

RELATÓRIO DE GESTÃO **2017**
SESI Pernambuco



RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO **2017**

SESI/PE

Serviço Social da Indústria
Departamento Regional de Pernambuco

Lista de siglas e abreviações

LISTA DE ABREVIÇÕES E SIGLAS

Sigla	Identificação
CGU	Controladoria Geral da União
DN	Decisão Normativa
IN	Instrução Normativa
OCI	Órgão de Controle Interno
RA	Relatório de Auditoria
RG	Relatório de Gestão
TCE	Tomada de Contas Especial
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia de Informação
UG	Unidade gestora
UPC	Unidade Prestadora de Contas

Sumário

1- Apresentação	9
2- Visão geral da unidade prestadora de contas	10
2.1- Identificação da unidade	10
2.2- Finalidade e competências institucionais.....	13
2.3- Ambiente de atuação.....	16
2.3.1- Ambiente de atuação da entidade	16
2.3.2- Ambientes de negócios da unidade	17
3- Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional.....	18
3.1- Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos	18
3.1.1 – Objetos estratégicos finalísticos	18
3.2- Informações sobre a gestão	51
3.2.1- Objetivos estratégicos – processos internos	51
3.3- Estágio de implementação do planejamento estratégico	74
3.3.1- Estágio de desenvolvimento	74
3.3.2- Metodologia de formulação de avaliação e de revisão dos objetivos estratégicos.....	75
3.3.3- Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégia	75
3.3.4- Revisões ocorridas no planejamento estratégico, sua descrição e periodicidade.....	75
3.3.5- Envolvimento da alta direção (diretoria).....	75
3.3.6- Alinhamento das unidades ao planejamento estratégico.....	76
3.3.7- Principais dificuldades e mudanças previstas.....	76
4- Governança	77
4.1- Descrição das estruturas de governança	77
4.2- Gestão de riscos e controles internos	78
4.2.1- Avaliação da qualidade e da suficiência dos controles	78
4.2.2- Avaliação dos controles internos pelo chefe da auditoria interna	79
5- Relacionamento com a sociedade	79
5.1- Canais de acesso do cidadão.....	79
5.1.1- Ouvidoria: estrutura e resultados	79

5.1.2- Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) – estrutura e resultados.....	79
5.2- Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade.....	80
5.3- Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários.....	81
5.3.1- Satisfação dos cidadãos – usuários ou clientes	81
5.3.2- Avaliação dos impactos dos produtos e serviços para os beneficiários	81
6- Desempenho financeiro e informações contábeis.....	82
6.1- Desempenho financeiro do exercício.....	82
6.2- Principais contratos firmados	85
6.3- Transferências, convênios e congêneres	87
6.3.1- Transferência para federações e confederações	87
6.3.2- Outros convênios	87
6.4- Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos.....	89
6.5- Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade e cálculos referentes à gratuidade dos cursos (somente para as entidades do Sesc, Senai, Sesi e Senac)	89
6.6- Demonstrações contábeis exigidas pela NBC T 16.6 e notas explicativas.....	92
6.7- Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com legislação específica	92
7- Áreas especiais da gestão.....	92
7.1- Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados.....	92
7.2- Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros	95
7.3- Gestão de patrimônio imobiliário	95
7.4- Gestão ambiental e sustentabilidade	95
8- Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle	96
8.1- Tratamento de deliberações do TCU.....	96
8.2- Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno	96
8.3 - Tratamento de recomendações da Auditoria Interna	98
9- Anexo: banco de dados.....	98
9.1 - Licitações e Contratos.....	98
9.2 - Transferências de Recursos.....	98
9.3 - Receitas da Entidade	98

9.4- Despesas da Entidade	98
9.5 – Remuneração de Empregados.....	98

1- Apresentação

Este relatório tem por objetivo fornecer informações dos resultados obtidos na gestão do Serviço Social da Indústria – Sesi Departamento Regional de Pernambuco, no exercício 2017. A estrutura do documento abrange a identificação da unidade prestadora de contas – UPC, incluindo as normas de sua criação e finalidade, bem como os principais normativos vinculados à gestão. Logo após, discorre sobre a responsabilidade institucional da Entidade, a apresentação do organograma funcional, os resultados da gestão, as estratégias de atuação e as atividades desenvolvidas para a consecução dos objetivos, indicadores e metas institucionais, contemplando os aspectos orçamentários, as execuções físicas e financeiras decorrentes dos projetos e iniciativas realizadas, e também as áreas especiais da gestão, que possibilitam aferir a eficácia da gestão no período. Além de outras informações que se baseiam na Decisão Normativa TCU Nº TCU nº 163, de 06 de dezembro de 2017. Entretanto, alguns dos campos que fazem parte dos quadros incluídos neste documento não se aplicam à natureza da UPC, conforme a DN supracitada, sendo estas descritas a seguir por item do Relatório. Salienta-se que as ações programáticas desenvolvidas seguem as normas e recomendações do Departamento Nacional e carregam consigo os princípios de valorização das pessoas e de excelência na prestação de serviços preconizados por este Departamento Regional - DR. Nesse sentido, a Instituição preserva e fortalece sua missão de promover a Educação e Qualidade de Vida, contribuindo para a elevação da competitividade industrial, visando ser reconhecido como parceiro indispensável para a indústria pernambucana.

