento em comunicação no DR

Fórmula de cálculo: **(Despesas na Atividade 901 / Receitas Correntes) x 100**

Fonte do indicador: Assessoria de Comunicação e Marketing - ASCOM

Gráfico 08 – Percentual de investimento em comunicação



Fonte: Assessoria de Comunicação e Marketing – ASCOM

Quadro 12 - Percentual de investimento em comunicação

Análise dos Indicadores 2020 e 2021	2020		2021	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Percentual de Investimento em Comunicação	1,87%	1,43%	1,87%	1,02%

Fonte: Assessoria de Comunicação e Marketing – ASCOM

Avaliação do resultado

O Sesc Ceará, atendendo ao princípio da economicidade, e com a permanência do cenário de pandemia da Covid-19, deu continuidade ao desenvolvimento de ações voltadas para a manutenção do relacionamento com a imprensa e os mais variados públicos por meio de mídias sociais e publicações impressas e digitais, através de negociações estratégicas e programações nos diversos meios de comunicação, focadas na divulgação do retorno ao público das atividades desenvolvidas pela Instituição de forma híbrida.

Ações para melhoria de desempenho

- Criação da *Fecoplay*, plataforma de plataforma de *streaming* gratuita do Sistema Fecomércio, proporcionando à sociedade cearense e ao seu público prioritário, trabalhadores e seus dependentes do comércio de bens, serviços e turismo, conteúdos próprios com temáticas diferenciadas nos segmentos de gastronomia, cultura, negócios, gestão, dentre outras. Destacamos que até o final de 2021, o site alcançou 18.641 acessos e 36.134 *page views*;

- Em 2021, o Sesc Ceará contabilizou mais de 1.806 inserções na mídia, somando 38,3 milhões de pessoas impactadas, sendo: 146 matérias em rádio, 60 inserções em veículos impressos, 1.456 destaques *on-line* e 144 programas de TV, com reportagens que apresentaram não somente os eventos desenvolvidos, mas, também, a disseminação da missão, da visão e dos valores que balizam a Instituição ao longo dos seus mais de 73 anos, como um dos agentes transformador da sociedade e que estimula o desenvolvimento da cidadania e contribui para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, conseqüentemente, dos indicadores econômicos e sociais do Estado do Ceará;
- Em números, dados de dezembro de 2021: *Facebook* e o *Instagram* foi de 63.206 seguidores, com 1.876 reações, 106 comentários e 2.658 compartilhamentos. No *YouTube* foram 115.818 impressões e 18.990 visualizações no total;
- Lançamento de projetos que tiveram suas ações realizadas no formato no híbrido como a Mostra Sesc de Culturas Cariri, 11ª Edição do Encontro Povos do Mar e Encontro Herança Nativa;
- O Sesc Iparana Hotel Ecológico, com a realização de campanhas digitais, obteve um alcance em mais de 735 mil pessoas no *Facebook* e mais de 430 mil no *Instagram*;
- Investimento em capital humano e novas plataformas digitais, buscando melhores práticas e possibilidades de aperfeiçoamento, qualificação profissional e oportunidades para a equipe.

7.3.2. Perspectiva Clientes

Objetivo Estratégico: Garantir a fidelização dos nossos clientes

Descrição geral

Estabelecer um canal de comunicação constante com os nossos clientes para melhor conhecê-los e o meio em que vivem, identificando suas características, necessidades e expectativas em relação ao trabalho do Sesc, a fim de oferecer-lhes serviços de conteúdo e qualidade, com padrões diferenciados, que ultrapassem suas necessidades imediatas.

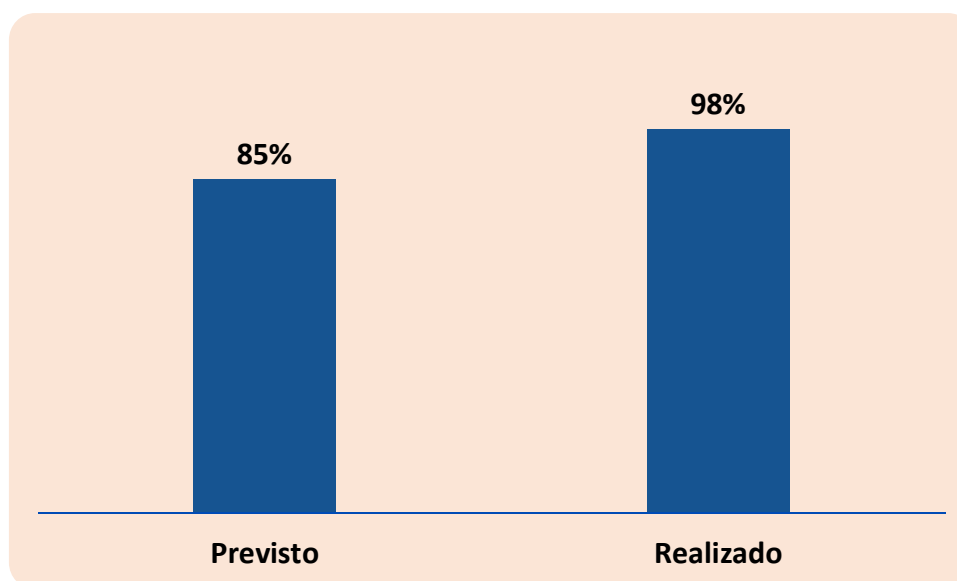
Responsável: Relacionamento com Clientes - RCC

Estratégias

Garantir a fidelização dos clientes através da revalidação do Cartão Sesc.

Indicador: Índice de revalidação de matrículas
Objetivo do indicador: Medir o índice de revalidação das matrículas
Fórmula de cálculo: (Total de matrículas revalidadas no ano N-1/Total de matrículas no ano anterior N-2) x 100
Fonte do indicador: Relacionamento com Clientes - RCC

Gráfico 09 – Índice de revalidação das matrículas



Fonte: Relacionamento com Clientes - RCC

Quadro 13 - Índice de revalidação das matrículas

Análise dos Indicadores 2020 e 2021	2020		2021	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Índice de Revalidação de Matrículas	85%	90%	85%	98%

Fonte: Relacionamento com Clientes - RCC

Avaliação do resultado

Em 2021, o Sesc Ceará realizou 469.047 habilitações revalidadas de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, seus dependentes e público geral, superando a meta prevista, com índice de 98% de renovação de habilitações (o recomendado nacionalmente é de 80%), sendo um indicativo da melhoria na qualidade e aprimoramento constante dos serviços oferecidos à clientela comerciária. É importante ainda ressaltar que do total de habilitações de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, conseguimos atingir 56% da

população comerciária potencial do Estado, em que, aproximadamente 97% destes se encontram no perfil de renda de até três salários mínimos.

O resultado positivo e acima do previsto expressa as iniciativas do Sesc Ceará com o retorno após a pandemia nas empresas, campanha do cartão Sesc, divulgação nas redes sociais, rádios, TVs, envio de SMS, *WhatsApp*, nas unidades fixas do Sesc, por meio de uma comunicação constante com os clientes para conhecê-los melhor, identificando suas características e expectativas em relação ao trabalho do Sesc para oferecer-lhes serviços que ultrapassem suas necessidades imediatas, buscando a construção de relacionamento de longo prazo.

Ações para melhoria de desempenho

- Entre as estratégias a serem implementadas visando à melhoria do desempenho, destacamos: Ações nas redes sociais, envio de mensagens de por *e-mail*, SMS e *WhatsApp*;
- Disponibilizar ao cliente a realização do seu credenciamento (habilitação nova) e renovação de sua credencial, cartão Sesc, de forma *on-line* no *site* do Sesc Ceará.

7.3.3. Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional

Objetivo Estratégico: Promover a aprendizagem organizacional e o pleno potencial das pessoas

Descrição geral

Promover a aprendizagem organizacional e o pleno potencial das pessoas através da incorporação dos propósitos educativos institucionais da ação programática, também para o seu corpo de pessoal e possibilitar a articulação entre as competências individuais e a prática social entre as equipes de trabalho e a missão institucional, assegurando recursos e estratégias que visam à institucionalização de uma cultura de aprendizagem contínua, articulando gestão, formação e prestação de serviços na concepção e sistematização de oportunidades de formação profissional, educação permanente e desenvolvimento continuado dos servidores do Sesc.

Responsável: Gerência de Desenvolvimento Humano – GDH

Estratégias

Incorporar propósitos educativos institucionais da ação programática para o desenvolvimento colaboradores

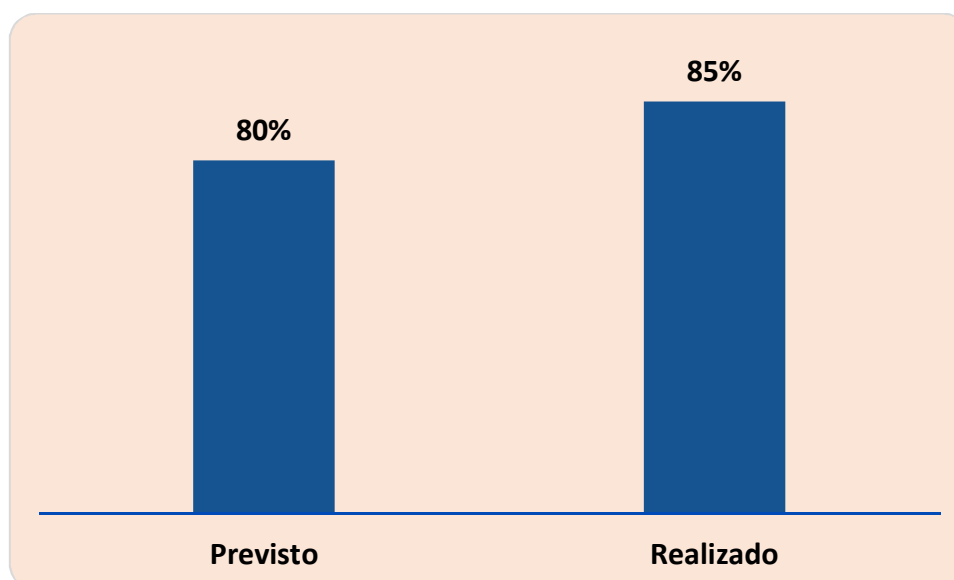
Indicador: Percentual de pessoas que participaram de ações de desenvolvimento profissional

Objetivo do indicador: Acompanhar a evolução dos funcionários beneficiados em ações de educação corporativa

Fórmula de cálculo: **(Total de Pessoas que participaram de Ações de desenvolvimento Profissional / Total de colaboradores) x 100**

Fonte do indicador: Gerência de Desenvolvimento Humano – GDH

Gráfico 10 – Percentual de pessoas que participaram de ações de desenvolvimento profissional



Fonte: Gerência de Desenvolvimento Humano – GDH

Quadro 14 - Percentual de pessoas que participaram de ações de desenvolvimento profissional

Análise dos Indicadores 2020 e 2021	2020		2021	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Percentual de pessoas que participaram de ações de desenvolvimento profissional	80%	56%	80%	85%

Fonte: Gerência de Desenvolvimento Humano – GDH

Avaliação do resultado

Em 2021, o Sesc Ceará beneficiou 1.374 colaboradores com ações de desenvolvimento profissional, por meio da realização de capacitações internas e externas, alcançando um resultado de 85%. Esse resultado ficou acima da meta estipulada, de capacitar 80% de seus colaboradores.

Ações para melhoria de desempenho

- Realizar campanhas de *endomarketing* relativas às ações de Educação Corporativa, a fim de promover maior interesse dos colaboradores em participar das capacitações;
- Trabalhar projetos que atendam um maior público;
- Buscar apoio dos gestores no sentido de ratificar, junto às equipes, a importância da adesão aos cursos ofertados pela instituição, visando ao desenvolvimento profissional;
- Ações que agreguem valor ao capital humano devem ser incorporadas aos objetivos estratégicos e compartilhadas pelos líderes e seus liderados, não apenas buscando cumprir obrigações legais, mas também realizando ações que visam ampliar e melhorar a qualidade de vida profissional, pessoal e social de todos.

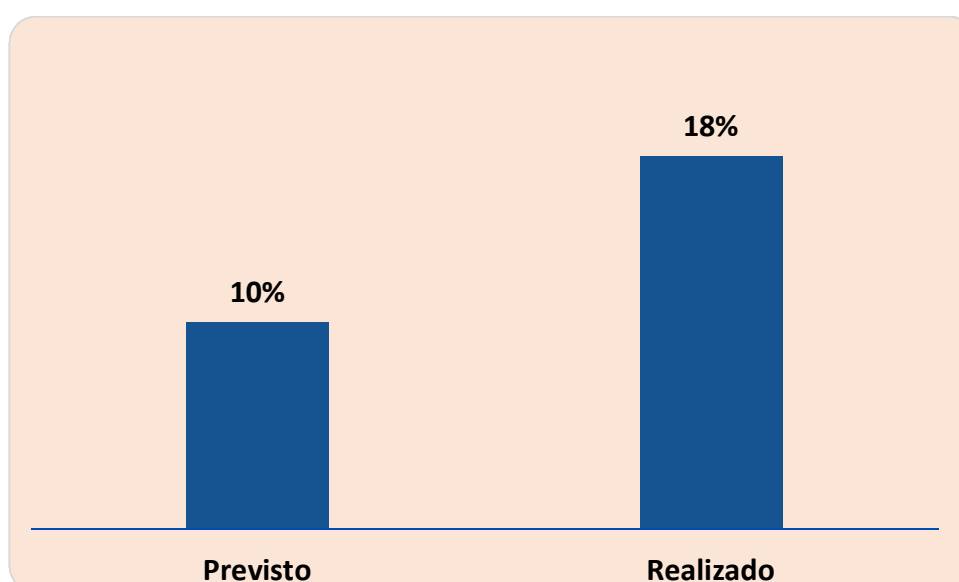
Indicador: Índice rotatividade de pessoal

Objetivo do indicador: Acompanhar a rotatividade de pessoal no Regional

Fórmula de cálculo: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de admissões no ano} + \text{n}^\circ \text{ de demissões no ano}}{2 \times \text{Total de colaboradores do ano anterior}} \times 100$

Fonte do indicador: Gerência de Desenvolvimento Humano – GDH

Gráfico 11 – Índice rotatividade de pessoal



Fonte: Gerência de Desenvolvimento Humano – GDH

Quadro 15 - Índice de rotatividade de pessoal

Análise dos indicadores 2020 e 2021	2020		2021	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Índice de rotatividade de pessoal	10%	10%	10%	18%

Fonte: Gerência de Desenvolvimento Humano – GDH

Avaliação do resultado

O Sesc Ceará em 2021 obteve o número de 313 demissões, alcançando um resultado de 18%, estando 8% acima da meta.

Mesmo em um ano que se teve continuidade do cenário de pandemia da Covid-19, o Sesc Ceará buscou manter o quadro de colaboradores, sem elevar o índice de demissões.

Ressaltamos que as demissões que aconteceram em 2021 têm como motivos:

- Colaboradores que mudaram de cidade;
- Questões relacionadas à opção dos colaboradores em iniciar sua atuação profissional em outras carreiras;
- Questões relacionadas a cultura organizacional.

Ações para melhoria de desempenho

- Continuar aprimorando os processos de recrutamento e seleção, atualizando constantemente o mapeamento dos cargos e das funções internas;
- Implantar as entrevistas de desligamento, visando identificar os motivos das demissões;
- Elaborar planos de ação que visam reduzir o número de demissões de colaboradores;
- Continuar investindo em capacitações, visando criar oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal;
- Ampliar a informação do Plano de Cargos e Salários;
- Divulgar os benefícios existentes no Sesc Ceará.

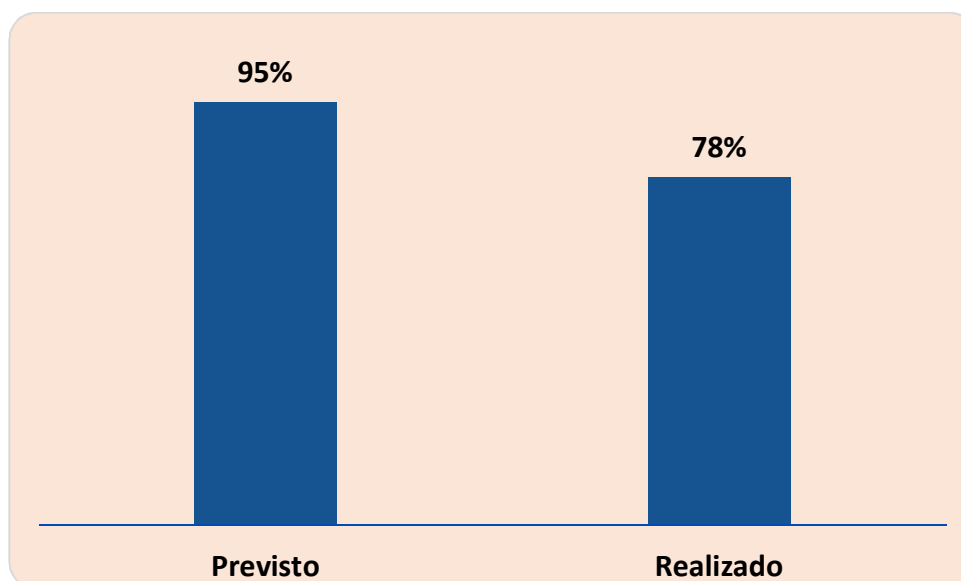
Indicador: Índice de retenção de pessoal em cargos estratégicos e táticos

Objetivo do indicador: Acompanhar a retenção de pessoal em cargos estratégicos e táticos no Regional

Fórmula de cálculo: $(\text{N}^\circ \text{ total de funcionários} - \text{n}^\circ \text{ de demissões no período} / \text{N}^\circ \text{ total de funcionários}) \times 100$

Fonte do indicador: Gerência de Desenvolvimento Humano – GDH

Gráfico 12 – Índice de retenção de pessoal em cargos estratégicos e táticos



Fonte: Gerência de Desenvolvimento Humano – GDH

Quadro 16 - Índice de retenção de pessoal em cargos estratégicos e táticos.

Análise dos Indicadores 2020 e 2021	2020		2021	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Índice de retenção de pessoal em cargos estratégicos e táticos	95%	90%	95%	78%

Fonte: Gerência de Desenvolvimento Humano – GDH

Avaliação do resultado

O total de funcionários que ocupam cargos táticos e estratégicos, no período, foi de 78%. Esse resultado representa que o Sesc Ceará alcançou 82% da meta prevista para o ano, que é de 95%.

Ações para melhoria de desempenho

- Continuar realizando um bom *onboarding* após os processos de Recrutamento e Seleção, proporcionando a realização de processos mais dinâmicos e buscando atrair os talentos com os perfis desejados pela Instituição;
- Fortalecer e capacitar a liderança para que esse papel seja desempenhado corretamente;
- Estimular a política de *feedback*;
- Ampliar a informação do Plano de Cargos e Salários.

Objetivo Estratégico: Qualificar, manter e/ou ampliar a infraestrutura física e tecnológica com o foco no tripé da sustentabilidade (econômico, ecológico e social)

Descrição geral

Assegurar recursos financeiros, desde que disponíveis, apoiada por uma política equilibrada de investimentos, a fim de prover melhorias significativas nos espaços destinados ao atendimento da clientela. Deve-se buscar qualificar e adequar a infraestrutura ao desenvolvimento das ações e serviços nas Unidades Sesc, proporcionando melhor qualidade dos serviços, promovendo a acessibilidade aos espaços e implementando soluções ambientalmente responsáveis.