As análises realizadas e descritas ao longo deste relatório, utilizaram o roteiro previamente definido de acordo com os atos do Tribunal de Contas da União e da Controladoria Geral da União, relatando-se o trabalho executado com apoio de dados estatísticos, financeiros e técnicos.

Ao longo de 2017, o Sesi/PE cumprindo sua missão e visando ser reconhecido como parceiro indispensável da indústria pernambucana, disponibilizou soluções para o bem-estar do trabalhador, por meio de uma rede integrada, que engloba atividades de educação, segurança e saúde do trabalho e qualidade de vida. Ações importantes foram desenvolvidas com este intuito:

- Implantação do CRM - Customer Relationship Management (Gestão Clientes);
- Desenvolvimento de Melhorias de Produtos e Serviços - Projeto Estruturante de Saúde;
- Projeto de Modernização da Infraestrutura Física;
- Projeto de Modernização do Sesi para soluções às Indústrias;
- Projeto de Reorganização do Portfolio de Serviços da Área de Qualidade de Vida;
- Projeto para Renovação da Frota de Veículos;
- Entre outras.

2- Visão geral da unidade prestadora de contas

2.1- Identificação da unidade

SESI/PE

Serviço Social da Indústria

Departamento Regional de Pernambuco

Poder e órgão de vinculação

Poder: Executivo

Órgão de vinculação: MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)

Natureza jurídica: Serviços Sociais Autônomos

CNPJ: 03.910.210/0001-05

Principal atividade: Outras Atividades de ensino não especificadas anteriormente

Código CNAE: 85.99.6.99

Contatos

Telefones/fax: (081) 3412-8300/ 3231-1109

Endereço postal: Avenida Cruz Cabugá, 767, Santo Amaro, Recife - Pernambuco, CEP: 50040-911

Endereço eletrônico: gsuper@pe.sesi.org.br

Página na internet: <http://www.pe.sesi.org.br>

Identificação dos administradores

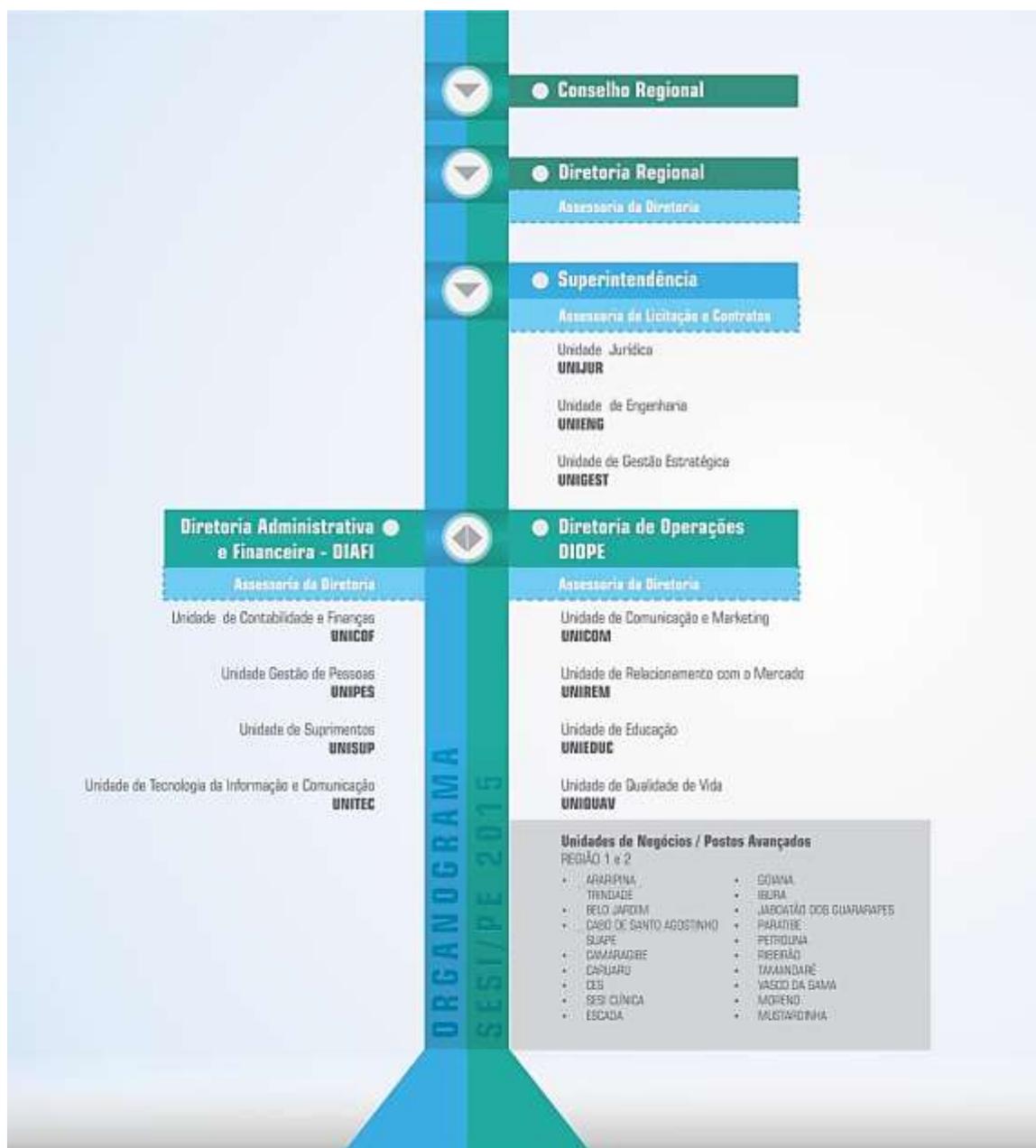
Membros do Conselho Regional			
Cargo	Nome	CPF	Período de Gestão
Presidente do Conselho e Diretor Regional	Ricardo Essinger	██████████	01/01/2017 31/12/2017
Conselheiro Titular Representante – Central Sindical dos Trabalhadores	Israel Ferreira de Torres	██████████	01/01/2017 31/03/2017
			01/05/2017 30/05/2017
			01/07/2017 31/12/2017
Conselheiro Titular Representante – Ministério do Trabalho e Emprego	André Luz Negromonte	██████████	01/01/2017 31/07/2017
Conselheiro Suplente Representante – Ministério do Trabalho e Emprego			01/11/2017 30/11/2017
Conselheiro Titular Representante – Ministério do Trabalho e Emprego	Eduardo Geovane de Freitas Leite	██████████	01/08/2017 31/10/2017
			01/12/2017 31/12/2017
Conselheiro Suplente Representante das Atividades Industriais	Samoel José Gomes da Silva	██████████	01/02/2017 28/02/2017
			01/08/2017 30/09/2017
			01/11/2017 30/11/2017
	Otiniel Gerôncio Barbosa	██████████	01/01/2017 31/01/2017

Conselheiro Suplente Representante das Atividades Industriais			01/04/2017 30/04/2017
			01/08/2017 31/08/2017
			01/10/2017 31/10/2017
Conselheiro Titular Representante das Atividades Industriais	Fernando Carlos de Albuquerque Teixeira		01/01/2017 31/12/2017
Conselheiro Titular Representante das Atividades Industriais	José Oliveira Borba Pacífico		01/01/2017 31/03/2017
			01/05/2017 31/10/2017
Conselheiro Titular Representante das Atividades Industriais	Mario Conte		01/01/2017 31/03/2017
			01/05/2017 30/06/2017
			01/08/2017 31/12/2017
Conselheiro Titular Representante das Atividades Industriais	Marcelo Martins Tavares		01/01/2017 31/03/2017
Conselheiro Titular Representante das Atividades Industriais	Milton dos Reis Gomes		01/03/2017 31/05/2017
			01/07/2017 31/12/2017
Conselheiro Suplente Representante das Atividades Industriais	Apurinã Amazonas Caldas Filho		01/01/2017 31/01/2017
			01/04/2017 30/04/2017
			01/07/2017 31/08/2017
			01/11/2017 31/12/2017
Administradores da Entidade			
Superintendente	Nilo Augusto Câmara Simões		01/01/2017 31/12/2017
Diretor Administrativo Financeiro	Ricardo Rodrigues		01/01/2017 31/12/2017
Diretora de Operações	Eveline Pereira de Sá Remígio de Oliveira		01/01/2017 31/12/2017