Responsável: Diretoria Regional / Diretoria de Programação Social e Unidades Operacionais

Estratégias

Qualificar e adequar a infraestrutura ao desenvolvimento de ações e serviços nas Unidades Sesc

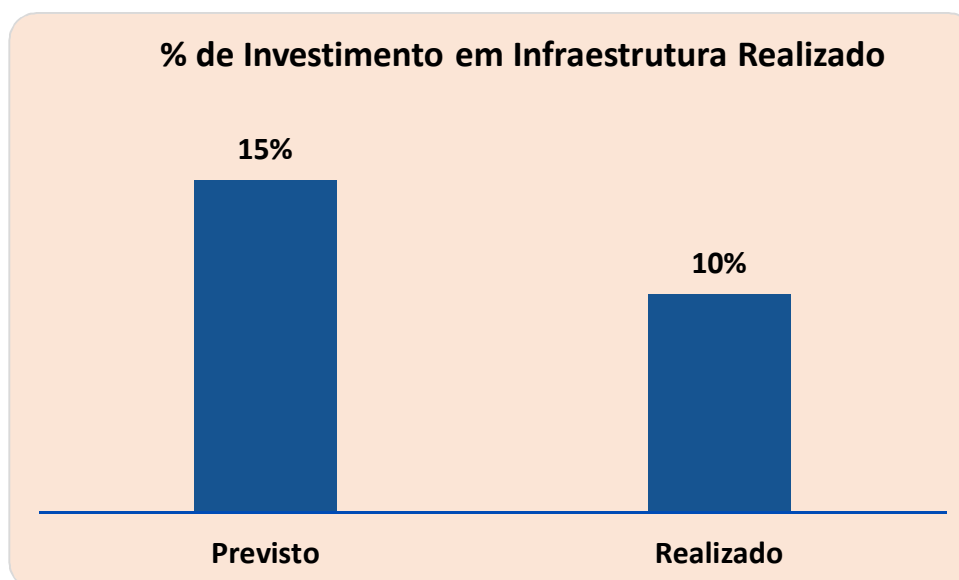
Indicador: Percentual de investimento em infraestrutura realizados

Objetivo do indicador: Medir as despesas de investimento no DR

Fórmula de cálculo: **(Despesas de investimentos / Receitas Totais) x 100**

Fonte do indicador: Gerência de Infraestrutura – GEINFRA

Gráfico 13 – Percentual de investimentos em infraestrutura realizados



Fonte: Gerência de Infraestrutura - GEINFRA

Quadro 17 - Percentual de investimentos em infraestrutura realizados

Análise dos Indicadores 2020 e 2021	2020		2021	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Percentual de investimentos infraestrutura realizados	15%	14%	15%	10%

Fonte: Gerência de Infraestrutura – GEINFRA

Avaliação do resultado

Os resultados alcançados são oriundos do desenvolvimento de projetos para manutenção e revitalização dos espaços físicos das unidades operacionais e administrativas do Sesc, dotando-os de infraestrutura que proporcione uma melhor qualidade na prestação dos serviços, inclusive com estruturação de espaços alternativos para funcionamento das atividades, gerando mais conforto e melhorias significativas na execução destas, sempre comprometidos com a preservação do meio ambiente, sustentabilidade e com a acessibilidade.

Ressaltamos que, mesmo diante da continuidade do cenário da Pandemia de Covid-19 no ano de 2021, conseguimos implementar melhorias na infraestrutura das Unidades Administrativas, Operacionais e Escolas, demonstrando o comprometimento e a adaptação da instituição ao desafiador cenário das atividades.

Ações para melhoria de desempenho

- Realizar obras e reformas nas Unidades Administrativas, Operacionais e as Escolas do Sesc Ceará, atendendo aos planos de manutenção e de novas instalações, de acordo com o orçamento destinado a esta finalidade, incorporando novas tecnologias, adequando e modernizando os espaços para o desenvolvimento das ações, projetos e iniciativas da programação sistemática;
- Identificar as necessidades para atualização do parque tecnológico, visando à melhoria em todos os processos informatizados do Sesc; Implantar a *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), constituindo-se em um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação, além de pesquisar e propor estudos de viabilidade dos investimentos, expansão da rede física, aquisição de imóveis, móveis e equipamentos direcionados à tecnologia da informação e comunicação que possam subsidiar a elaboração do Plano Diretor de Investimentos de longo prazo para o Sesc Ceará e de um programa visando à padronização das unidades (ambientação arquitetônica, acessibilidade, sustentabilidade, comunicação visual e paisagismo entre outros).

7.3.4. Perspectiva Financeira

Objetivo Estratégico: Ampliar o Equilíbrio Financeiro para Garantia de Investimentos

Descrição geral

Ampliar o equilíbrio financeiro para garantia de investimentos, tendo como princípio básico que o crescimento se encontra limitado ao controle orçamentário eficiente a partir dos recursos financeiros disponíveis, sendo estes referentes à Receita Compulsória e à Receita Operacional, esta resultante da remuneração dos serviços, com caráter simbólico e educativo, buscando maximizar recursos físicos e financeiros, reduzir custos das atividades sem perda da qualidade, manter a reserva financeira estratégica para o custeio de curto prazo, bem como planejar investimentos de forma que as reservas financeiras não sejam comprometidas e otimizar, racionalizar e desenvolver métodos e processos visando alcançar maior eficiência organizacional.

Responsável: Coordenação Financeira - CFIN

Estratégias

Reduzir e controlar custos aliados ao planejamento orçamentário da instituição.

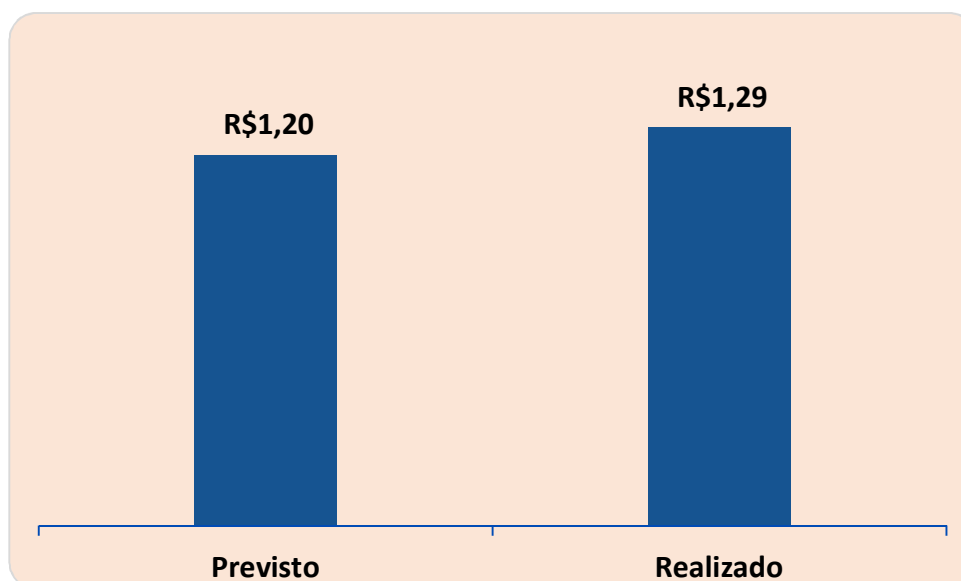
Indicador: Índice de manutenção das atividades

Objetivo do indicador: Identificar a quantidade de receita arrecadada para cada Real gasto.

Fórmula de cálculo: **Total das Receitas Correntes / Total das Despesas Correntes**

Fonte do indicador: Coordenação Financeira - CFIN

Gráfico 14 – Índice de manutenção das atividades



Fonte: Coordenação Financeira - CFIN

Quadro 18 - Índice de manutenção das atividades

Análise dos indicadores 2020 e 2021	2020		2021	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Índice de manutenção das atividades	R\$ 1,20	R\$ 1,16	R\$ 1,20	R\$ 1,29

Fonte: Coordenação Financeira – CFIN.

Avaliação do resultado

Os resultados apresentados evidenciam o bom planejamento do Sesc Ceará, pois de acordo com o indicador acima apresentado, conseguimos arrecadar R\$ 1,29 (um real e vinte e nove centavos) para cada real gasto, não comprometendo nossa reserva financeira, especialmente em um ano em que tivemos a continuidade da pandemia da Covid-19.

Ações para melhoria de desempenho

Visando dirigir e avaliar as ações e operacionalizações administrativas e financeiras que contribuam à realização das atividades finalísticas, buscando a otimização dos recursos, o Sesc Ceará mapeou inúmeras ações em seu planejamento para 2021 (Programa de Trabalho). Assim sendo, apresentamos as ações que impactam diretamente na melhoria do equilíbrio financeiro, sendo elas:

- Dar continuidade à elaboração da política de negociação e cobrança, visando mensurar a provisão para perdas, reduzir a inadimplência e elevar a receita de serviços;
- Realizar relatório gerencial das despesas das unidades orçamentárias, estimulando a análise crítica sobre os gastos essenciais para a realização dos projetos, contribuindo para a diminuição das despesas;
- Acompanhamento mensal dos Indicadores Financeiros que compõem o Plano Estratégico 2017-2021;
- Realizar a atualização das informações da legislação tributária nos âmbitos federal e municipal junto aos colaboradores do Sesc;
- Aprimorar o Plano de Contas do novo Código de Contabilidade e Orçamento (Codeco) com propósitos de alinhamento em suas normas financeiras e plano de contas quanto às diretrizes a serem observadas nos novos procedimentos, práticas, elaboração e divulgação das demonstrações contábeis, conforme Resolução nº 1245 de 17/02/2012.

Nota: Considerando que a **Perspectiva Processos Internos** possui apenas um Indicador Estratégico, e por se tratar de uma pesquisa, não foi possível a mensuração do indicador, isso porque as pesquisas foram suspensas em 2021 devido à continuidade da Pandemia de Covid-19.

8. Programação Anual de Trabalho

A ação de planejamento no Sesc Ceará tem buscado constantemente aliar teoria e prática a partir dos objetivos e metas estabelecidos em seu Plano Estratégico 2016-2021, e tendo como base referencial as Diretrizes Gerais de Ação do Sesc e Diretrizes para o Quinquênio 2016-2021, sendo ainda fortalecida pelo modelo participativo pelo qual o planejamento tem sido conduzido, promovendo a valorização de ideias, estimulando o compartilhamento de experiências e comprometimento com os resultados (eficiência, eficácia e qualidade). A sistemática de planejamento das metas fortaleceu-se a partir da implantação do Referencial Programático e o Sesc vem aprimorando constantemente suas ferramentas de gestão frente aos desafios propostos por meio das mudanças decorrentes do cenário social, político e econômico.

Com tantas mudanças, a dinâmica do planejamento proposto partiu da premissa do empoderamento das equipes, fornecendo orientações para o aprimoramento do planejamento das ações e no compartilhamento de informações para uma construção coletiva através da experimentação dos fundamentos contidos no Referencial Programático em cada área como também das funcionalidades do sistema para o registro das metas e da produção, além de estabelecer mecanismos de acompanhamento e avaliação dos resultados propostos.

8.1. Processo de Programação Anual

Após a definição dos objetivos institucionais para o ano seguinte, a Diretoria, as áreas administrativas e as Unidades discutem e definem as diretrizes específicas de cada área. É elaborado um plano de ação que é apresentado às Diretorias e à Presidência e sendo aprovado, o processo de programação anual é iniciado. O processo é dividido em duas etapas: uma orientação teórica a distância através de videoconferências e outra prática com visitas técnicas às unidades com o intuito de orienta-los acerca das ações para o planejamento e seus reflexos nas estratégias e no estabelecimento de metas de produção e orçamentárias.

As videoconferências são realizadas pelos gerentes de programa seguindo um cronograma e com a participação das gerências administrativas e diretorias que aproveitam o momento para realizar o repasse de informações a respeito da programação, bem como das diretrizes norteadoras para o planejamento anual.

Após as capacitações a distância, a equipe de planejamento, juntamente com os gerentes de programa, realiza visitas técnicas às unidades orientando sobre o cálculo das metas de produção e elaboração do orçamento. Na ocasião, também é realizada a demonstração prática com a exemplificação do processo de planejamento, através do manuseio de ferramentas e de sistemas.

Os técnicos e supervisores de cada unidade, juntamente com os gerentes de unidade, ficam responsáveis por elaborarem a programação com a previsão das metas de produção e orçamentárias. As informações são enviadas aos gerentes de

programa e para o planejamento, para uma análise prévia e verificação de conformidade em relação às diretrizes.

A culminância de todo o processo de orientação realizado através das videoconferências e das visitas técnicas às unidades, ocorrendo nos encontros de programação e planejamento, para a validação das metas de produção e metas orçamentárias, realizadas entre os meses de junho e julho. Os gerentes de programa ficaram à frente do processo mediando as discussões, alinhando a programação, sendo assessorados pela equipe de planejamento. As metas propostas são analisadas e validadas em conjunto com as unidades seguindo sempre as diretrizes repassadas pelas diretorias e as orientações das gerências administrativas do Sesc.

Assim como em 2020, 2021 foi um ano desafiador devido à pandemia de Covid-19, que exigiu a adoção de medidas de isolamento e distanciamento social no estado do Ceará, impactando diretamente na realização das atividades de maneira presencial. Assim, o planejamento anual teve de ser adaptado novamente ao formato virtual, garantindo a segurança e a saúde de todos os colaboradores.

8.2. Objetivos e Metas pretendidos na ocasião do planejamento

O Programa de Trabalho é um instrumento fundamental para a execução do planejamento das ações do Sesc, reforçando a sua unidade, ao alinhar a programação da Administração Regional aos objetivos do sistema. Permite, assim, um planejamento estratégico em consonância com as diretrizes da instituição e adaptado à realidade local, com base nas informações do diagnóstico de situação da Administração Regional.

O Programa de Trabalho é um plano de ação e tem como objetivo estabelecer de que maneira as diretrizes do Plano Estratégico Quinquenal serão operacionalizadas no período de um ano, transformando-as em ações efetivas. Serve para orientar as decisões, direcionar processos, mobilizar recursos e orientar o desenvolvimento da gestão estratégica, utilizando metas anuais.

É, ainda, a peça técnica de planejamento na qual cada Departamento Regional - (DR) define suas ações para o exercício seguinte. É elaborado de forma articulada com Orçamento-Programa, de modo a constituir o planejamento físico-orçamentário que engloba diretrizes, prioridades, recursos, programas, ações e metas para o ano.

Para acesso ao Programa de Trabalho do Sesc 2021, indicamos acesso ao Portal da Transparência do Sesc, que disponibiliza o documento na íntegra: <https://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/midia/ce/Programa-de-Trabalho-2021-Sesc-Ceara-1.pdf>

8.3. Mecanismos de acompanhamento da programação

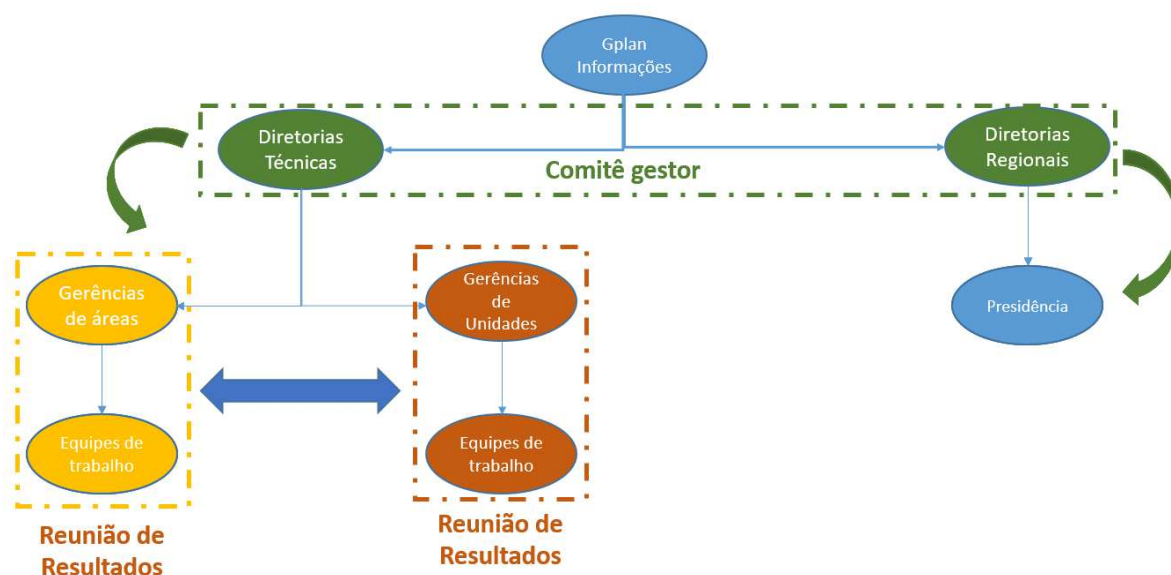
O monitoramento das ações contidas no Programa de Trabalho possibilita a avaliação e a análise do planejamento. Através dele, é possível pontuar a execução das ações estratégicas, identificar eventuais desvios, propor alterações e auxiliar a correlação dos planos de ação entre as áreas de interesse.

Ao longo do ano de 2021, realizamos o monitoramento dos pontos estabelecidos no Programa de Trabalho: Metas de Produção, Orçamento e Habilitações (Cartão Sesc), mensalmente; Indicadores Estratégicos, mensalmente e PCG, mensalmente quando possível.

Frente à situação de pandemia da Covid-19 e aos ajustes orçamentários decorrentes dos valores retificados do compulsório informados pelo DN, no momento do retificativo orçamentário 2021, o Sesc Ceará ajustou a sua programação, no decorrer do ano, para melhor atender a clientela.

Visando desenvolver, revisar e acompanhar as ações inerentes à Gestão Estratégica, o Sesc Ceará possui um Comitê Gestor que é formado por: Diretoria Regional, Diretoria Administrativa, Diretoria Financeira, Diretoria de Programação Social, Superintendência de Ações Integradas e Gerências Corporativas, que se reúnem mensalmente para apresentar, discutir e avaliar os resultados alcançados.

Figura 10 – Reunião de Resultados



Fonte: Gerência de Planejamento.

Além das reuniões mensais do Comitê Gestor e do Conselho Regional, são realizadas também as Reuniões de Resultados, com a participação das Diretorias, Gerências das Unidades Operativas e Gerências Corporativas. Nessas reuniões, a Gerência de Planejamento apresenta o desempenho consolidado do Departamento Regional em relação à produção, à execução orçamentária e ao Plano Estratégico,

ao passo em que as Gerências das Unidades Operativas demonstram a performance executada dos planos de ação operacionais.

Instrumentos de Monitoramento do Programa de Trabalho – METAS, ORÇAMENTO e INDICADORES.

- Relatórios emitidos pelo Sistema de Gestão de Produção (SGP);
- Relatórios emitidos pelo Sistema *MXM-WebManager* (MXM);
- Base de dados e *Dashboards* emitidos pelo *QlikView*;
- *Dashboards* de Acompanhamento da Execução Orçamentária e de produção.

9. Realizações 2021

O Sesc Ceará atua na perspectiva da transformação da realidade social no Estado, através das ações, projetos e serviços prestados à comunidade cearense. É primordial ressaltar que o alcance social e visibilidade das suas ações tem projetado a marca Sesc como sinônimo de excelência em serviços complementares a todo o povo cearense, reforçando os laços de proximidade entre o Sesc, o empresariado do comércio e a sociedade em geral. Buscando alcançar tal eficiência, diante do atual cenário social e econômico causado pela pandemia da Covid-19, o Sesc Ceará assumiu uma sólida postura financeira, ao utilizar o orçamento como um dos instrumentos de planejamento e controle da gestão, otimizando seus recursos financeiros, trabalhando cada vez mais o princípio da economicidade em suas ações, como também criando estratégias que objetivam fidelizar sua clientela, atendendo preferencialmente às necessidades e desejos da classe comerciária, de sua família, da comunidade e da sociedade em geral.

9.1. Dimensão Social

9.1.1. Programa Educação

Descrição geral

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

Responsável: Gerente de Educação

O Sesc Ceará desenvolve ações nos segmentos de Educação Infantil, Ensino Fundamental, Educação de Jovens e Adultos - EJA, Educação Complementar (Acompanhamento Pedagógico - Projeto Criar Sesc; Complementação Curricular - Idiomas e Pré-Vestibular, e, Aperfeiçoamento Especializado - Formação Contínua de Educadores) e Educação em Ciências e Humanidades, conforme definições estabelecidas no Referencial Programático do Sesc, aprovado pela Resolução Sesc nº 1.303/2015.