Unidades descentralizadas

UNIDADES	PRINCIPAL ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	TELEFONE E-MAIL	ENDEREÇO
Araripina	<i>Prestação de Serviços nas áreas de Educação, Saúde e Lazer</i>	Alba Nusia Mendes Coelho e Couto	alba.couto@pe.sesi.org.br (81)3873-1087	Estrada Araripina Gergelim, KM02 - Vila Santa Maria - Araripina
Belo Jardim		Ed-Eky Pires Dantas	ed.dantas@pe.sesi.org.br (81)3726-1166	Coronel Antônio Marinho, 120 - Ayrton Maciel - Belo Jardim
Cabo		Sueli Alves de Oliveira	sueli.alves@pe.sesi.org.br (81)3521-0227	Br 101 Sul, Km 36 nº 34700 - Charneca - Cabo
Camaragibe		Jose Luiz de Barros	jluiz.barros@pe.sesi.org.br (81)3458-1653	Rua Severino Santos, nº 343 - Vila da Fábrica - Camaragibe
Caruaru		José Henrique Santana da Costa	henrique.santana@pe.sesi.org.br (81)3722-9555	São Vicente Férrer, s/n - Cohab II - Caruaru
Casa Amarela		Jacqueline Rodrigues Moura Costa	jacqueline.moura@pe.sesi.org.br (81)3268-5762	Vasco da Gama, nº 145 - Vasco da Gama - Recife
Clínica	<i>Prestação de Serviços na área de Saúde</i>	Jaime Inojosa de Oliveira	jaimenojosa@pe.sesi.org.br (81)3241-9218	RUA 48, nº 515 - Espinheiro - Recife
Escada	<i>Prestação de Serviços nas áreas de Educação, Saúde e Lazer</i>	Kennedy Alves Leite	kennedy.leite@pe.sesi.org.br (81)3534-3120	Rua Visconde de Utinga, s/n - Centro - Escada
Goiana		Vladimir de Moraes Teixeira Filho	vladimir.teixeira@pe.sesi.org.br (81)3626-0658	Rua Poço do Rei, S/N - Centro - Goiana
Ibura		Carla Cenira Freire de Carvalho	carla.cenira@pe.sesi.org.br (81)3339-1233	Av. Ministro Oliveira Salazar, nº 228 - Ibura - Recife
Moreno		Juranci Sobral Neto	juranci.sobral@pe.sesi.org.br (81)3481-0176	Avenida Cleto Campelo, 2713 - Centro - Moreno
Mustardinha	<i>Prestação de Serviços na área de Saúde</i>	Alexandre José dos Santos Pacheco	alexandre.pacheco@pe.sesi.org.br (81)3445-3800	Major Mário Portela, nº 297 - Bongí - Recife
Paulista	<i>Prestação de Serviços nas áreas de Educação, Saúde e Lazer</i>	George Wilson Ferreira Modesto	george.modesto@pe.sesi.org.br (81)3433-0134	São Pedro, nº 2800 - Artur Lundgren I - Paulista
Petrolina		Marcelo Sperotto Genaio	marcelo.genaio@pe.sesi.org.br (87)3861-1369	Parque Municipal, nº 1 - Centro - Petrolina
Tamandaré	<i>Prestação de Serviços na área de Lazer</i>	Alfredo de Lima Figueiroa	alfredo.figueiroa@pe.sesi.org.br (81)3676-1244	Av. Rômulo Gomes de Matos, s/n - Campos - Tamandaré

Organograma Funcional



2.2- Finalidade e competências institucionais

O Serviço Social da Indústria foi criado pela Confederação Nacional da Indústria, a 1º de julho de 1946, consoante o Decreto-Lei nº 9.403, de 25 de junho do mesmo ano, tendo por escopo estudar, planejar e executar medidas que contribuam, diretamente, para o bem-estar social dos trabalhadores na indústria e nas atividades assemelhadas, concorrendo para a melhoria do padrão de vida no país, e, bem assim, para o aperfeiçoamento moral e cívico, e o desenvolvimento do espírito da solidariedade entre as classes.

O Decreto nº 57.375, de 2 de dezembro de 1965 aprova o Regulamento do Serviço Social da Indústria (Sesi). O Presidente da República, usando da atribuição que lhe confere o artigo 87 da Constituição, decreta:

Art. 1º Fica aprovado o Regulamento que a este acompanha, assinado pelo Ministro do Trabalho e Previdência Social, para o Serviço Social da Indústria (Sesi), criado nos termos do Decreto-lei número 9.403, de 25 de junho de 1946.