O Sesc – Serviço Social do Comércio tem como primazia a oferta de uma educação de qualidade à clientela comerciária e demais membros da sociedade, na perspectiva de uma construção coletiva e reflexiva dos referenciais teóricos e práticos que subsidiam a ação educativa

Reafirmando o compromisso de proporcionar uma educação de qualidade, o Sesc Ceará disponibiliza oportunidades de estudo para pessoas de todas as idades nos segmentos de Educação Infantil, Ensino Fundamental, Educação de Jovens e Adultos - EJA, Educação Complementar (Acompanhamento Pedagógico - Projeto

Criar Sesc; Complementação Curricular - Idiomas e Pré-Vestibular, e, Aperfeiçoamento Especializado - Formação Contínua de Educadores) e Educação em Ciências e Humanidades, conforme definições estabelecidas no Referencial Programático do Sesc, aprovado pela Resolução Sesc nº 1.303/2015.

A Educação conta com uma metodologia de ensino interativa, mediadora e participativa, que valoriza a independência ao mesmo tempo em que desenvolve uma formação humanizadora, além de trabalhar de forma interprogramática com cultura, lazer, saúde e assistência, contribuindo não apenas com a aprendizagem dos alunos, mas também com a melhoria da sua qualidade de vida. Buscando uma abordagem histórico-cultural para o crescimento do indivíduo, a instituição adota uma proposta sociointeracionista.

Nesse sentido, o Sesc Ceará compreende que alunos e professores são sujeitos da produção do conhecimento, buscando incentivar nos estudantes o fortalecimento da sua autonomia por meio de pesquisas, questionamentos e discussões abrangendo todos os campos do saber, a partir das interações com o meio físico, social e cultural que os cercam.

As Escolas Educar Sesc associam sua proposta pedagógica à Base Nacional Comum Curricular (BNCC), trabalhando conceitos de tecnologia e acesso à informação, inclusão social, direitos humanos, meio ambiente, ética e sustentabilidade, tornando-se um espaço de convivência entre educadores, alunos e familiares. O Sesc Ceará tem como principal objetivo formar estudantes conscientes, atuantes socialmente e ávidos por conhecimento, repassando-lhes valores que os prepara para o exercício da cidadania. Promovendo, dessa forma, o diálogo entre as diferentes áreas do conhecimento através de uma metodologia de ensino dinâmica, que visa trabalhar questões e problemas relacionados ao cotidiano, com o intuito de desenvolver a capacidade de argumentação e o espírito investigativo dos alunos, ensinando-lhes ainda valores éticos e morais para o exercício da vida em sociedade.

Em 2021, diante de um cenário atípico em virtude da pandemia da Covid-19, o Programa Educação reinventou-se novamente buscando no ambiente remoto, dentro das permissões concedidas pelas resoluções de âmbito municipal, estadual e nacional, dar continuidade às propostas educacionais planejadas, primando pela qualidade no ensino e acima de tudo buscando uma aprendizagem significativa para todos os alunos. Buscamos adequar a cada público metodologias de ensino e uso de ferramentas que pudessem dar continuidade ao processo educacional sem perda e/ou prejuízo na qualidade do ensino.

Em 2021, tivemos a participação de 234 educandos da Escola Sesc Juazeiro Norte e Escola Sesc Fortaleza Unid. II nas Olimpíadas Nacionais (Canguru, Olimpíada Brasileira de Astronomia e Astronáutica, Olimpíada Nacional de Ciências, Olimpíada Nacional de Eficiência Energética) conseguindo, no geral, 56 medalhas, sendo, 12 de ouro, 21 de prata, 10 de bronze e 13 de mérito.

Ainda no tocante aos destaques, a Escola Sesc Fortaleza Unid. II produziu a coletânea Educar Sesc, a qual foi catalogada com textos escritos pelos alunos ao

longo do ano letivo de 2021 das turmas de 9º ano, de forma integrada e com ênfase nas áreas do conhecimento de linguagens e códigos, sendo apresentada e distribuída na colação de grau dos educandos. Foi um momento muito significativo, que nos faz acreditar que mesmo com tantas adversidades enfrentadas pela escola, conseguimos de forma coletiva sonhar e potencializar nossas ações.

Projeto Sesc Ler

O Projeto Sesc Ler visa alfabetizar jovens e adultos no Brasil por meio da criação de centros educacionais de caráter interdisciplinar e educativo, que consiste na combinação de atividades de alfabetização com ações que o Sesc já oferece nas áreas de: cultura, esporte, lazer e saúde. Tais centros se caracterizam por um trabalho de excelência didático-pedagógica, integrando os objetivos curriculares com a realidade socioculturais de cada aluno e sua comunidade.

Inserido nesse trabalho, também acontece o projeto Criar Sesc, que consiste em criar condições para que a criança desenvolva hábitos, atitudes de cidadania e habilidades para aprimorar a capacidade de ler, interpretar, para poder opinar, criticar, interagir e dizer o que precisa e sente. É resultado da necessidade de valorização das infâncias e suas múltiplas experiências no território brasileiro.

Hoje, no Estado do Ceará, as ações do projeto Sesc Ler são desenvolvidas em cinco Centros Educacionais próprios, nos municípios de Aracati, Crateús, Ibiapina, Quixeramobim e São Gonçalo do Amarante.

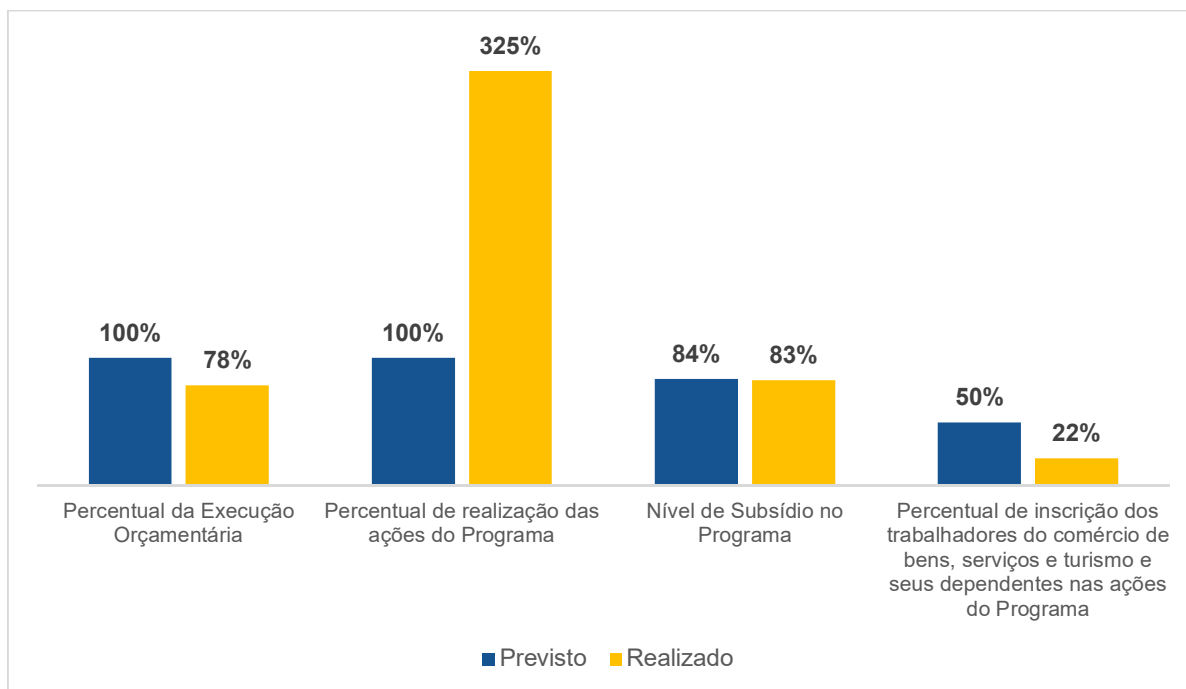
Além da escolarização, que registrou 54 turmas, possibilitando o acesso de 1.535 jovens e adultos à educação, também promoveram as atividades do projeto do Criar Sesc, atendendo crianças do Ensino Fundamental, do 1º ao 5º ano, tendo registrado um total de 23 turmas e 805 alunos matriculados; Formação Contínua de Educadores, registrando oficinas e palestras projeto este que contribui para o aperfeiçoamento dos educadores, das redes pública e privada de ensino.

Nesta perspectiva, destacamos ainda o Congresso de Educação Sesc e Senac, realizado no mês de fevereiro. O evento proporcionou a capacitação de todos os professores, assistentes pedagógicos e equipe gestora das onze unidades de educação do Sesc Ceará, um marco histórico na formação em serviço dos profissionais da educação do Sesc Ceará, onde atendemos 404 professores. É válido ressaltar que o congresso aconteceu no formato totalmente remoto e com a participação na organização da logística das unidades escolares, em espaços intensamente colaborativos, o que promoveu integração, fortalecimento dos vínculos entre a gestão das escolas e envolvimento entre professores. Os temas do congresso permearam inteligência emocional, tecnologia, inovação e ferramentas tecnológicas, o que contribuiu de forma positiva para a formação dos professores e impulsionando os educadores a pensar em novas estratégias.

Análise dos principais indicadores e macroprocessos

Segue a análise dos principais indicadores e macroprocessos, bem como contribuição das Unidades Nacionais e Unidades Regionais para os resultados obtidos.

Gráfico 15 – Indicadores de resultado – Educação



Fonte: Gerência de Planejamento (SGP e *MXM-WebManager*)

Os recursos financeiros fixados no orçamento relativos à despesa do Programa Educação para o exercício de 2021 foram na ordem de R\$ 47.896.409,00 (quarenta e sete milhões, oitocentos e noventa e seis mil, quatrocentos e nove reais) contra uma realização de R\$ 37.570.266,43 (trinta e sete milhões, quinhentos e setenta mil, duzentos e sessenta e seis reais e quarenta e três centavos), o que representa 78% da previsão, como mostra o resultado do indicador de Percentual da Execução Orçamentária no Programa. O resultado auferido neste programa reflete o esforço deste Regional em atender às demandas do Programa Educação no intuito que atendamos às demandas emergenciais de um período crítico, ajustando a oferta sem que houvesse perda na qualidade dos serviços educacionais ofertados, e, ao mesmo tempo, buscando garantir maior controle e eficiência, responsabilidade em seus processos de gestão orçamentária.

Mesmo no contexto deste cenário adverso, em 2021, foram inscritos 19.545 estudantes em faixas etárias diversas, distribuídos em 706 turmas, atendidos nas diversas atividades propostas. Neste período, foi registrada uma taxa de evasão de 9%, equivalendo a 1.788 alunos evadidos, reflexo do cenário econômico e social causado pela pandemia da Covid-19.

Foram desenvolvidos, na modalidade de Aperfeiçoamento Especializado, propostas diversas em ambiente virtual, por meio do projeto Formação Contínua de Educadores, no qual destacamos: 38 palestras com temas relevantes ao contexto com 7.461 participantes no total, 79 oficinas ofertadas com 5.942 participantes e 129 cursos realizados, contemplando 3.140 participações. Nos cursos da Formação Contínua de Educadores, os professores convidados ministram os cursos, trazendo temas a fim de proporcionar capacitação e formação contextualizadas, direcionadas para as problemáticas do cotidiano e suas possíveis soluções, por meio de um debate crítico-reflexivo. As ações ocorreram com a parceria de universidades locais, equipe técnica do DN e equipe técnica do próprio Regional, promovendo a formação dos profissionais da educação das redes pública e privada nos municípios de Fortaleza, Crato, Iguatu, Juazeiro do Norte e Sobral e demais circunvizinhos, interferindo de forma positiva na democratização das ações do Sesc para o território cearense.

Já na atividade de Educação em Ciências e Humanidades, destacamos o trabalho das equipes das Salas de Ciências de Fortaleza, Juazeiro do Norte e Sobral, que no decorrer do ano realizaram ações presenciais e em ambiente virtual, com a participação de pessoas de todas as regiões do Brasil e participantes estrangeiros que se interessaram pelos temas abordados nas ações, tais como:

Biologia Dia a Dia - Mediação acerca da Biologia voltada para a saúde humana e sua importância;

Chefe Ciência - Mediação sobre a Química no dia a dia a cozinha ensinando a reconhecer a Ciência em toda parte;

Mirando estrelas - Mediação que aborda a astronomia por meio de uma vivência diferente e divertida;

Ciência Divertida - Um show de Ciências através de experimentos, atividades e muito mais;

Exposição Valise: rastros evolutivos (digital) - Exposição em meio digital acerca da história da evolução humana;

Ciências dos vírus - Uma abordagem sobre a relação entre os vírus e a saúde humana;

Ciência que inclui - Mediação interativas acerca das tecnologias assistidas para a inclusão.

Mostra Geo - Exposições e visitas mediadas acerca da formação dos continentes através das placas tectônicas bem como de todo o resfriamento da terra;

SOS Planeta Terra - Exposição e visita mediada para conhecer os efeitos causados pela mudança climática mundial e suas consequências;

Saúde no Prato - Exposição e rodas de conversas sobre a importância de uma dieta balanceada para uma vida saudável;

Semana no Meio Ambiente - Roda de conversa, palestras e exposições sobre saúde e meio ambiente, entendendo que o cuidado com o planeta é um ato de amor com as nossas vidas;

Retratos do Semiárido - Exposição que retrata através de lindas fotos a flora de nossa região;

Ciência em Movimento - Mediações com experimentos científicos e jogos de raciocínio lógico desenvolvendo a interação e integração;

Física do cotidiano - Mediação acerca da função da física em relação aos acontecimentos do nosso dia a dia, apresentando exemplos em que podemos comprovar sua presença em experiências cotidianas;

Conhecendo a Sala de Ciência - Apresentação dos equipamentos da Sala com uma amostragem de suas funções;

Exposição Brincalculando - Mediação com jogos matemáticos relacionando e ensinado que podemos aprender matemática de forma divertida, mediação através de oficinas com jogos gigantes, ábaco, jogo da velha, sólidos geométricos e uso de Tangran para aguçar o Raciocínio lógico matemático;

Exposição: O Corpo Humano - Mediação através da apresentação de réplicas de órgão vitais, do esqueleto adulto com ênfase a importância dos sistemas do corpo, modelo de torço anatômico que possibilita o manuseio dos órgãos e a intervenção para com o público atendido;

Exposição Experimentos de Química - Mediação com a apresentação de reações químicas com elementos de uso diário.

Diante desse resultado, ressaltamos ainda que o Programa Educação destinou R\$ 6.823.933,00 (seis milhões, oitocentos e vinte e três mil, novecentos e trinta e três reais) para atividades totalmente gratuitas em Educação de Jovens e Adultos (EJA), Educação Complementar e Acompanhamento Pedagógico, Educação Complementar e Complementação Curricular, Educação Complementar e Aperfeiçoamento Especializado, Educação em Ciências e Humanidades - Ciências, Educação em Ciências e Humanidades - Meio Ambiente à clientela elegível ao Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG).

Nesse contexto, o Programa Educação compreende ter alcançado resultado satisfatório dentro de um cenário adverso e sem precedentes, em que, pela ausência de direcionamentos claros para um cenário pandêmico, puderam ser executadas ações seguras e assertivas para a nossa clientela. O Programa Educação apresentou uma avaliação positiva segundo o resultado do indicador Nível de Subsídio no Programa, atingindo um índice de 83%, bem próximo da meta que era de 84%, o que propicia um maior acesso da clientela do Sesc às diversas atividades com valor acessível, oferecidas nesse programa.

No exercício de 2021, cerca de 878.168 pessoas participaram das diversas ações do programa Educação. Ressaltamos que podem não ser pessoas distintas, pois um mesmo indivíduo pode participar de mais de uma ação do Programa, a depender do interesse e do perfil de acesso à referida atividade proposta.

Todos esses esforços culminaram no resultado do indicador Percentual de realização das ações do Programa, que atingiu em 2021 a marca de 8.168 ações, ou seja, 325%.

O indicador Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa apresenta o resultado de 22%, sendo que a meta era atingir 50%, considerando todas as atividades ofertadas para clientela em geral. Observa-se que 29.769 (9%) clientes inscritos nas ações do Programa Educação no exercício de 2021 foram contemplados pelo Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) e desses, 27.971 (94%) são clientes da categoria público geral, demonstrando, assim, que a característica do público atendido pelo PCG no programa Educação são de clientes da categoria público geral, em função do que estabelece o Decreto nº 6.632, de 05/11/2008, com relação à clientela elegível ao PCG. Reiterando as adversidades enfrentadas pelo público em geral e em especial a categoria ligada ao comércio, compreendemos que, neste cenário superavitário, o indicador previsto deve-se colocar a favor de uma política de inclusão e rede de apoio aos que mais necessitam e têm dificuldades econômicas, financeiras e sociais em que muitos chefes de família perderam o emprego, tiveram renda diminuída ou foram acometidos por alguma doença ou contratempo de força maior.

Ações para melhoria de desempenho

Como alternativas para a gestão de um planejamento integrado e equilibrado, visando à sustentabilidade econômica, buscaremos também implementar novos instrumentos e aprimorar as metodologias para elaboração do orçamento-programa, acompanhamento, controle e avaliação da execução orçamentária, gerenciamento de custos e finanças, bem como a busca por alianças e parcerias com os governos, com o setor privado, com organizações não governamentais e com a sociedade civil, agregando valor à produção, ampliando e qualificando nossa atuação no Ceará, buscando, com isso, reduzir o custo operacional.

Para o próximo período, serão realizadas análises em relação aos resultados das ações virtuais incrementadas na programação no decorrer do exercício de 2021 e, alinhado às diretrizes do Regional, verificar a possibilidade de essas ações serem incorporadas à programação, a fim de ampliar o alcance social, prioritariamente de acordo com as necessidades da clientela preferencial (trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes).

Na busca pelo aprimoramento constante das ferramentas de gestão, para o próximo período, o Sesc tem como objetivo o aprimoramento do *Business Intelligence* (BI) para acompanhamento das metas de produção e de Habilitações, além da criação de outros mecanismos de controle para mensurar a fidelização da clientela e os indicadores de produção.

O detalhamento da produção do Programa Educação pode ser acessado no Portal da Transparência do Sesc:

<https://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/2115/20220128132321-producao-por-programa.xlsx>

9.1.2. Programa Saúde

Descrição geral

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: Gerente de Saúde

O Sesc desenvolve ações de prevenção e promoção da saúde que contribuem para a disseminação de informações e estimula adoção de hábitos mais saudáveis, por meio do princípio da integralidade e foco no processo saúde-doença-tratamento nas atividades de Nutrição, Educação em Saúde, Cuidados Terapêuticos e Saúde Bucal, no Referencial Programático do Sesc, aprovado pela Resolução Sesc nº 1.303/2015. Promove também ações de caráter terapêutico e curativo, visando ao bem-estar com foco na saúde do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e comunidade em geral por meio de realizações planejadas e executadas de modo alinhado às Diretrizes Institucionais.

No Programa Saúde, em 2021, foram atendidas 6.118.751 pessoas nas diversas atividades. Inicialmente no ano de 2021, a meta foi impactada devido ao cenário de saúde decorrente da pandemia da Covid-19, resultando em interrupção de atividades no formato presencial com retomada gradual e capacidade reduzida, atendendo aos decretos estaduais e protocolos de saúde implantados para evitar a disseminação da doença. No entanto, com o avanço do plano de vacinação estadual e a adoção de novas estratégias de trabalho, foi possível dar continuidade e restabelecer os atendimentos em saúde inicialmente prejudicados.

A atividade de Educação em Saúde atua em três vertentes prioritárias: na promoção da saúde, na prevenção de doenças e no controle social da saúde, desenvolvendo ações sistemáticas principalmente no formato presencial e utilizando-se das ferramentas tecnológicas em virtude das variações no cenário de saúde, através de vídeos educativos, entrevistas e *lives* publicadas em perfis digitais do Sesc e demais plataformas digitais, realizando um atendimento total a 1.054.597 pessoas.

Destacamos as ações dos projetos Sesc Alerta, no qual foram abordadas temáticas relacionadas à conscientização para os cuidados gerais, prevenção e tratamento da Covid-19, Seminário Sesc de Educação Popular com o tema central “O que a boca cala, os órgãos falam: o que não vira palavra, vira sintoma” e continuidade dos projetos sistemáticos como Sesc Saúde Prevenção (campanhas Julho Amarelo, Agosto Dourado, Outubro Rosa, Novembro Azul, Dezembro Vermelho), Alimentação Saudável Infantil e Gestação Saudável.

Na atividade Cuidado Terapêutico, a Unidade Móvel Sesc Saúde Mulher atuou em 2021 nos municípios de Quixadá e Nova Russas com descontinuidade das atividades (período de março a maio), devido à pandemia e necessidade de substituição de peça do mamógrafo, realizando 3.623 consultas (exames

citopatológicos e clínico das mamas) com continuidade das atividades sistemáticas de educação em saúde por meio presencial e digital.

Na atividade Nutrição, destaca-se a atuação dos Restaurantes Sesc com fornecimento de 4.928.732 lanches, refeições em sistema *self-service* no peso, continuidade no fornecimento de refeições exclusivas para viagem (sistema *take out*), garantido a segurança sanitária dos alimentos produzidos, bem como do controle na disseminação do novo Corona vírus. Houve também a continuidade nos protocolos de saúde estabelecidos e orientados pelos órgãos fiscalizadores e previsto em decreto estadual e implantação de novo restaurante no município de Fortaleza ao final do ano de 2021.

Nos dois primeiros trimestres de 2021, houve uma redução no quantitativo de atendimentos realizados nas clínicas odontológicas, priorizando-se as consultas odontológicas de urgência e emergência e, posteriormente, de atendimentos eletivos, bem como a continuidade da aplicação de formulários específicos, a fim de monitorar e acompanhar os pacientes. Nos dois últimos trimestres de 2021, foi ampliado o número de atendimentos, seguindo a evolução da campanha de vacinação do Estado e a liberação gradativa de atividades de acordo com os decretos estaduais. Destacamos ainda que as Unidades Móveis de Odontologia permaneceram realizando atendimento odontológico durante todo o ano de 2021, nos municípios do interior do Estado, de acordo com os protocolos de biossegurança e decretos estaduais, sendo realizados 88.227 atendimentos, com 10.201 tratamentos concluídos em conjunto nas clínicas fixas e móveis, contribuindo para a melhora da saúde bucal de toda a população além de atividades educativas de saúde com foco na prevenção de doenças.

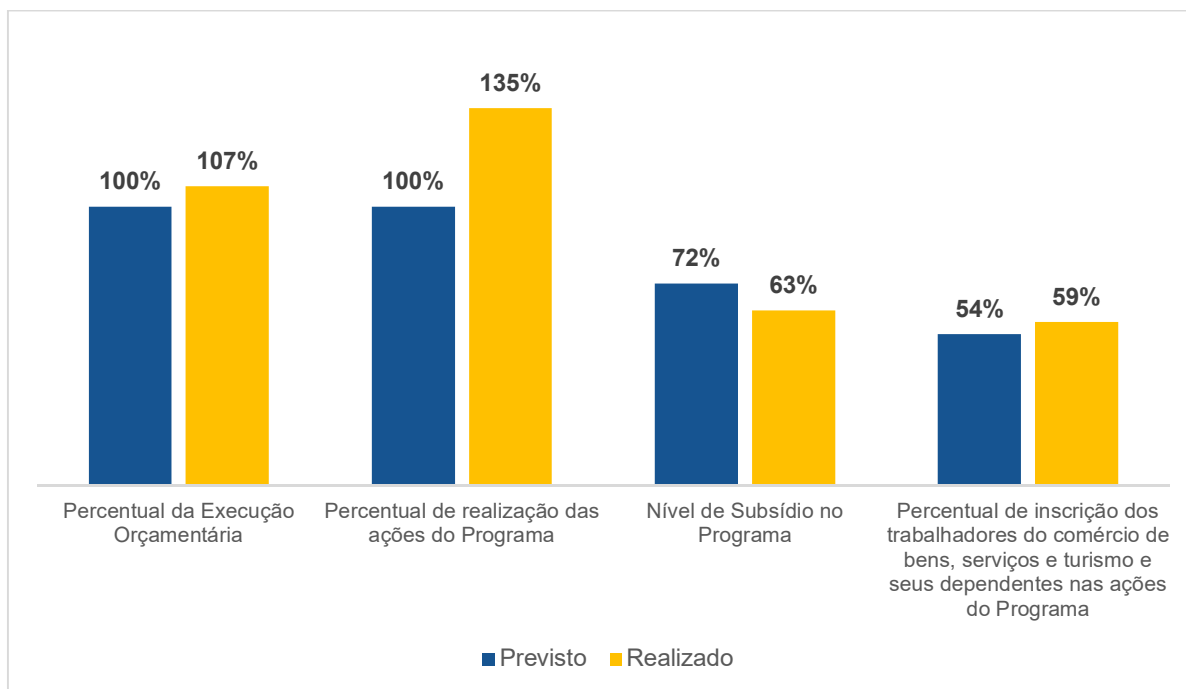
O Sopa Amiga, Projeto de Segurança Alimentar e Nutricional, distribuiu 1.390.306 porções de sopa em 2021, beneficiando instituições de diversos bairros de Fortaleza e Caucaia (Iparana), que atendem à população em condição de vulnerabilidade social e atendidas pela parceria entre o Sesc e a Prefeitura Municipal de Fortaleza (através do refeitório social e pousada social). A produção da sopa resulta do Aproveitamento Integral dos insumos utilizados na produção de refeições na cozinha dos Restaurantes do Sesc evitando o desperdício das preparações ali produzidas e não consumidas com a garantia da segurança higiênico-sanitária. Além do Projeto Sopa Amiga, destaca-se a Campanha Sesc Natal Cidadão, que através da distribuição de 867.129 lanches e refeições também beneficiou instituições de diversos bairros de Fortaleza, Caucaia (Iparana) e municípios do interior do estado, que atendem à população em condição de vulnerabilidade social.

Nas clínicas de saúde Sesc (projeto Núcleo Sesc Saúde), foi retomado o atendimento presencial e houve também a manutenção do atendimento remoto para consultas nutricionais e psicoterapia, assim como foi implantado o serviço de telemedicina durante os meses de abril a agosto de 2021, a fim de fornecer atendimento médico remoto aos pacientes com sintomatologia suspeita para Covid-19. Na totalidade, foram realizados 29.270 atendimentos nos diversos serviços disponibilizados ao público.

Análise dos principais indicadores e macroprocessos

Segue a análise dos principais indicadores e macroprocessos, bem como contribuição das Unidades Nacionais e Unidades Regionais para os resultados obtidos.

Gráfico 16 – Indicadores de resultado – Saúde



Fonte: Gerência de Planejamento (SGP e *MXM-WebManager*)

Os recursos financeiros fixados no orçamento relativos à despesa do Programa Saúde para o exercício de 2021 foram na ordem R\$ 33.174.525,00 (trinta e três milhões, cento e setenta e quatro mil, quinhentos e vinte e cinco reais) contra uma realização de R\$ 35.577.262,11 (trinta e cinco milhões, quinhentos e setenta e sete mil, duzentos e sessenta e dois reais e onze centavos), que representa 107% da previsão, como mostra o resultado do indicador de Percentual da Execução Orçamentária no Programa.

Devido ao cenário de pandemia da Covid-19 e a necessidade de continuidade dos serviços de saúde, o Sesc implantou protocolos específicos de combate à disseminação do vírus, atendendo aos decretos estaduais e municipais, garantindo a segurança dos profissionais e da nossa clientela. Assim, para os atendimentos em Saúde Bucal, além dos descartáveis de uso rotineiro utilizado pelos profissionais de saúde (gorro descartável, luvas de procedimento), foram adquiridos insumos específicos como máscara descartável N95, avental manga longa gramatura 50 e *face shield*, com trocas sistemáticas a cada paciente. Já na atividade Nutrição, foi adotada a disponibilização de pratos e talheres embalados individualmente, além de luva descartável transparente e álcool em gel 70% aos clientes nos restaurantes *self service*. Assim, a continuidade da utilização de descartáveis diversos, aumento do

consumo de materiais de limpeza, para limpeza e desinfecção do ambiente de forma sistemática, impactaram na execução orçamentária, contudo, devido a previsão orçamentária realizada no ano, as despesas permaneceram dentro do estimado.

Vale ressaltar a formalização de parcerias com Instituições Públicas, Hospitais, laboratórios e escolas a fim de ampliar o acesso de uma população carente de ações na área de saúde, tendo o Departamento Nacional como o nosso principal parceiro, apoiando no custeio de parte das despesas com as Unidades Móveis do OdontoSesc e Sesc Saúde Mulher, bem como nos projetos AvanSesc, Abordagens para prevenção da obesidade dos alunos da Educação Infantil das Escolas do Sesc e Sesc Alerta do Regional Ceará.

Diante desse resultado, ressaltamos ainda que o Programa Saúde destinou R\$ 335.836,00 (trezentos e trinta e cinco mil, oitocentos e trinta e seis reais) para atividades totalmente gratuitas em Educação em Saúde, à clientela elegível ao Programa de Comprometimento e Gratuidade através de ações diversas visando à promoção da saúde, desenvolvidas em escolas públicas e empresas do comércio tanto de forma presencial quanto através de plataformas digitais.

Nesse contexto, o Programa Saúde apresentou uma avaliação positiva segundo o resultado do indicador Nível de Subsídio no Programa, atingindo um índice de 63%, o que propicia o maior acesso da clientela do Sesc às diversas atividades com valor acessível, oferecidas nesse programa.

O aprimoramento constante das ferramentas de gestão do Sesc tem possibilitado a realização de ajustes no decorrer do exercício, adequando a programação frente aos desafios propostos por meio das mudanças decorrentes no cenário social, político e econômico. Contudo, observa-se um resultado positivo no exercício de 2021 com a presença de 6.118.751 pessoas nas diversas ações do programa Saúde, tanto em formato presencial quanto em plataformas digitais ampliando o acesso as ações do Sesc Ceará a uma clientela diversificada. Ressaltamos que não são pessoas distintas, pois uma mesma pessoa pode participar de mais de uma ação do Programa.

Todos esses esforços culminaram no resultado do indicador Percentual de realização das ações do Programa, que atingiu em 2021 a marca 5.054.316 ações, ou seja, 135%.

O indicador Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa apresenta o resultado de 59% considerando todas as atividades ofertadas para clientela em geral.

Destacamos ainda as sessões clínicas realizadas nas unidades móveis Saúde Empresa OdontoSesc, em que ocorreram ações preventivas como escovação supervisionada, aplicação de flúor, levantamento de necessidades, além da entrega de *kits* de higiene bucal e nos teleatendimentos em saúde bucal.

Ações para melhoria de desempenho

Como alternativas para a gestão de um planejamento integrado e equilibrado, visando à sustentabilidade econômica, buscaremos também implementar novos instrumentos e metodologias para elaboração do orçamento-programa, acompanhamento, controle e avaliação da execução orçamentária, gerenciamento de custos e finanças, bem como a busca por alianças e parcerias com os governos, setor privado, organizações não governamentais e sociedade civil, agregando valor à produção, ampliando e qualificando assim nossa atuação no Ceará, buscando com isso reduzir o custo operacional.

Para o próximo período, serão realizadas análises em relação aos resultados das ações não planejadas no decorrer do exercício de 2021 e, de modo alinhado às diretrizes do Regional, será verificada a possibilidade de essas ações serem incorporadas às metas, a fim de ampliar o alcance social, prioritariamente de acordo com as necessidades da clientela preferencial: trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

Na busca pelo aprimoramento constante das ferramentas de gestão, para o próximo período, o Sesc tem como objetivo o aprimoramento do *Business Intelligence* (BI) para acompanhamento das metas de produção e de Habilitações, além da criação de outros mecanismos de controle para mensurar a fidelização da clientela e os indicadores de produção.

O detalhamento da produção do Programa Saúde pode ser acessado no Portal da Transparência do Sesc:

<https://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/2115/20220128132321-producao-por-programa.xlsx>

9.1.3. Programa Cultura

Descrição geral

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: Gerente de Cultura

O Programa Cultura do Sesc Ceará tem como pauta prioritária o estímulo à produção e à difusão artístico-cultural, desenvolvendo produtos e processos não reiterativos e que proporcionam vivências distintas da denominada cultura de massa. Atua no sentido de dimensionar o fazer artístico enquanto possibilidade e instrumento de ampliação das capacidades de criação, interpretação e fruição sensorial.

O Referencial Programático do Sesc, aprovado pela Resolução Sesc nº 1.303/2015, estabelece Biblioteca, Artes Cênicas (teatro, dança e circo), Audiovisual, Artes

Visuais, Música e Literatura como principais atividades do programa Cultura. As ações culturais realizadas pelo Sesc em todo o estado buscam promover a inclusão social, sempre em parceria com o Departamento Nacional do Sesc. De forma a estimular e incentivar o hábito de leitura, realizamos a ampliação e renovação dos acervos das bibliotecas nas unidades Sesc, em que registramos 10.393 clientes e 271.201 empréstimos.

Com o advento da Covid-19 e a necessidade de isolamento, o Sesc Ceará iniciou uma programação *on-line* de shows, narrações de histórias, leituras dramáticas, conversa com escritores e mestres da tradição popular, clubes de leituras, oficinas literárias, oficinas teatrais, oficinas de artesanato, galerias de exposições virtuais, exposições de vídeo arte, bate-papo com autores e performances, conteúdos em *podcast*, leituras de cordel, apresentações de repentistas e contadores, espetáculos de teatro de boneco e de caixa, releituras e desmontagens de espetáculos teatrais, entre muitas outras ações.

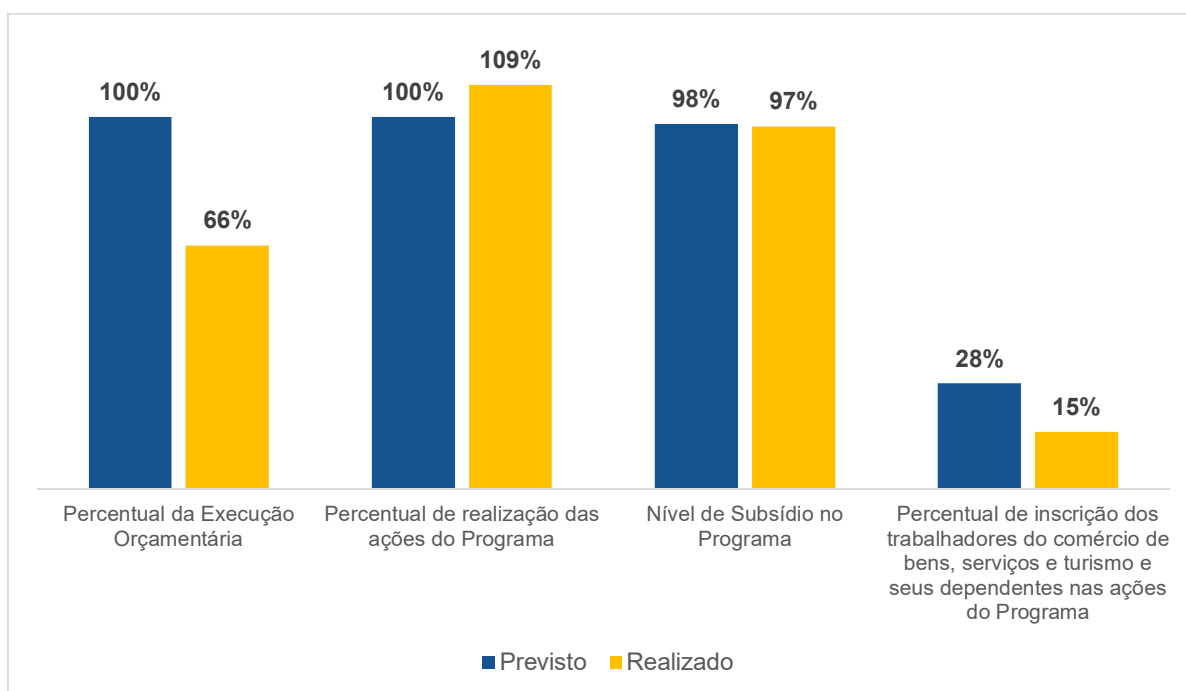
Todavia, com a abertura gradativa dos decretos de isolamento as ações começaram a ser realizadas em formato híbrido (virtuais e presenciais). Em relação às ações virtuais, foram realizadas 1.227 ações, numa média de 24 ações semanais, contabilizando mais de 1.500.588 acessos, nas diversas linguagens artísticas.

A Mostra Sesc de Culturas Cariri fora também realizada em formato híbrido totalizou 160 ações nas linguagens de Artes Cênicas, Artes Visuais, Audiovisual, Literatura, Música, Patrimônio, Tradição, contabilizando mais de 27.823 visualizações e 5.316 públicos presenciais, contemplando 804 artistas sendo 336 brincantes da tradição. A programação foi realizada de forma híbrida, com conteúdo gravados e ao vivo, transmitidos a partir das plataformas oficiais do Sesc Ceará.

Análise dos principais indicadores e macroprocessos

Segue a análise dos principais indicadores e macroprocessos, bem como contribuição das Unidades Nacionais e Unidades Regionais para os resultados obtidos.

Gráfico 17 – Indicadores de resultado – Cultura



Fonte: Gerência de Planejamento (SGP e *MXM-WebManager*)

Os recursos financeiros fixados no orçamento relativos à despesa do Programa Cultura para o exercício de 2021 foram na ordem de R\$ 17.634.228,00 (dezesete milhões, seiscentos e trinta e quatro mil, duzentos e vinte e oito reais) contra uma realização de R\$ 11.555.164,01 (onze milhões, quinhentos e cinquenta e cinco mil, cento e sessenta e quatro reais e um centavo), que representa 66% da previsão. O resultado auferido neste programa retrata o esforço deste Regional em trabalhar cada vez mais o princípio da economicidade em suas ações, atribuindo maior controle e eficiência em seus processos licitatórios.

Vale ressaltar a formalização de parcerias com Instituições Públicas, escolas, ONGs a fim de ampliar o acesso da clientela aos equipamentos culturais que o Sesc oportuniza nessa área, tendo o Departamento Nacional como nosso principal parceiro, apoiando no custeio de parte das despesas em alguns projetos, como Palco Giratório, Sonora Brasil, Dramaturgias, Arte da Palavra, Arte Sesc e, principalmente, na Mostra Sesc Cariri de Culturas. Todavia, diante da necessidade de isolamento social como prevenção à disseminação da Covid-19, foram realizados somente os projetos Arte da Palavra, Dramaturgia, Palco Giratório e Sonora Brasil, com o objetivo de manter ativa a dinâmica de produção artística no país viabilizando a produção de conteúdos disponibilizados por meio digital.

Diante desse resultado, ressaltamos ainda que o Programa Cultura destinou R\$ 9.088.748,00 (nove milhões, oitenta e oito mil, setecentos e quarenta e oito reais) para atividades totalmente gratuitas em Artes Cênicas (circo, dança e teatro), Artes Visuais, Música, Literatura, Audiovisual e Biblioteca à clientela elegível ao Programa de Comprometimento e Gratuidade.

Nesse contexto, o Programa Cultura apresentou uma avaliação positiva segundo o resultado do indicador Nível de Subsídio no Programa, atingindo um índice de 97%, o que propicia o maior acesso da clientela do Sesc às diversas atividades com valor acessível ou em maior número gratuitas, oferecidas nesse programa.

No exercício de 2021 foram realizadas 286.790 ações, o que representa 109% da meta do indicador Percentual de realização das ações do programa. As ações foram efetivadas por meio de apresentações, cursos, debates, desenvolvimento de experimentações, empréstimos de livros, exposições, incentivos artísticos, intervenções urbanas, mediações, oficinas, palestras e pesquisas documentárias nas bibliotecas, proporcionando o acesso à arte e à cultura.

Nas ações do programa Cultura, participaram cerca de 2.538.076 pessoas. Ressaltamos que não são pessoas distintas, pois uma mesma pessoa pode participar de mais de uma ação do programa. O aprimoramento constante das ferramentas de gestão do Sesc tem possibilitado a realização de ajustes no decorrer do exercício, adequando a programação frente aos desafios propostos por meio das mudanças decorrentes no cenário social, político e econômico por conta da pandemia.

O indicador Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa, apresenta o resultado de 15%, considerando todas as atividades ofertadas para clientela em geral. Esse resultado é justificado pela própria natureza do programa que realiza ações voltadas ao fomento da democratização da Cultura como forma de promover a Cidadania. Observa-se que 16.531 (35%) clientes inscritos nas ações do programa Cultura no exercício de 2021 foram contemplados pelo Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) e desses, 14.476 (88%) são clientes da categoria público geral, demonstrando assim, que a característica do público atendido pelo PCG no programa Cultura são de clientes da categoria público geral, em função do que estabelece o Decreto nº 6.632, de 05/11/2008, com relação à clientela elegível ao PCG.

Ações para melhoria de desempenho

Como alternativas para a gestão de um planejamento integrado e equilibrado, visando à sustentabilidade econômica, buscaremos também implementar novos instrumentos e metodologias para elaboração do orçamento-programa, acompanhamento, controle e avaliação da execução orçamentária, gerenciamento de custos e finanças, bem como a busca por alianças e parcerias com os governos, setor privado, organizações não governamentais e sociedade civil, agregando valor à produção, ampliando e qualificando assim nossa atuação no Ceará, buscando com isso reduzir o custo operacional.

Para o próximo período serão realizadas análises em relação aos resultados das ações não planejadas no decorrer do exercício de 2021 e, de modo alinhado às diretrizes do Regional, será verificada a possibilidade de essas ações serem incorporadas às metas, a fim de ampliar o alcance social, prioritariamente de acordo com as necessidades da clientela preferencial (trabalhadores do comércio de bens,

serviços e turismo e seus dependentes), considerando que a programação em formato digital se mostrou promissora, com boa aceitação por parte dos artistas e do público.

Na busca pelo aprimoramento constante das ferramentas de gestão, para o próximo período, o Sesc tem como objetivo o aprimoramento do *Business Intelligence* (BI) para acompanhamento das metas de produção e de Habilitações, além da criação de outros mecanismos de controle para mensurar a fidelização da clientela e os indicadores de produção.

O detalhamento da produção do programa Cultura pode ser acessado no Portal da Transparência do Sesc:

<https://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/2115/20220128132321-producao-por-programa.xlsx>

9.1.4. Programa Lazer

Descrição geral

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: Gerente de Lazer

As atividades de Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação e Turismo Social desenvolvidas pelo Programa, conforme define o Referencial Programático do Sesc, aprovado pela Resolução Sesc nº 1.303/2015, visam oferecer ao público um conjunto de atividades que objetiva contribuir para o direito de 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. As ações planejadas e executadas pelo Programa Lazer encontram-se pautadas nas orientações das diretrizes institucionais, visando priorizar o atendimento das necessidades humanas de recuperação física e mental, bem como fomentar a participação e integração sociocultural.

O Programa Lazer tem buscado disponibilizar excelentes alternativas para o aproveitamento das horas de tempo livre dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, principalmente, os de menor renda, sua família e da comunidade em geral com desenvolvimento de ações com base nos preceitos institucionais e nos conceitos de integralidade, gerando novas oportunidades e experiências com caráter educativo, cheias de ludicidade, participação, integração, socialização e conscientização dos valores individuais, coletivos e, principalmente, de uma vida ativa.

Ressaltamos que 48.294 clientes foram beneficiados em eventos e atividades físico-esportivas. A atividade Recreação contou com um público de 1.047.478 pessoas. Ao longo do ano, objetivando oportunizar programação diferenciada e de qualidade em período pandêmico, foram ofertadas atividades *on-line* gratuitas entre: aulas nas diversas modalidades esportivas, recreativas, *fitness* e bate-papos, com o objetivo de aproximar e possibilitar uma comunicação mais rápida e eficaz com a população através de orientações sobre a importância da continuidade da realização das atividades físicas, exercícios e treinos específicos, utilizando elementos caseiros (quilos de alimentos, cordas, cabos de vassouras, cadeiras etc.). Todas as ações aconteceram com a mediação dos profissionais das equipes das Unidades Operacionais, a partir da Coordenação Regional da Gerência do Programa Lazer.

Destacamos a realização de projetos/ações que impactaram na vida da clientela em período pandêmico:

Dia do Desafio por meio de campanha de incentivo à prática regular de atividade física, que aconteceu durante a última semana do mês de maio, auferindo um total de 630 atividades e mais de 270 mil participações e visualizações, sendo 401.345 pessoas alcançadas via *Facebook* e *Instagram*, 2.970 *posts* com as *Hashtags* da campanha dentro da campanha do projeto. As atividades remotas aconteceram por meio das equipes das Unidades do Sesc (Crato, Fortaleza, Iguatu, Juazeiro do Norte e Sobral), em parceria com mais de 170 municípios.

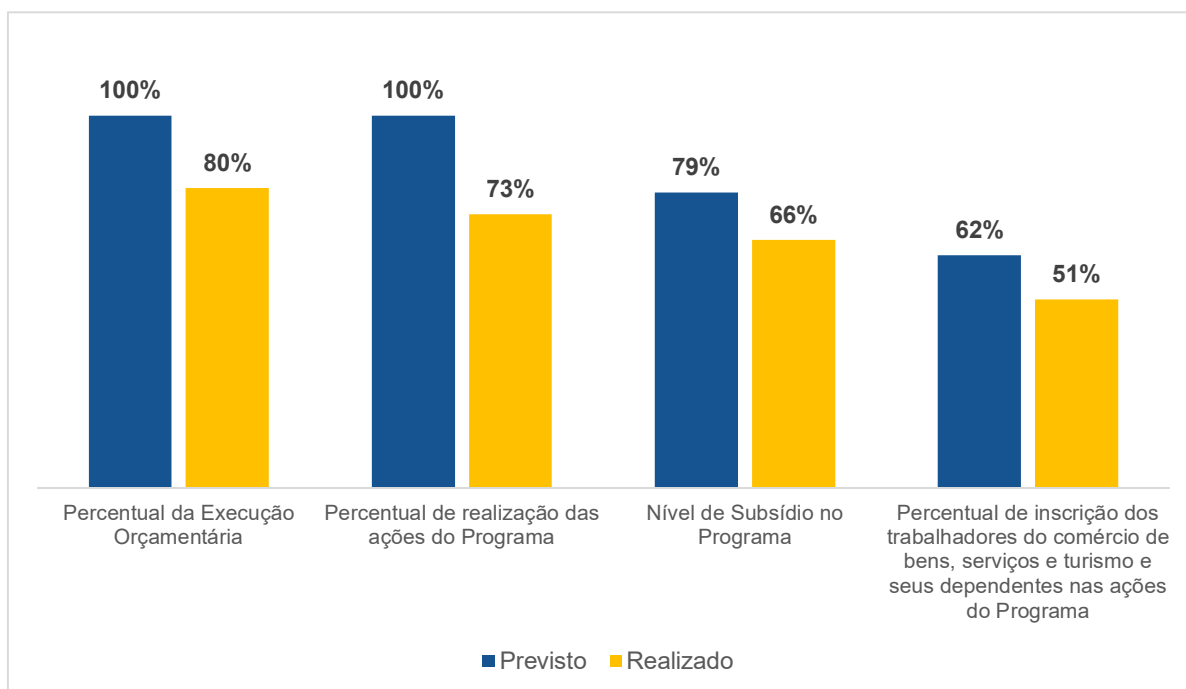
Ressaltamos ainda que em 2021 houve a retomada das atividades do Turismo Social do Sesc que beneficiou 2.892 clientes entre excursões, passeios e passeios locais.

Já na unidade hoteleira, foram mantidos rigorosos protocolos de saúde para a continuidade das hospedagens tanto no receptivo como no restaurante e na recreação, o que conferiu ao Sesc Iparana Hotel Ecológico o selo Turismo Responsável Limpo e Seguro do Ministério do Turismo, um incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao viajar e frequentar locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da Covid-19, posicionando o Brasil como um destino protegido e responsável. A unidade de hospedagem Sesc Iparana Hotel Ecológico registrou 23.811 clientes hóspedes.

Análise dos principais indicadores e macroprocessos

Segue a análise dos principais indicadores e macroprocessos, bem como contribuição das Unidades Nacionais e Unidades Regionais para os resultados obtidos.

Gráfico 18 – Indicadores de resultado – Lazer



Fonte: Gerência de Planejamento (SGP e *MXM-WebManager*)

Primeiramente, cabe destacar que a despeito da pandemia de Covid-19 que exigiu a adoção de medidas de isolamento e distanciamento social no Estado do Ceará, o Sesc reafirmou seu compromisso social, de modo que houve a reinvenção de sua programação, também em formato virtual, garantindo a manutenção do orçamento dos projetos previstos para área de Lazer.

Criatividade e economicidade são ações que deram grande visibilidade ao trabalho do Sesc e ao trabalho realizado pela equipe de lazer, uma vez que os principais canais de realização foram as mídias sociais, com abrangência nacional e internacional, a exemplo do *YouTube*. Cabe destacar o empenho das equipes de maneira a assegurar a continuidade dos acompanhamentos e ações previstas junto à clientela.

À luz das experiências vivenciadas no ano de 2021, assolado pela pandemia de Covid-19, temos como desafio para o exercício 2022 a continuação de novos formatos metodológicos para os projetos, para que estejam cada vez mais alicerçados no tripé qualidade, inovação e economicidade. Assim, ao retornarmos de forma gradativa as atividades presenciais, respeitando todos os decretos e protocolos de segurança estabelecidos pelos governos e autoridades sanitárias, observamos que podemos realizar também e de forma concomitante diversas programações virtuais, de modo a ampliar o raio de intervenções sociais, a afirmação institucional, bem como colaborar com a divulgação das atividades realizadas fortalecendo seus processos de empoderamento social.

Os recursos financeiros fixados no orçamento relativos à despesa do Programa Lazer para o exercício de 2021 foram da ordem de R\$ 30.902.402,00 (trinta milhões, e novecentos e dois mil, quatrocentos e dois reais), contra uma realização de

R\$ 24.870.161,08 (vinte e quatro milhões, oitocentos e setenta mil, cento e sessenta e um reais e oito centavos) que representa 80% da previsão, como mostra o resultado do indicador de Percentual da Execução Orçamentária no Programa.

Alguns fatores contribuíram para a otimização do orçamento, em que destacamos o repasse dos recursos por parte do Departamento Nacional Sesc, oriundos do Fundo de Sustentação de Programas Prioritários (FUNPRI). Os repasses totalizaram R\$ 24.168.411,61 (vinte e quatro milhões, cento e sessenta e oito mil, quatrocentos e onze reais e sessenta e um centavos) dos quais R\$ 1.609.335,39,00 (um milhão, seiscentos e nove mil, trezentos e trinta e cinco reais e trinta e nove centavos) foram destinados ao Programa Lazer deste Regional, o que representa 7%.

Vale ressaltar a formalização de parcerias com Instituições públicas, empresas do segmento do comércio, escolas, a fim de incentivar a prática esportiva, momentos lúdicos que contribuam para a melhoria da qualidade de vida da clientela e também propiciem, durante o tempo livre das obrigações pessoais e profissionais, a recuperação física, mental e espiritual, bem como a aquisição de conhecimentos complementares e o desenvolvimento de qualidades individuais.

Diante desse resultado, ressaltamos ainda que o Programa Lazer destinou R\$ 8.871.970,00 (oito milhões, oitocentos e setenta e um mil, novecentos e setenta reais) para atividades totalmente gratuitas à clientela elegível ao Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG).

Nesse contexto, o Programa Lazer apresentou o resultado de 66% em que a meta prevista do indicador Nível de Subsídio no Programa, que era de 79%, o que propicia o maior acesso da clientela do Sesc às diversas atividades com valor acessível ou em maior número gratuitas, oferecidas nesse Programa.

No exercício de 2021, participaram nas ações do programa Lazer cerca de 1.318.534 pessoas. Ressaltamos que não são pessoas distintas, pois uma mesma pessoa pode participar de mais de uma ação do Programa.

O indicador Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do programa apresenta o resultado de 51%, considerando todas as atividades ofertadas para clientela em geral. Observa-se que do total de 39.397 (49%) clientes da categoria público geral inscritos nas ações do programa, 8.846 (22%) foram inscritos na realização Competição e Hospedagem *day-use*, que têm como característica a grande procura do público geral. O aprimoramento constante das ferramentas de gestão do Sesc tem possibilitado a realização de ajustes no decorrer do exercício, adequando a programação frente aos desafios propostos por meio das mudanças decorrentes nos cenários social, político e econômico.

Quando contabilizadas apenas as ações sistemáticas do Programa, o indicador Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes apresenta o resultado de 64%. Nessa seleção estamos focando apenas as atividades que ocorrem de forma sistemática, em que o foco dessas ações é o atendimento à clientela preferencial. Consideramos nesta análise os clientes inscritos nas turmas de Formação Esportiva e Exercício Físico Sistemático do DFE

e nas ações de Turismo Social (Hospedagem), que são atividades prioritárias à clientela preferencial, cumprindo assim nossa missão institucional.

Todos esses esforços culminaram no resultado do indicador Percentual de realização das ações do Programa, que atingiu em 2021 a marca de 65.305 ações, ou seja, de 73%.

Ações para melhoria de desempenho

Como alternativas para a gestão de um planejamento integrado e equilibrado, visando à sustentabilidade econômica, buscaremos também implementar novos instrumentos e aprimorar as metodologias para elaboração do orçamento-programa, acompanhamento, controle e avaliação da execução orçamentária, gerenciamento de custos e finanças, bem como a busca por alianças e parcerias com governos, setor privado, organizações não governamentais e sociedade civil, agregando valor à produção, ampliando e qualificando assim nossa atuação no Ceará, buscando com isso reduzir o custo operacional.

Para o próximo período serão realizadas análises em relação aos resultados das ações virtuais incrementadas na programação no decorrer do exercício de 2022 e, de modo alinhado às diretrizes do Regional, será verificada a possibilidade dessas ações serem incorporadas à programação, a fim de ampliar o alcance social, prioritariamente de acordo com as necessidades da clientela preferencial: trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

Na busca pelo aprimoramento constante das ferramentas de gestão, para o próximo período, o Sesc tem como objetivo o aprimoramento do *Business Intelligence* (BI) para acompanhamento das metas de produção e de Habilitações, além da criação de outros mecanismos de controle para mensurar a fidelização da clientela e os indicadores de produção.

O detalhamento da produção do programa Lazer pode ser acessado no Portal da Transparência do Sesc:

<https://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/2115/20220128132321-producao-por-programa.xlsx>

9.1.5. Programa Assistência

Descrição geral

Trata-se de conjunto de Atividades que visa ao planejamento, à organização e à mobilização de recursos humanos, dos materiais, técnicos, financeiros e institucionais, com propósito de contribuir para a eficiência da gestão, proporcionando os meios necessários ao desenvolvimento das ações da área-fim.

Responsável: Gerente de Assistência

Atuando por meio das ações que buscam contribuir para a construção e o fortalecimento de vínculos comunitários, o Programa Assistência vem estimulando o protagonismo social e a responsabilidade socioambiental, colaborando para a melhoria das relações e condições de vida da população por meio de variadas formas de participação e integração social.

As ações deste Programa, no Regional Ceará, são desenvolvidas por meio do Trabalho Social com Grupos, do Desenvolvimento Comunitário e da Segurança Alimentar e Apoio Social, em que destacamos o projeto Mesa Brasil.

No ano de 2021, ainda marcado pelo cenário da pandemia de Covid-19 o Programa Assistência foi, gradativamente e à luz dos protocolos sanitários, retomando algumas de suas atividades de maneira presencial, outras permanecendo em formato remoto, demandando perspectivas criativas para inovarmos as metodologias e intervenções sociais.

O Programa Mesa Brasil Ceará completou 20 anos de atuação no combate ao desperdício de alimentos e a fome e, para tanto, foi realizada campanha de sensibilização e divulgação para toda a sociedade, realizando ainda forte engajamento regional da Fecomércio, do Sesc, do Senac e do IPDC nas ações de captações de doações e novos doadores para o programa. Além disso, as ações de fidelização dos parceiros doadores foram fortalecidas, o que resultou na ampliação substancial das doações ao programa e contribuíram sobremaneira para o alcance e superação da meta regional e, conseqüentemente, para a ampliação do impacto social na melhoria da qualidade de vida de milhares de pessoas atendidas pelas entidades sociais cadastradas, se alicerçando nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

No tocante ao Trabalho Social com Grupos (TSG), assim como em 2020, a atividade continuou inovando na construção de estratégias para continuidade de seus projetos e acompanhamento de seu público, contando com a tecnologia para desenvolver seus projetos e programações sistemáticas, que contribuíram sobremaneira para minimizar os impactos do isolamento social na vida dos(as) idosos(as) atendidos, além de oportunizar canais de manutenção dos vínculos dos participantes dos grupos. Um dos destaques foram as ações intergeracionais realizadas em 2021, a exemplo do projeto Era uma Vez e projeto Caminhando Juntos, que criaram espaço de interação e convívio entre gerações.

O projeto Era uma Vez objetiva promover o convívio intergeracional entre crianças e pessoas idosas, possibilitando o acesso à literatura, criando espaços solidários e interativos, viabilizando o encontro das diferenças geracionais, fomentando o respeito e a valorização da diversidade; conduzindo a uma reflexão crítica sobre a coeducação entre as gerações para a construção de uma cultura de paz. A edição realizada em 2021 ocorreu a partir da utilização de metodologias remotas, com participação de integrantes de Fortaleza e da região do Cariri cearense. O tema adotado foi “Memórias, histórias e brincadeiras”, com narrativas da infância das pessoas idosas contadas através de áudios pelo *WhatsApp*, sendo essas histórias enviadas para as crianças que ouviam e as materializavam através de desenhos. A partilha das histórias e dos desenhos foi realizada por meio de reuniões virtuais

semanais pela plataforma *Google Meet*, sendo esse momento um espaço de interação e convívio entre gerações, mesmo que de forma remota. O produto desse trabalho foi materializado através de um *eBook* e um *Audiobook* que retrataram as narrativas apresentadas pelos participantes.

Outro destaque do TSG foi o projeto *Caminhando Juntos*, que visa estimular a convivência intergeracional entre adolescentes e idosos/as através de vivências artísticas, oficinas e rodas de conversa, que irão aproximar as gerações, contribuindo para a prevenção dos preconceitos etários. O formato realizado também foi remoto, contando com a participação de integrantes de Fortaleza e município do interior do Estado. O produto desse trabalho foi materializado através de um compilado dos vídeos com as perguntas de partidas produzidas pelos/as participantes para as discussões nos grupos que retrataram o universo da intergeracionalidade no cotidiano das pessoas idosas e adolescentes, viabilizando a reflexão sobre a relação entre velhos e jovens.

Cabe assim observar a relevância de ações e projetos intergeracionais para o fomento e o fortalecimento do convívio entre as gerações, sendo importantes estratégias de combate ao idadismo (preconceitos, estereótipos e discriminação baseados na idade) que com o advento da pandemia de Covid-19 se refletiram na ampliação de discursos e imagens estereotipadas sobre a velhice. Dessa forma, percebe-se que projetos desta natureza dialogam plenamente com as ações fomentadas para *Década do Envelhecimento Saudável: 2021-2030*, instituída na Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) em 2020 que tem como objetivo principal a melhoria melhorar a vida das pessoas idosas, de suas famílias e de suas comunidades (PAHO, 2021).

Ao que tange a área do Desenvolvimento Comunitário (DC) seguiu também se reinventando, adotando ferramentas digitais para a realização de parte de seus projetos concomitante ao retorno gradativo de atividades presenciais à luz dos decretos e protocolos sanitários estabelecidos pelas autoridades governamentais, a partir do segundo semestre do ano. Dentre as ações remotas realizadas, tivemos reuniões com entidades e coletivos que integram projetos sociais da área, realização de diversas oficinas e palestras, cujas temáticas versaram sobre direitos sociais, geração de renda/empreendedorismo e meio ambiente. Um destaque de ação programática remota foi *webdoc* *Saberes e Sabores dos Povos do Mar*, em que a chef Van Régia visitou comunidades de Icapuí conhecendo sabores e saberes da cozinha tradicional cearense integrando a programação do 11º Encontro Sesc Povos do Mar, que também contou com ações em formato presencial.

Outro ponto destaque foi a participação do Regional Ceará nos projetos idealizados pelo Departamento Nacional do Sesc, que foram *Pautas Sociais e Convocatória Juventudes (Na Real)*, sendo esses espaços e canais de integração, troca de experiências e metodologias inovadoras relacionadas aos eixos de atuação do Programa Assistência.

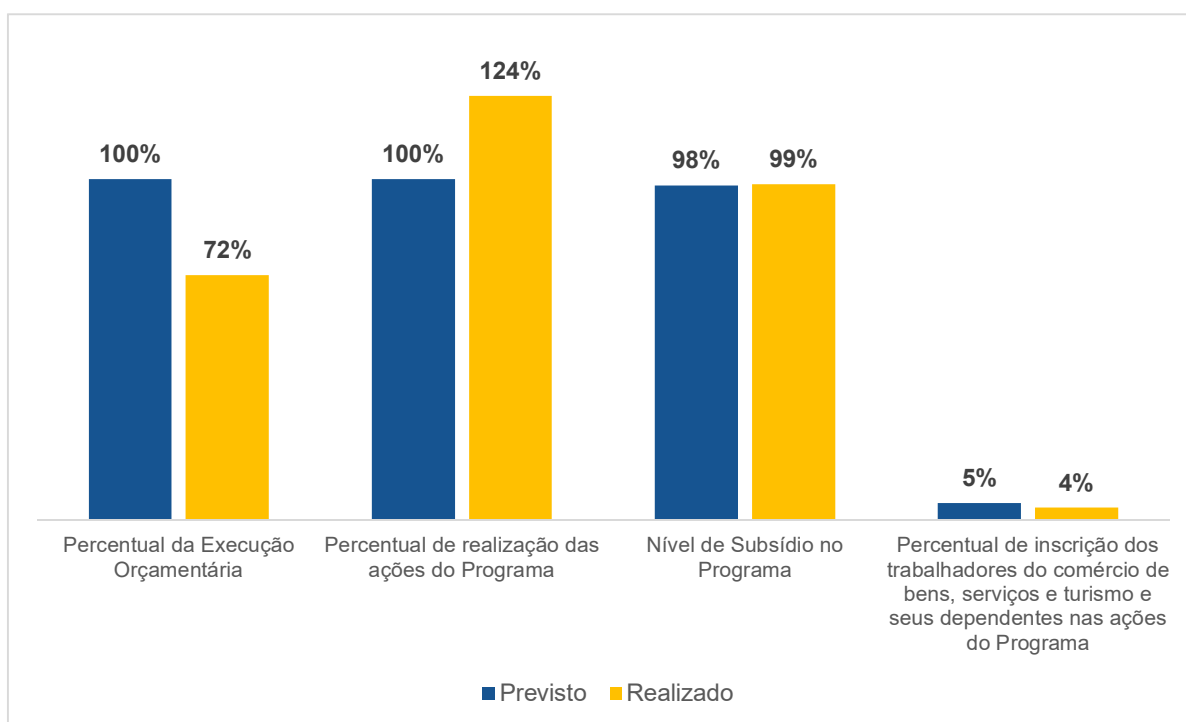
Destarte, é preciso reforçar que em 2021 o Programa Assistência atuou como importante braço institucional, ampliando as ações de proteção social expressas em sua missão institucional e, portanto, reforçando seu compromisso com os segmentos

sociais em situação de maior vulnerabilidade, que são os mais impactados pelos efeitos da pandemia da Covid-19.

Análise dos principais indicadores e macroprocessos

Segue a análise dos principais indicadores e macroprocessos, bem como contribuição das Unidades Nacionais e Unidades Regionais para os resultados obtidos.

Gráfico 19 – Indicadores de resultado – Assistência



Fonte: Gerência de Planejamento (SGP e *MXM-WebManager*)

O cenário de 2021, ainda marcado pelos efeitos da pandemia de Covid-19, trouxe como desafio a necessidade de inovarmos as ações em formato remoto iniciadas em 2020 e, de forma concomitante, avançarmos gradativamente com as atividades presenciais, seguindo os decretados e deliberações das autoridades. Dessa forma, o Sesc reafirmou seu compromisso social, de modo que houve a ampliação de sua programação, garantindo a manutenção do orçamento dos projetos previstos para área de Assistência.

Para a realização das atividades em 2021, foi orçado o valor de R\$ 8.333.920,00 (oito milhões, trezentos e trinta e três mil, novecentos e vinte reais), sendo realizado um total de R\$ 5.986.735,79 (cinco milhões, novecentos e oitenta e seis mil, setecentos e trinta e cinco reais e setenta e nove centavos), que corresponde a 72% da previsão, como mostra o resultado do indicador de Percentual da Execução Orçamentária no Programa.

Na realização das ações, houve a otimização de 28% dos recursos previamente orçados, auferindo resultados à luz do tripé qualidade, criatividade e economicidade, ações estas que deram grande visibilidade ao trabalho do Sesc e ao trabalho realizado por diversos grupos comunitários e sociais parceiros do Sesc, uma vez que os principais canais de realização foram mídias sociais, com abrangência nacional e internacional, a exemplo do *YouTube*.

Cabe referenciar o empenho das equipes do Programa Assistência nas proposições de atividades em formato remoto, de maneira a assegurar a continuidade e o acompanhamento das ações previstas junto aos grupos sociais atendidos quando na ocasião da suspensão das atividades presenciais, bem como destacar os esforços para a retomada segura de atividades presenciais, cumprindo fidedignamente as recomendações sanitárias e protocolos de prevenção e combate à Covid-19.

Nesse contexto, o Programa Assistência apresentou o resultado de 99%, cumprindo a meta prevista para o indicador Nível de Subsídio no Programa, o que propiciou o maior acesso da clientela do Sesc às diversas atividades com valor acessível ou em sua maior parte gratuita, oferecidas nesse programa.

Além dos esforços empreendidos pelas áreas de Desenvolvimento Comunitário e Trabalho Social com Grupos, faz-se importante frisar os resultados alcançados pelo Mesa Brasil, que superou a meta de distribuição de alimentos prevista para 2021 com a distribuição de 3.510.472 kg de alimentos.

Todos esses esforços culminaram na superação do indicador Percentual de realização das ações do Programa, que atingiu no exercício a marca de 124%, o que representou 8.142 ações.

Assim, no exercício de 2021, participaram das ações do programa Assistência cerca de 832.552 pessoas. Ressaltamos que não são pessoas distintas, pois uma mesma pessoa pode participar de mais de uma ação do Programa.

O indicador Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do programa apresenta o resultado de 4% (3.413 beneficiários), considerando todas as atividades ofertadas em que há categorização dos clientes. Embora este indicador não tenha sido atingido no nível percentual previsto (5%), cabe ressaltar que esse se justifica pela própria natureza do programa, que realiza ações voltadas a inclusão social, desenvolvendo atividades socioeducativas e assistenciais voltadas ao atendimento da comunidade em geral, na perspectiva do desenvolvimento e estímulo ao protagonismo comunitário.

Observa-se que 27.404 clientes (28%) inscritos nas ações do Programa Assistência no exercício de 2021 foram contemplados pelo Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) e desses, 26.535 (97%) são clientes da categoria público geral, demonstrando, assim, que a característica do público atendido pelo PCG no programa Assistência são de clientes da categoria público geral, em função do que estabelece o Decreto nº 6.632, de 05/11/2008, com relação à clientela elegível ao PCG.

Diante desse resultado, ressaltamos ainda que o Programa Assistência destinou R\$ 582.070,00 (quinhentos e oitenta e dois mil e setenta reais) para atividades

totalmente gratuitas à clientela elegível ao Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG).

Ações para melhoria de desempenho

O ano de 2021 foi de grandes avanços programáticos a despeito do cenário da pandemia de Covid-19 que perdurou no exercício. Aprimoramos as metodologias e atividades remotas adotadas em 2020 e de forma concomitante, caminhamos com os avanços da abertura gradual de atividades em formato presencial sempre à luz dos decretos governamentais e recomendações das autoridades sanitárias. A perspectiva para o próximo exercício é ampliar o raio de intervenções sociais, fortalecendo projetos de âmbito regional, contribuindo ainda mais para a efetivação dos direitos sociais sobretudo em territórios vulneráveis e que são os mais afetados pelos reflexos da pandemia.

O detalhamento da produção do programa Assistência pode ser acessado no Portal da Transparência do Sesc:

<https://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/2115/20220128132321-producao-por-programa.xlsx>

9.2. Dimensão Ambiental

9.2.1. Resultados e análise de desempenho por ações, eixos ou frentes de trabalho desenvolvidas

O Sesc Ceará realiza ações ambientais desenvolvidas por suas programações envolvendo toda a sociedade, por meio de sua clientela, interna e externa, objetivando possibilitar experiências educativas, socioambientais e complementares aos conteúdos vivenciados na educação formal, na formação individual e coletiva, através de suas inúmeras ações de cidadania.

Nas ações do turismo sustentável, a efetiva conservação dos recursos naturais e de diversidades, fortalecendo potencialidades e aptidões das comunidades, valorização do patrimônio histórico e cultural com o desenvolvimento do turismo de base comunitária, através de conjunto de vivências interativas que valorizam e difundem os saberes e práticas comunitárias tradicionais.

Aliado a tudo isso, promovemos o fomento à conscientização dos usuários sobre a importância da conservação ambiental, da biodiversidade e preservação dos recursos naturais, implantando gradativamente ações conectadas, no intuito de minimizar os impactos ao meio ambiente.

O Regional acredita que as pequenas ações refletem o anseio institucional e, para tanto, realiza diversas ações como o uso de copos reutilizáveis em seus espaços,

fomento na reutilização de papel para reciclagem, assinatura por certificação digital ou meio eletrônico, incentivo do envio de documentos pelo *e-mail* e não mais por *Sedex* ou *motoboy*, uso de *kits* admissionais produzidos a partir de material reciclável, além do envio, com regular periodicidade, de dicas e outras informações relevantes aos colaboradores através de *endomarketing*.

No que tange aos processos de aquisição de produtos e serviços em geral, o Regional vem exercitando, ao longo dos últimos anos, boas práticas da sustentabilidade ambiental a partir das exigências em seus processos licitatórios, a apresentação de certificações ou declarações que visem à questão da sustentabilidade por empresas responsáveis e preocupadas nessa área, especialmente aquelas que atuam na comercialização de produtos naturais e que possuam processos de extração ou fabricação, utilização, descarte e destinação dos produtos e matérias-primas dentro das normas ambientais. O objetivo é o fortalecimento de boas práticas sustentáveis, desde a fabricação até a comercialização de produtos. Os processos de compras, bem como as licitações, buscam adaptar-se ao surgimento de novas regras e normas quanto à política do meio ambiente, inclusive informando as Unidades, seus servidores e usuários sobre as novas deliberações.

Ressalta-se, entretanto, que o Sesc Ceará vem cumprindo as determinações da política nacional para o meio ambiente, através dos instrumentos convocatórios dos processos de licitação e contratação de empresas para prestação de serviços, bem como a priorização de ações estratégicas nas diversas atividades dos seus programas finalísticos – Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência. Adquirem-se bens/produtos reciclados ou passíveis de reutilização, de madeira reflorestada, que colaboram para o menor consumo de energia e/ou água, que não agride a camada de ozônio; equipamentos ecológicos, como as lixeiras que possuem separadores de tipo de lixo, cujo contrato observa a política de logística reversa e a empresa contratada para coleta absorve tanto o lixo comum como o séptico.

Além de toda a preocupação com a gestão sustentável de seus processos, o Sesc promove campanhas permanentes de conscientização contra o desperdício e a favor da economia de produtos, envolvendo os colaboradores que atuam nos processos licitatórios e nas demais áreas correlatas.

9.2.2. Foco na diretriz para o Quinquênio 8 – Responsabilidade Socioambiental

O Sesc busca atuar na proposição de ações capazes de serem conserváveis e duradouras, apresentando uma imagem de continuidade, visando ao desenvolvimento sustentável, considerando a dinâmica e flexibilidade do ambiente que nos cerca, observando os modelos econômicos, políticos, sociais, culturais e ambientais de forma equilibrada, que satisfaçam as necessidades das gerações

atuais, sem comprometer a capacidade de as gerações futuras satisfazerem suas próprias necessidades.

Dessa forma, internalizamos a linha de ação no chamado tripé da sustentabilidade: sociedade-economia-ambiente, entendendo a síntese “cooperação e sustentabilidade” como uma tendência natural no processo de elevação da consciência humana, atendendo a um conjunto de variáveis interdependentes.

Para traduzir o caráter sustentável existente em nossas ações, conceituamos a sustentabilidade utilizando como referência os aspectos principais, a saber:

Sustentabilidade Social - melhoria da qualidade de vida da população, diminuição das diferenças sociais, com participação e organização popular;

Sustentabilidade Ecológica - o uso dos recursos naturais deve 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;

Sustentabilidade Cultural - respeito aos diferentes valores entre os povos e incentivo a processos de mudança que acolham as especificidades locais;

Sustentabilidade Ambiental - conservação geográfica, equilíbrio de ecossistemas, erradicação da pobreza e da exclusão, respeito aos direitos humanos e integração social. Abarca todas as dimensões anteriores através de processos complexos.

Dessa forma, o Sesc Ceará busca avaliar a sustentabilidade em um conceito mais amplo, ou seja, o de “gestão sustentável”, com destaque para as perspectivas ambiental, comunitária, social e financeira, entendendo também que a educação a ser promovida. Nesse sentido, faz parte de todo um processo de democratização para edificação de empreendimentos humanos ecologicamente corretos e viáveis, socialmente justos e culturalmente diversos.

9.3. Dimensão Institucional

9.3.1. Fortalecimento da Identidade e Comunicação Institucional

Diante dos desafios e das mudanças na sociedade, o Serviço Social do Comércio do Ceará (Sesc CE) também se manteve em constante transformação durante o ano de 2021, reinventando-se de maneira criativa e ágil para promover o acesso a ensino, lazer, bem-estar, saúde, lazer, esporte, cultura e muito mais. Nesse ano, por exemplo, a Instituição reestabeleceu as atividades ao público em formato híbrido, além de seguir firme no propósito em atuar como agente facilitador da transformação da sociedade, estimulando o desenvolvimento da cidadania e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Dessa forma, a comunicação institucional foi fundamental para o fortalecimento da identidade do Sesc Ceará em 2021. As ações, eventos e iniciativas idealizadas e promovidas pela instituição foram repassados para a sociedade, primando, primordialmente, pela credibilidade, agilidade, transparência e antecedência, como forma de reforçar o pioneirismo do Sesc em todos os momentos do ano.

Os números conquistados reforçam bem o potencial do Sesc Ceará, que contabilizou, por exemplo, mais de 1.806 inserções na mídia, somando 38,3 milhões de pessoas impactadas. Desse total de inserções, foram 146 matérias em rádio, 60 inserções em veículos impressos, 1.456 destaques *on-line* e 144 programas de TV. São reportagens que destacam não apenas os eventos realizados, mas, principalmente, a missão, a visão e os valores que norteiam o Sesc Ceará há 73 anos, impactando a sociedade em diferentes segmentos.

Outra iniciativa que visa ao fortalecimento do Sesc Ceará foi a parceria com artistas e influenciadores digitais para a divulgação de ações específicas, a exemplo da influenciadora Mila Costa, cujo *Reels* contou com mais de 45 mil visualizações; do ator Silvero Pereira e do humorista Alex Nogueira, que participaram do Dia do Desafio. Para a Mostra Sesc Cariri de Culturas, o perfil *Meu País Ceará*, convidado para cobrir o evento *in loco*, publicou um *Reels* que contou com mais de 78,4 mil visualizações, além de ter alcançado 1,3 milhões de contas ao longo do período da Mostra.

A comunicação, o *marketing* e, também, o *endomarketing* do Sesc Ceará atuaram em 2021 em consonância com os planos e metas estabelecidos, mostrando para um público cada vez maior a relevância da Instituição para a sociedade em geral, principalmente em tempos tão desafiadores. Os números obtidos e destacados aqui confirmam que o Sesc Ceará, cuja marca já está consolidada há muitos anos, finalizou 2021 ainda mais forte e relevante.

9.3.2. Modernização da Gestão

O Sesc Ceará está em constante evolução quanto ao seu modelo de gestão, fomentando mudanças internas para se adequar à nova realidade exigida pelo mercado, tornando o olhar cada vez mais para o mercado e sua dinâmica competitiva.

Nos últimos anos, o Regional Ceará vem consolidando o seu modelo de gestão integrado Sesc e Senac, fortalecendo as ações conjuntas do Sistema Fecomércio no Estado. A integração visa trazer economicidade mediante o alinhamento estratégico das ações, bem como modernização dos processos e da estrutura organizacional, ampliando a visão sistêmica e a dinâmica de mercado.

O sucesso na implementação do modelo de gestão e do Planejamento Estratégico do Sesc Ceará é oriundo das ações de acompanhamento mensal dos resultados dos indicadores e metas estabelecidas para cada objetivo do Mapa Estratégico,

realizados pela Gerência de Planejamento, por meio de reuniões com as Diretorias, Gerências Corporativas e das Unidades Operacionais, que buscam adequar os processos e ferramentas para aferição e avaliação dos indicadores.

O Sesc conta atualmente com ferramentas e sistemas de gestão, em que são monitorados os indicadores e metas do Mapa Estratégico, utilizando metodologia PDCA (Planejar, Executar, Controlar e Avaliar), *Business Intelligence*, Sistema de Gestão da Produção e Sistemas Administrativos, entre outros recursos que possibilitam o acompanhamento diário da realização programática e orçamentária das ações e projetos institucionais.

A execução, o acompanhamento e a avaliação da Gestão Estratégica do Sesc reflete diretamente no desenvolvimento dos processos, ações e projetos que ao longo dos anos vem buscando ampliar a sua capilaridade de atuação no Estado do Ceará, por meio da ampliação e da modernização da infraestrutura física e tecnológica, contando com tecnologias inovadoras, ambientes modernos e colaboradores qualificados, a fim de atender as demandas da sociedade.

9.3.3. Ambiente de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas

Reafirmando a importância do desenvolvimento dos colaboradores, ação aliada aos objetivos de crescimento da empresa, faz-se necessária a realização de processos contínuos de inovação para melhoria constante do trabalho na Instituição.

Diante do meio social e tecnológico, ao qual estamos inseridos, em que há a inovação e dinamismo de informações, há a necessidade de promovermos o desenvolvimento dos colaboradores alinhados às estratégias e objetivos do Sesc, com a requalificação constante para que possam oferecer um trabalho com maior qualidade aos nossos clientes nas áreas de Educação Básica; Saúde, Lazer, Cultura e Assistência.

A Educação Corporativa, subsistema da Gerência de Desenvolvimento Humano (GDH), é responsável por promover capacitações que possam oferecer subsídios para um trabalho mais qualitativo e um ambiente com colaboradores mais motivados, participativos, e engajados para uma empresa mais unida, produtiva e forte culturalmente, valorizando nosso capital humano que é mais valioso que temos.

Ações que agregam valor ao capital humano são incorporadas aos objetivos estratégicos e compartilhadas por líderes e liderados, não apenas buscando cumprir obrigações legais, mas também realizando ações para melhorar significativamente a qualidade da vida profissional, pessoal e social de todos.

Nossas políticas são sustentadas e perpetuadas pela área de Desenvolvimento Humano, sendo pautadas na missão, na visão e nos valores institucionais. A constante busca por inovação norteia as práticas desta área, tornando a educação essencial no fortalecimento da cultura de aprendizagem.

Uma das ações que permitem o desenvolvimento dos nossos colaboradores é o Programa Bolsa de Incentivo à Formação Profissional, bem como parcerias com Instituições de Ensino Superior que ofertam descontos em cursos para colaboradores e seus dependentes.

Além da Bolsa Incentivo, há a realização de qualificações externas e corporativas, que podem ser realizadas por meio de Videoconferências, as quais consistem em capacitações à distância, ofertadas pelo Departamento Nacional do Sesc e cursos *in company*, ampliando, cada vez mais, as ofertas em relação ao processo de busca pelo conhecimento formal para nossas equipes.

Fechamos o ano de 2021 com 1.374 beneficiados e 4.178 participações de colaboradores em ações voltadas ao desenvolvimento profissional. Foram investidos R\$ 368.503,63 (trezentos e sessenta e oito mil, quinhentos e três reais e sessenta e três centavos) para qualificação do corpo técnico-funcional deste Regional.

Diante desse contexto, apresentamos as capacitações realizadas no exercício de 2021.

Quadro 19 - Capacitações internas e externas

CAPACITAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS	PARTICIPAÇÕES
2ª ESCOLA DE VERÃO EM INTELIGENCIA ARTIFICIAL	15
58ª EDIÇÃO EQUIPOTEL	1
CURSO A ARTE DE FALAR EM PÚBLICO - PROJ. INSTRUTORES	20
CURSO ATENDIMENTO EM NEGÓCIOS DE ALIMENTAÇÃO - PROJ. INSTRUTORES	65
CURSO ATUALIZAÇÃO DE ROTINA DO SECRETÁRIO ESCOLAR	22
CURSO AUTOMAQUIAGEM - PROJ. INSTRUTORES	39
CURSO BIOSSEGURANÇA EM ODONTOLOGIA	79
CURSO CAPACITAÇÃO COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES - CIPA	108
CURSO CICLO DE PLANEJAMENTO SESC SENAC 2021	42
CURSO COMUNICAÇÃO ASSERTIVA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE - PROJ INSTRUTORES	15
CURSO CONFEITEIRO - PA	1
CURSO CONTROLADORIA	1
CURSO COZINHAR EM CASA: COZINHA ITALIANA - PROJ. INSTRUTORES	20
CURSO COZINHAR EM CASA: PÃES E PIZZAS - PROJ. INSTRUTORES	67
CURSO COZINHAR EM CASA: RECEITAS SIMPLES E RÁPIDAS - PROJ. INSTRUTORES	56

CURSO COZINHAR EM CASA: SALADAS E GRELHADOS - PROJ. INSTRUTORES	117
CURSO CUIDADOS COM IDOSOS EM TEMPOS DE COVID	20
CURSO CURRÍCULO, HABILIDADES E COMPETÊNCIAS NA BNCC - MULTIPLAS INTELIGÊNCIAS	336
CURSO DE PLANILHA ELETRÔNICA EXCEL: RECURSOS AVANÇADOS - PROJ. INSTRUTORES	17
CURSO DE RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO - PROJ. INSTRUTORES	43
CURSO DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA	39
CURSO DESIGN SPRINT - IEL	2
CURSO DICÇÃO E ORATÓRIA - PROJ. INSTRUTORES	23
CURSO DISC	2
CURSO ECONOMIA CIRCULAR E NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS	8
CURSO EDUCAÇÃO INCLUSIVA	337
CURSO EM COMPLIANCE	6
CURSO EM LIDERANÇA DE EQUIPES	6
CURSO ESTRATÉGIAS DE NEGOCIAÇÃO COM FORNECEDORES	15
CURSO ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA DEP	2
CURSO EXCEL BASICO E AVANÇADO	2
CURSO EXCEL BÁSICO E INTERMEDIÁRIO	14
CURSO FORMAÇÃO E GESTÃO EM COMPLIANCE	1
CURSO FORMAÇÃO EXECUTIVA EM GESTÃO FINANCEIRA	1
CURSO FORMAÇÃO MASTER EM COMPRADOR NO SISTEMA "S"	12
CURSO GESTÃO DAS EMOÇÕES - PROJ. INSTRUTORES	58
CURSO GESTÃO DE CONTRATOS E TERMO DE REQUERIMENTO (TR)	9
CURSO GESTÃO DO TEMPO - PROJ INSTRUTORES	29
CURSO GESTÃO E AUTO RESPONSABILIDADE	39
CURSO GESTÃO ESTRATÉGICA	8
CURSO GESTÃO FINANCEIRA PESSOAL - PROJ. INSTRUTORES	38
CURSO IMERSÃO EM RETENÇÃO E ENCARGOS TRIBUTÁRIOS	4
CURSO IMPLEMENTAÇÃO E MONITORAMENTO DE PROGRAMAS DE COMPLIANCE ASPECTOS TEÓRICOS E PRÁTICOS	1

CURSO INDESIGN CC - MÉTODO IN5	3
CURSO INFORMÁTICA BÁSICA INTENSIVO E WINDOWS - PA	1
CURSO INFORMÁTICA BÁSICA INTENSIVO E WINDOWS - PROJ. INSTRUTORES	11
CURSO INGLÊS BÁSICO I - PROJ. INSTRUTORES	70
CURSO INOVAÇÃO ESTRATÉGICA	8
CURSO INTELIGENCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE ESCOLAR	339
CURSO LIBRAS PARA ATENDIMENTO AO PÚBLICO - PROJ. INSTRUTORES	42
CURSO MENTORIA NAVEGADORES DO FUTURO	8
CURSO NR 10	1
CURSO NR 32 SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM SERVIÇOS DE SAÚDE	81
CURSO NR 35 TRABALHO EM ALTURA	8
CURSO OFICINA AULA DE CAMPO	302
CURSO ORÇAMENTO DE OBRAS E ADITIVOS CONTRATUAIS	4
CURSO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO - TEAM BUILDING - SENAC	8
CURSO PLANILHA ELETRÔNICA EXCEL - PROJ. INSTRUTORES	22
CURSO PROGRAMA DE GESTÃO AVANÇADA- AMANA KEY	12
CURSO SALGADOS COMERCIAIS	8
CURSO SALGADOS E DOCES PARA LANCHONETES	4
CURSO SEMINÁRIO PNPC	5
CURSO SEP	1
CURSO TAF MIDDLEWARE EM AMBIENTE HOMOLOGAÇÃO	5
CURSO TÉCNICAS DE LIMPEZA ON-LINE	17
CURSO THE SCHOOL OF LIFE	52
CURSO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	8
CURSO TREINAMENTO/IMPLANTAÇÃO MÓDULO DE VIAGENS	7
CURSO WEBINAR DE ENCERRAMENTO	8
CURSO WEBINAR PROGRAMA LIDERA	6
CURSO WEBINAR SOBRE ESTRATÉGIA	8
CURSO WEBINAR SOBRE INOVAÇÃO	3

CURSO WHATSAPP BUSINESS COMO CENTRAL DE ATENDIMENTO - PROJ. INSTRUTORES	30
II BATE PAPO SOBRE GESTÃO DE CONTRATOS E TERMO DE REFERÊNCIA (TR)	18
II CONGRESSO DE EDUCAÇÃO SESC SENAC	398
PALESTRA CAFÉ COM RH	5
PALESTRA LGPD NO SISTEMA FECOMÉRCIO	700
PALESTRA MOMENTO DIÁLOGO - ESCUTA ATIVA	12
PALESTRA SENALBA - PLANO DE SAÚDE	96
PALESTRA SOBRE O SISTEMA COMPRA NET	13
PALESTRA: VAMOS FALAR SOBRE SUICÍDIO: PREVENÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO	15
TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO	42
TREINAMENTO DPS	18
TREINAMENTO NACIONAL SOBRE AS NORMAS GERAIS PARA CREDENCIAMENTO E ACESSO AO SESC (NGCAS)	32
WEBINÁRIO GEC SESC ETNICIDADES	7
TOTAL	4.178

Fonte: Gerência de Desenvolvimento Humano

O Programa Bolsa de Incentivo à Formação Profissional objetiva o desenvolvimento qualitativo do quadro técnico, tático e de gestão da Instituição, incentivando a formação em cursos técnicos, graduação, especialização, mestrado e doutorado, de acordo com a Missão e a Visão Estratégica do Sesc.

No exercício de 2021, o Sesc Ceará concedeu 96 bolsas (técnico, graduação, especialização e mestrado) de temas alinhados às atividades laborais desenvolvidas pelos colaboradores e representando o interesse dos profissionais na busca por uma melhor qualificação na área de atuação. Assim, o Sesc Ceará investiu R\$ 120.549,95 (cento e vinte mil, quinhentos e quarenta e nove reais e noventa e cinco centavos). Apresentamos, a seguir, o quadro com a disposição de bolsas.

Quadro 20 - Bolsas de Incentivo à Formação Profissional

CARGO	ESPECIALIZAÇÃO	GRADUAÇÃO	MESTRADO	TÉCNICO	TOTAL GERAL
COORDENADOR	02	-	-	-	02
ASSESSOR	-	-	-	-	-
ESPECIALISTA	-	-	-	-	-
SUPERVISOR(A)	04	03	-	01	08
TECNICO	-	05	-	-	05

DOCENTE	08	16	-	-	24
ASSISTENTE	12	14	-	-	26
AUXILIAR	-	01	-	02	03
ANALISTA	05	01	-	-	06
OUTROS	07	11	02	02	22
TOTAL GERAL	39	52	02	05	96

Fonte: Gerência de Desenvolvimento Humano

A programação das videoconferências ocorre através de parceria entre o Departamento Nacional e os Departamentos Regionais, por meio da Educação Corporativa, responsável por acompanhar as ações e alinhar com o Departamento Nacional as capacitações relevantes para a participação de cada Regional, com treinamentos específicos para as áreas, resultando em um plano de capacitação, fruto de um diálogo participativo entre as Gerências dos Programas (Assistência, Cultura, Educação, Lazer e Saúde), Diretoria Regional, Gerência de Planejamento e Gerência de Desenvolvimento Humano, que realizam essa atividade de forma dinâmica e participativa, colaborando para um planejamento mais assertivo das ações de capacitação, em sintonia direta com o Plano Estratégico do Sesc.

No ano de 2021, em decorrência do quadro pandêmico resultando na reorganização de algumas ações internas e estruturais, no Departamento Nacional, não ocorreram Capacitações por videoconferência.

9.3.4. Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação

O Plano Diretor da Tecnologia da Informação (PDTI) é o instrumento que gera a consonância entre os serviços/recursos de TI ao Planejamento Estratégico e ao Plano de Ação da Administração Regional, sendo a sua constituição e aplicação um importante passo na construção de uma infraestrutura de TI capaz de suportar tecnologicamente o atingimento e superação das metas do Sesc Ceará.

As diretrizes e estratégias de TI definidas neste Plano não representam apenas ações futuras. Apresentam-se também ações em andamento e/ou alinhadas a planejamento estratégicos anteriores. Todos os projetos são avaliados na perspectiva de retorno ao negócio. Assim, são executados dentro da capacidade produtiva e hierarquia de prioridade do corpo decisório.

Assim, temos em curso várias ações de porte que atenderão às diretrizes ora estabelecidas, cuja implantação ocorrerá ao longo da vigência deste Plano.

Para o ano de 2021, listam-se alguns dos projetos do PDTI implementados:

SISTEMA DE HELPDESK - Projeto concebido para implantação de programa de abertura e gerenciamento de chamados técnicos. Tem por escopo principal a implantação da ferramenta WEBSUPORTE, sistema desenvolvido internamente, com objetivo de gerenciar todas as demandas de suporte ao usuário (*helpdesk*) e estabelecimento de SLA – acordo de níveis de serviços. O referido projeto atende a um quesito essencial no gerenciamento de serviços, pois além de controlar, dar *feedback* e promover interação com o usuário, este possui um histórico de manutenções do nosso parque, o que possibilita um melhor gerenciamento nos recursos de TI.

IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO PARA SALAS DE ATIVOS - Projeto concebido para realizar a implantação de controle de acesso em todas as salas de ativos do Regional. Considerando as melhores práticas e a atual PSI do Sesc Ceará, apenas pessoas autorizadas poderão ter acesso às salas de ativos das unidades operativas do Regional. Para que haja um melhor controle sobre o acesso e uso desses ambientes, os controles de acesso devem permitir a sua configuração remota, o reconhecimento de biometria e/ou identificação por senha ou cartão de identificação, bem como a geração de relatórios de validações e monitoramento via CFTV.

PORTAL DE AÇÕES GTI - Projeto concebido para melhoria na comunicação das ações e projetos da GTI com o regional, trata-se de um portal disponibilizado via *web* com dicas, documentações, organograma da equipe, *dashboard* de gestão de chamados e outras informações sobre a GTIC.

ADAPTAÇÕES LGPD - Alterações nos documentos e normativos da GTI para atender à LGPD, trata-se de todo um mapeamento sobre a trilha e gestão dos dados da nossa instituição para mitigação de risco de privacidade e objetivando estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

IMPLANTAÇÃO DAS CENTRAIS TELEFONICAS DO SESC IGUATU, SOBRAL, JUAZEIRO E EDUCAR SESC JUAZEIRO - Implantação de telefonia híbrida nas unidades listadas, modernizando toda a gestão de telefonia com novos recursos como: chamado em espera, ampliação de ramais digitais, custo zero entre unidades e sedes Sesc/Senac/Federação, regras de controle de ligação sobre cada ramal entre outras funcionalidades.

INFRAESTRUTURA DE REDE PARA A ABERTURA DA UNIDADE SESC SENAC PANORAMA - Preparação, instalação e configuração de toda a rede, ativos, computadores dentre outros periféricos para o funcionamento da unidade.

GERENCIAMENTO CENTRALIZADO DA REDE SEM FIO – DISPOSITIVOS - Gerenciamentos de forma centralizada de todos os pontos de *Wi-Fi* de todas as unidades, promovendo agilidade em correções ou ajustes na rede e objetivando o melhor uso de nossos recursos.

GERENCIAMENTO CENTRALIZADO DA REDE SEM FIO – AUTENTICAÇÃO CLIENTES - Gerenciamento, de forma centralizada, de todos os clientes autenticados em nossa rede *Wi-Fi* de todas as unidades, promovendo maior gestão e controle de tráfego, bem como atender a critério do Marco Civil da Internet.

CABEAMENTO DAS UNIDADES DO SESC LER IBIAPINA E CRATEÚS - Montagem, renovação, expansão do cabeamento das unidades listadas, visando ao aperfeiçoamento da conectividade e o avanço tecnológico de infraestrutura.

MIGRAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO DATA CENTER DO SESC FORTALEZA - Necessidade migração física da sala de ativos por mudança de localização e atualização de toda a estrutura de *cluster*, tornando-se um possível site *backup* de alguns serviços em uma eventual parada do *Data Center* principal.

INFRAESTRUTURA DE REDES PARA O NOVO PRÉDIO DA ESCOLA EDUCAR SESC JUAZEIRO - Preparação, instalação e configuração de toda a rede, ativos, computadores dentre outros periféricos para o funcionamento da unidade.

NOVA VERSÃO DO SISTEMA DE CREDENCIAMENTO DA CULTURA - Modernização de interface e inclusão de funcionalidades solicitadas pela área demandante.

SISTEMA ARRECADÔMETRO (MESA BRASIL) COM DASHBOARD DE GESTÃO NO BI - Desenvolvimento de sistema com a finalidade de controle interno e externo de doações para o Programa Mesa Brasil e apresentar, por meio de gráficos, o resultado.

REFATORAÇÃO DO SISTEMA LICITASESC PARA ATENDER RELATÓRIOS TCU/GCU - Inclusão de funcionalidades inerentes aos campos necessários para a geração dos relatórios do TCU/CGU.

DEVOPS - GERENCIAMENTO DE TODOS OS SISTEMAS, CÓDIGOS FONTES, VERSIONAMENTO E REPOSITÓRIO - Plataforma implementada para toda a gestão de desenvolvimento de sistemas na instituição, com ela é possível gerenciar todas as aplicações *web*, versionamentos, código fonte e produtividade da equipe de desenvolvimento.

DISPONIBILIZAÇÃO NA WEB DO SESC BOLETO PARA OS CLIENTES - Disponibilizada a geração e impressão dos boletos de cobrança das atividades do Sesc em plataforma *web* para os nossos clientes, evitando o deslocamento para as unidades para o recebimento destes boletos.

IMPLEMENTAÇÃO DA RENOVAÇÃO DOS DEPENDENTES DO SCAWEB - Desenvolvida e entregue a funcionalidade da renovação dos dependentes via plataforma *web*, disponibilizando mais serviços *on-line* para os clientes.

CRIAÇÃO DE CONTAS NO GSUÍTE (GOOGLE FOR EDUCATION) PARA A AREA EDUCACIONAL DO SESC - Criação de contas educacionais para os alunos dentro da plataforma *Google For Education* através de uma interface *web* para controle de usuários.

9.4. Dimensão Infraestrutura

9.4.1. Ambientes físicos adequados para o desenvolvimento das ações

Em 2021, o Departamento Regional do Ceará deu continuidade ao processo de incorporação da sustentabilidade no sistema, através da disseminação de práticas mais responsáveis com o meio ambiente.

Em linha com a eficiência energética, foi realizada a adequação de demanda e perfil nos contratos de energia elétrica das Unidades com alta tensão; iniciou-se o processo e análise para o abastecimento das Unidades por fontes renováveis de energia, através do estudo para a migração ao Mercado Livre de Energia, e da geração própria por energia solar, com a implantação da fazenda solar descentralizada, através da instalação das placas solares nos telhados das Unidades.

Reforçamos também a importância da incorporação de itens sustentáveis já na fase de concepção das novas Unidades, destinando áreas para coleta seletiva, prevendo a captação de água de chuva e ar-condicionado, introduzindo equipamentos mais eficientes e priorizando a natureza do ambiente com paisagismo, iluminação e ventilação naturais, bem como uso de materiais ecológicos e regionais.

Deu-se início o Estudo Preliminar para a Implantação de um Centro de Educação Ambiental, que será o primeiro do Nordeste, referência em educação ambiental e sustentabilidade, sendo um ponto de convergência local e regional de informações dispersas no campo do Meio Ambiente.

No Sesc Iparana, realizamos estudos para construção de nova estação de tratamento de esgoto do tipo jardim filtrante, garantindo todo tratamento adequado e ecológico, para a demanda atual, reciclando efluentes para reuso na irrigação; foi reaberto o processo de reconhecimento de Reserva Particular do Patrimônio Natural (RPPN); foi realizado mapeamento de diversos materiais e mobílias descartados para serem reutilizados de forma criativa na transformação de uma pequena estrutura em um modelo de casa sustentável e espaço de leitura; finalizamos estudo para escolha da melhor técnica para afastamento de pombos e também para dimensionamento da instalação de composteira elétrica.

9.5. Dimensão Econômica

9.5.1. Análise conjunta entre Programas, estratégias e Orçamento

O Departamento Regional do Ceará vivencia a gestão de um planejamento integrado e equilibrado, visando à sustentabilidade econômica. Para tanto, prioriza o acompanhamento, o controle e a avaliação da execução orçamentária das receitas e despesas, analisando a evolução durante os exercícios, gerenciando custos e finanças.

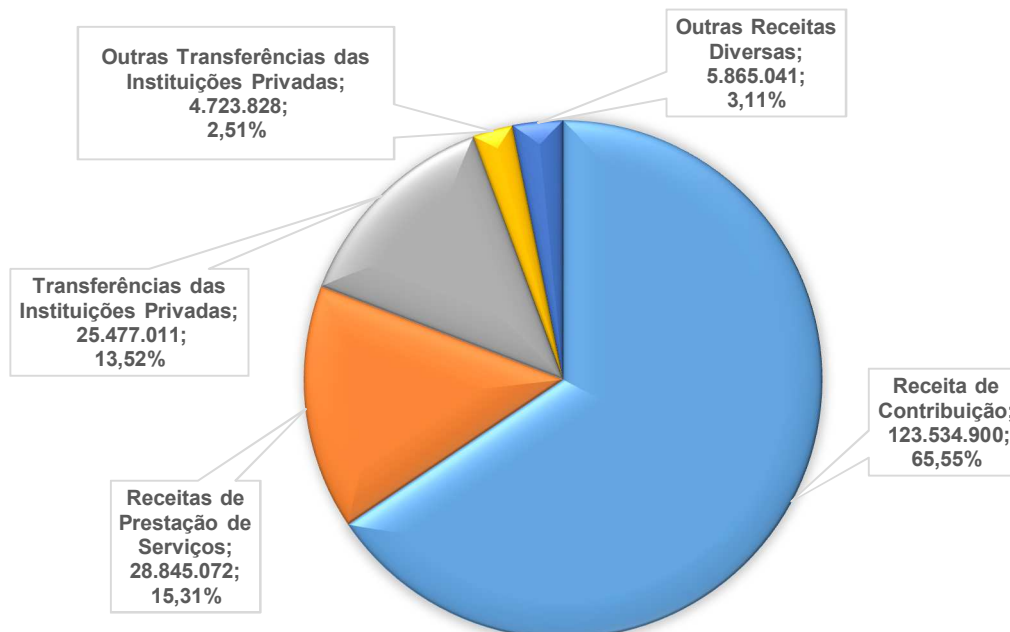
O quadro e o gráfico a seguir demonstram que a principal fonte de recursos da Instituição é a Receita de Contribuição ou Receita Compulsória, que representa 65,55% do total de arrecadação em 2021 e que, em relação a 2020, houve um crescimento de 23,64%. Outra fonte importante de recursos são as Receitas de Prestação de Serviços, que em 2021 representaram 15,31% do total da arrecadação e em relação a 2020 cresceu 36,17%. Esses crescimentos refletem o retorno das Atividades que foram comprometidas com a pandemia de Covid-19 no setor de comércio, bens e serviços vivenciado em 2021.

Quadro 21 - Receitas: Principais recursos utilizados em 2021

Principais Recursos (em milhares de reais)	2020	2021
Receita de contribuição	99.916.621	123.534.900
Receitas de prestação de serviços	21.182.447	28.845.072
Transferências das instituições privadas sem fins lucrativos - contribuições	20.163.119	25.477.011
Outras transferências das instituições privadas sem fins lucrativos	4.714.461	4.723.828
Outras receitas diversas	4.229.652	5.865.041
TOTAL DAS RECEITAS	150.206.299	188.445.851

Fonte: Gerência de Planejamento (MXM-WebManager)

Gráfico 20 – Receitas: Principais recursos utilizados em 2021



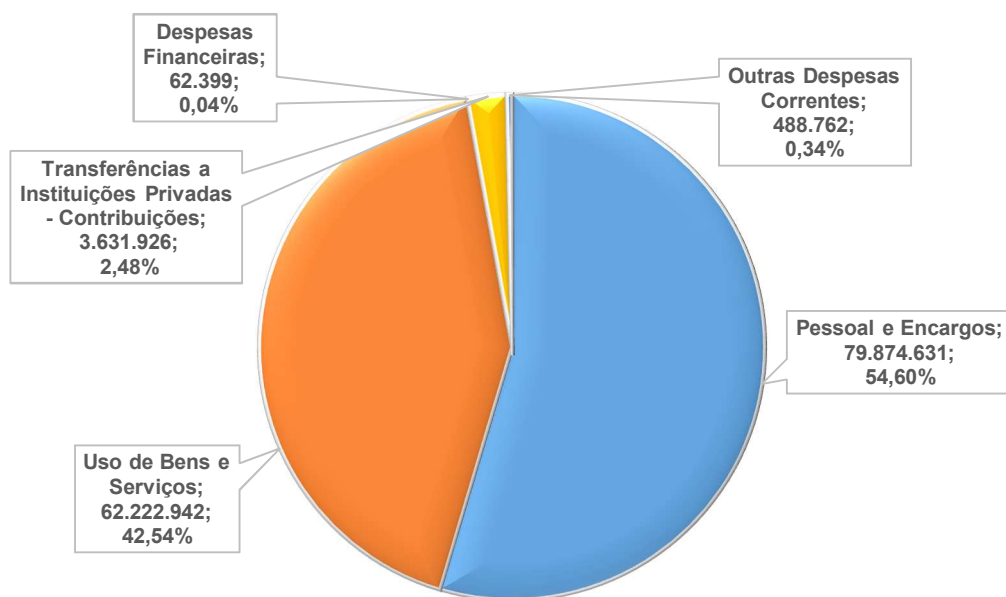
Fonte: Gerência de Planejamento (MXM-WebManager)

Quadro 22 - Despesas: Principais recursos utilizados em 2021.

Principais Despesas (em milhares de reais)	2020	2021
DESPESAS CORRENTES	129.753.529	146.280.661
Pessoal e encargos	71.687.705	79.874.631
Uso de bens e serviços	55.017.915	62.222.942
Despesas financeiras	110.360	62.399
Transferências a instituições privadas - contribuições	2.937.549	3.631.926
Outras despesas correntes	-	488.762
DESPESAS DE CAPITAL	21.283.142	18.563.821
Investimentos	9.555.676	13.638.760
Inversões financeiras	11.727.466	4.925.062
TOTAL DAS DESPESAS	151.036.670	164.844.482

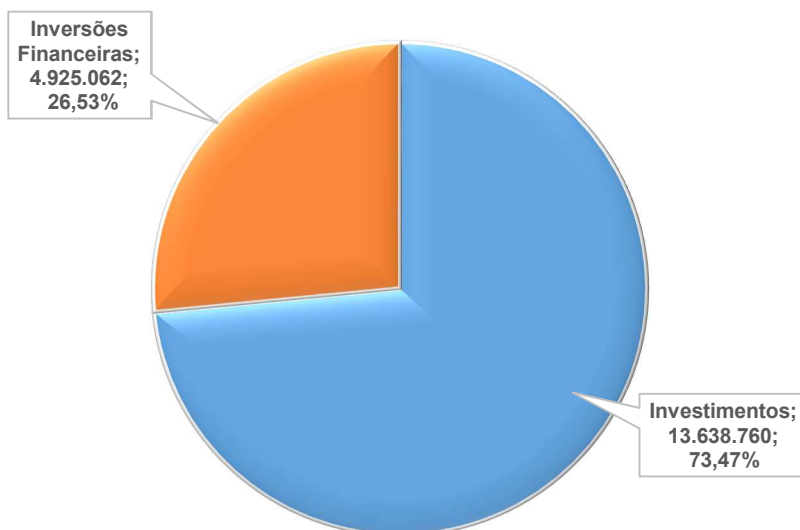
Fonte: Gerência de Planejamento (MXM-WebManager)

Gráfico 21 – Despesas correntes realizadas em 2021



Fonte: Gerência de Planejamento (MXM-WebManager)

Gráfico 22 – Despesas de capital realizadas em 2021



Fonte: Gerência de Planejamento (MXM-WebManager)

9.5.2. Equilíbrio financeiro para o desenvolvimento da instituição em longo prazo

O Sesc Ceará assumiu uma sólida postura financeira, ao utilizar nos últimos anos, o orçamento como um dos instrumentos de planejamento e controle da gestão, otimizando seus recursos financeiros e trabalhando cada vez mais o princípio da economicidade em suas ações.

Vale ressaltar que esse equilíbrio financeiro não está ancorado no crescimento da receita de serviços. Isso porque a manutenção dos subsídios nos serviços prestados é um dos pilares que fundamenta a atuação do Sesc no mercado, ou seja, as receitas financeiras (contribuição compulsória e de serviços) são usadas como apoio às atividades realizadas para sua clientela, por meio do financiamento das ações programáticas, visando à ampliação da capacidade de atendimento aos segmentos mais carentes da clientela efetiva.

9.5.3. Índice de Comprometimento da Receita Corrente e % de participação da Receita de Serviços

Índice: Comprometimento da Receita Corrente

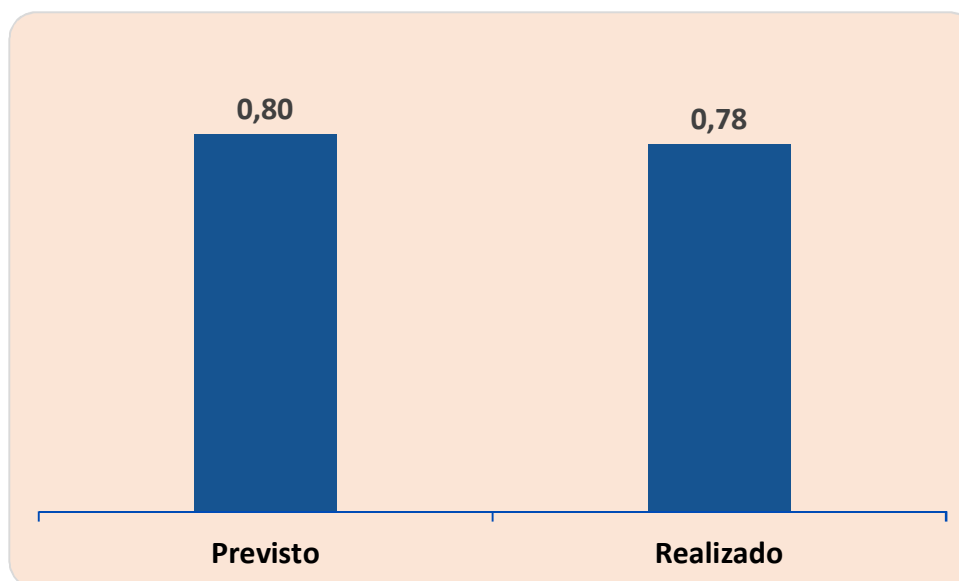
Fórmula de cálculo: $(\text{Total das Despesas Correntes} / \text{Total das Receitas Correntes})$

Quadro 23 - Índice de comprometimento da receita corrente

Análise	2021			
	Total Despesas Correntes	Total Receitas Correntes	Previsto	Realizado
Índice de comprometimento da receita corrente	R\$ 146.280.661	R\$ 188.395.910	0,80	0,78

Fonte: Coordenação Financeira.

Gráfico 23 – Índice de Comprometimento da Receita Corrente



Fonte: Coordenação Financeira

No ano de 2021, obtivemos um índice de 0,78, ficando apenas 0,02 abaixo da meta de 0,80 de comprometimento da receita corrente do Sesc Ceará. Esse resultado demonstra um alcance de 98% da meta planejada, reflexo do empenho do regional na otimização dos recursos e a busca da economicidade nas ações desenvolvidas.

Índice: Percentual de participação da Receita de Serviços

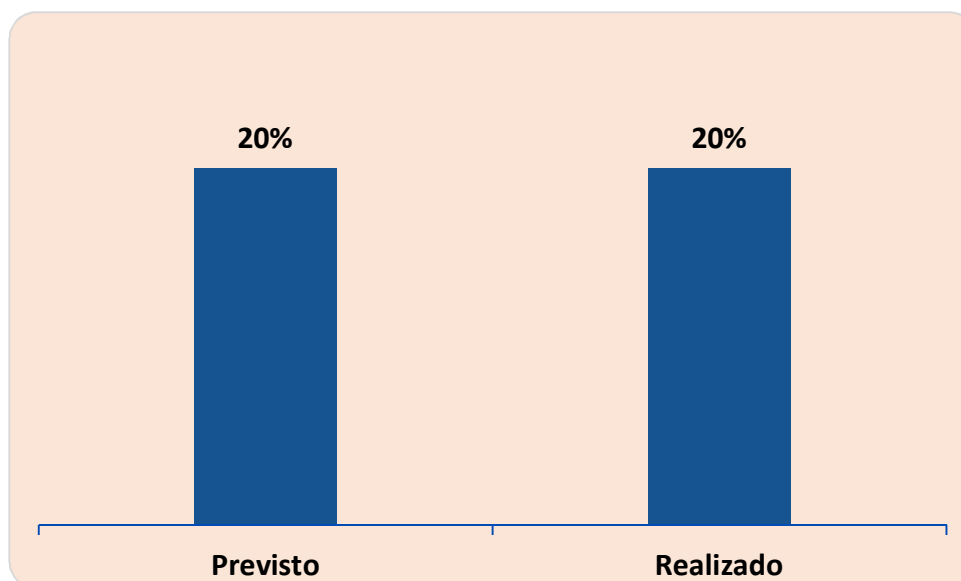
Fórmula de cálculo: **(Total das Recitas de Serviços / Total das Despesas Correntes) x 100**

Quadro 24 - % de participação da receita de serviços

Análise	2021			
	Total Receitas de Serviço	Total Despesas Correntes	Previsto	Realizado
Percentual de participação da receita de serviços	R\$ 28.940.716	R\$ 146.280.661	20%	20%

Fonte: Coordenação Financeira.

Gráfico 24 - % de participação da Receita de Serviços



Fonte: Coordenação Financeira

Considerando que o índice acima apresentado, destacamos que o Sesc Ceará alcançou a meta proposta, que é de até 20% de participação da receita de serviços em relação às despesas correntes. Esse resultado demonstra que a Instituição custeou 20% dos seus custos organizacionais com a receita de serviços, seguindo assim o planejamento estratégico para o ano de 2021.

9.5.4. Demonstrações Contábeis

Quadro 25 - Demonstrações contábeis

Demonstrações Contábeis	
Nome do Documento	Endereço para acesso
Balanço orçamentário	http://transparencia.ce.sesc.com.br/transparencia
Balanço patrimonial	http://transparencia.ce.sesc.com.br/transparencia
Demonstrações das variações patrimoniais	http://transparencia.ce.sesc.com.br/transparencia
Demonstração dos fluxos de caixa	http://transparencia.ce.sesc.com.br/transparencia
Balanço financeiro e notas explicativas	http://transparencia.ce.sesc.com.br/transparencia

Fonte: Coordenação Financeira (MXM-Web-Manager)

9.6. Dimensão Pluridimensional

9.6.1. Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG)

O Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) foi instituído a partir da necessidade verificada pelo Governo Federal em ampliar os investimentos na instrução de trabalhadores. Dessa forma, ficou acordado que o Sesc gerenciaria seus recursos em prol desta iniciativa aplicando 33,33% de sua Receita Compulsória Líquida, sendo metade deste percentual para oferta de Gratuidade, visando oferecer à clientela de menor renda acesso à educação formal e a ações educativas, conforme o Protocolo de Compromisso assumido entre Ministérios governamentais, CNC, Sesc e Senac, em julho de 2008.

À vista disso, foi promulgado em 5 de novembro de 2008 o Decreto nº 6.632, que determinou a criação das normas de oferta de gratuidade, com a obrigatoriedade de aplicação a partir de 2009. Em 30 de dezembro de 2008, o Sesc aprovou as Normas Gerais para Aplicação do PCG, por meio da Resolução Sesc nº 1.166/2008.

Diante da necessidade de aperfeiçoamento das Normas Gerais do PCG, foi aprovada a Resolução Sesc nº 1.389/2018 que atualizou o documento, cuja aplicação se iniciou em 2019.

Quanto ao público, o PCG destina-se:

- Prioritariamente aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, seus dependentes, e aos estudantes da rede pública de educação básica, todos de baixa renda;
- Público em geral, de acordo com a oferta de serviços.

Sendo que a gratuidade deve beneficiar os clientes com renda bruta familiar de até três salários mínimos nacionais, sendo essa condição autodeclarada para as atividades elegíveis e que requerem inscrições.

Pelo compromisso firmado, o Sesc, em 2021, orçou um montante de R\$ 37.416.109,89 (trinta e sete milhões, quatrocentos e dezesseis mil, cento e nove reais e oitenta e nove centavos) que corresponde a 33,33% de sua receita compulsória líquida, estimada em R\$ 112.259.555,62 (cento e doze milhões, duzentos e cinquenta e nove mil, quinhentos e cinquenta e cinco reais e sessenta e dois centavos), nas ações que compõem o Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) e a metade desse percentual em ações totalmente gratuitas.

O valor realizado no programa foi de R\$ 46.236.137,00 (quarenta e seis milhões, duzentos e trinta e seis mil, cento e trinta e sete reais), o que corresponde a 123,6%. Isso se deve ao aumento da Arrecadação Compulsória em relação à previsão para o exercício de 2021 e a volta das atividades presenciais.

Considerando os parâmetros acima informados, pelo compromisso firmado, o orçamento previsto para as ações com gratuidade total foi de R\$ 18.713.667,92

(dezoito milhões, setecentos e treze mil, seiscentos e sessenta e sete reais e noventa e dois centavos), sendo realizado o valor de R\$ 25.702.557,00 (vinte e cinco milhões, setecentos e dois mil, quinhentos e cinquenta e sete reais) o que corresponde a 137,3% do valor orçado para o período.

Em 2021, com a pandemia da Covid-19, as ações foram realizadas levando-se em conta o cenário e os desafios externos decorrentes de um ambiente, com restrições e protocolos de saúde que impactaram diretamente no desenvolvimento de ações e na capacidade de atendimento de clientes em ambientes fechados como salas de aula, restaurantes, clínicas, consultórios odontológicos, academias, ginásios, piscinas, teatros etc.

Visando possibilitar o registro das ações realizadas pelo Sesc nesse cenário de pandemia, foi elaborado um estudo pelo Departamento Nacional para o enquadramento das ações virtuais e/ou mistas na estrutura do Referencial Programático do Sesc.

Tudo isso impactou diretamente na capacidade de o Sesc Ceará desenvolver suas atividades ao público prioritário do programa. A seguir, poderão ser observados demonstrativos dos recursos aplicados e resultados auferidos, em termos de execução orçamentária, nas ações do PCG, no Sesc Ceará.

O quadro com os demonstrativos dos recursos aplicados e resultados auferidos, em termos de execução orçamentária, nas ações do PCG, no Sesc Ceará podem ser acessados no Portal da Transparência, nos *links* do quadro a seguir.

Quadro 26 - Execução do PCG

Nome do documento	Endereço para acesso
Quadro I, Quadro A e Quadro B	https://transparencia.ce.sesc.com.br/uploads/documento/7/2114/20220128131951-pcg-quadro-i-quadro-a-e-quadro-b-janeiro-a-dezembro-20.pdf
Atividades e vagas gratuitas 2021	https://transparencia.ce.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=57

Fonte: Gerência de Planejamento

10. Reconhecimento e Premiações do Departamento Regional

Prêmios conferem qualidade e reconhecem competências e diferenciais de uma Instituição, transmitindo confiança e credibilidade para clientes, parceiros e demais partes interessadas.

Quadro 27 - Reconhecimento e premiações

RECONHECIMENTO PREMIAÇÃO	INSTITUIÇÃO ORGANIZADORA	ENDEREÇO ELETRÔNICO DA PREMIAÇÃO	PROGRAMA / EIXO TEMÁTICO	ABRANGÊNCIA
Prêmio <i>Travellers' Choice do TripAdvisor</i> 2021	<i>TripAdvisor</i>	https://www.tripadvisor.com.br/	Turismo	Internacional
Selo Turismo Responsável - Limpo e Seguro	Ministério do Turismo – Governo Federal	https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/	Turismo	Nacional
Selo de Lazer Seguro	Ministério do Turismo – Governo Estadual	https://www.saude.ce.gov.br/principal-2-2/servico/estabelecimento-seguro/	Turismo	Nacional
Certificação <i>Great Place To Work</i>	<i>Great Place To Work</i>	https://gptw.com.br/	Administração	Internacional

Fonte: Sesc Iparana Hotel Ecológico. Gerência de Desenvolvimento Humano (GDH).

Prêmio *Travellers' Choice do TripAdvisor* 2021 - A maior homenagem que o *TripAdvisor* concede. O único prêmio da indústria de turismo com base em milhões de avaliações e opiniões de viajantes de todo o mundo, esse reconhecimento anual reflete “o melhor dos melhores” em serviço, qualidade e satisfação do cliente.

Selo de Turismo Responsável - O selo do Ministério do Turismo é um incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao viajar e frequentar locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da Covid-19, posicionando o Brasil como um destino protegido e responsável.

Selo de Lazer Seguro – É um selo emitido pela Secretaria de Saúde do Estado do Ceará Seguro para certificar empresas dos setores de ensino, serviços e lazer que seguem protocolos para evitar a transmissão da Covid-19. A ação é uma maneira de incentivar a reabertura do comércio e o retorno das atividades presenciais de forma responsável, garantindo a segurança da população. O Selo Lazer Seguro é voltado para restaurantes, hotéis, parques infantis, entre outros empreendimentos.

Certificação *Great Place To Work* – Destacamos a pesquisa de clima realizada pela empresa, *Great Place To Work (GPTW)*⁶, na qual o Sesc Ceará atingiu um percentual de 84%, sendo dois pontos a mais que o resultado de 2020. Assim, o

⁶ O *Great Place to Work* é uma consultoria global que apoia organizações a obter melhores resultados por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação.

Sesc Ceará ficou em 10º lugar entre as melhores empresas para trabalhar no Ceará na categoria Grandes Empresas. Foram 1.392 questionários respondidos, ou seja, 87% do corpo técnico. A instituição obteve avaliação positiva em diversos critérios como, orgulho, respeito, credibilidade, gestão dentre outros.



Melhores Empresas para Trabalhar GPTW Ceará 2021

O Great Place to Work Brasil reconhece a empresa

SESC Ceará

como um excelente lugar para trabalhar, segundo a metodologia do Great Place to Work Brasil.

PREMIADA na 10ª posição NA CATEGORIA Grandes

Ruy Shiozawa
CEO Great Place to Work® Brasil