A ação do Sesi abrange:

- a) o trabalhador da indústria, dos transportes, das comunicações e da pesca, e seus dependentes;
- b) os diversos meios-ambientes que condicionam a vida do trabalhador e de sua família.

Constituem metas essenciais do Sesi:

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

Constitui finalidade geral do Sesi: auxiliar o trabalhador da indústria e atividades assemelhadas e resolver os seus problemas básicos de existência (saúde, alimentação, habitação, instrução, trabalho, economia, recreação, convivência social e consciência sócio-política).

Art. 5º São objetivos principais do Sesi:

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

Missão	Visão de futuro	Valores
<p>➤ <i>Promover a educação e qualidade de vida contribuindo para a elevação da competitividade da indústria pernambucana.</i></p>	<p>➤ <i>Ser reconhecido como parceiro indispensável para a indústria pernambucana.</i></p>	<p>➤ <i>Ética e Transparência;</i></p> <p>➤ <i>Valorização das Pessoas;</i></p> <p>➤ <i>Excelência na gestão e na prestação de serviços;</i></p> <p>➤ <i>Responsabilidade sócio ambiental.</i></p>

Normas da UJ	
Norma	Endereço para acesso
Normativo de criação: Decreto Lei nº 9.403 de 25 de junho de 1946	http://www.portaldaindustria.com.br/sesi/institucional/regulamento/
Regulamento do Serviço Social da Indústria: atualizado pelo Decreto nº 6.637 de 05 de novembro de 2008	http://www.portaldaindustria.com.br/sesi/institucional/regulamento/
Conselho Regional do Sesi - Regimento Interno	Intranet Sesi/PE
Regulamento de Processo Seletivo para a Contratação de Empregados	Intranet Sesi/PE
Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi	http://www.pe.sesi.org.br/fornecedores
Procedimentos de Apoio Financeiro dos Departamentos Nacionais do Sesi e Senai	Intranet Sesi/PE
Manual de Informação para Consulta em Ação Fiscal	Intranet Sesi/PE

Manual de Normas Financeiras - Arrecadação e Fiscalização	Intranet Sesi/PE
Manual de Procedimentos de Arrecadação e Fiscalização para Departamentos Regionais	Intranet Sesi/PE
Manual de Procedimentos Orçamentários do Serviço Social da Indústria - Sesi	Intranet Sesi/PE
Plano de Contas e Manual de Padronização Contábil do Sistema Indústria	Intranet Sesi/PE
Política de Convênios para o Sesi e Senai	Intranet Sesi/PE
Política de Fomento aos Regionais	Intranet Sesi/PE
Comitê de Pronunciamentos Contábeis do Sistema Indústria	Intranet Sesi/PE
Outros documentos	
Mapa estratégico	Endereço para acesso
Mapa estratégico	Intranet Sesi/PE
Planejamento estratégico	Intranet Sesi/PE
Indicadores de desempenho utilizados na gestão	Intranet Sesi/PE
Organograma	http://www.pe.sesi.org.br/o-sesi/Paginas/estrutura-organizacional.aspx
Macroprocessos finalísticos	Intranet Sesi/PE
Regulamento Interno	Intranet Sesi/PE
Manual da GFIP - SEFIP para Usuários do SEFIP	Intranet Sesi/PE
Manual de Conduta Ética - Sistema Fiepe	http://transparencia.pe.sesi.org.br/integridade/
MNL-007 Manual do Fornecedor Sesi/PE	http://www.pe.sesi.org.br/fornecedores
MNL-003 Manual de Gestão Patrimonial Bens Móveis Ativo Permanente	Intranet Sesi/PE
MNL-005 Manual de Avaliação de Desempenho	Intranet Sesi/PE
MNL-006 Manual de Gestão e Utilização da Frota	Intranet Sesi/PE
MNL-008 Manual de Gestão de Pessoas	Intranet Sesi/PE
MNL-009 Manual da Gestão de Competências	Intranet Sesi/PE
MNL-010 Manual de Controle Interno da Administração Contábil Financeira	Intranet Sesi/PE
MNL-011 Manual de Gestão Documental	Intranet Sesi/PE
MNL-002 Manual de Gerenciamento por Processos	Intranet Sesi/PE
Procedimentos Operacionais e Sistêmicos	Intranet Sesi/PE

2.3- Ambiente de atuação

2.3.1- Ambiente de atuação da entidade

Ambiente Interno

O Sesi Pernambuco há 70 anos desenvolve soluções para atender as necessidades das empresas industriais, visando o fortalecimento e a competitividade do setor, para isso possui 15 unidades operacionais para atender a indústria, distribuídas na Região Metropolitana do Recife e no Interior, cuja jurisdição abrange os 185 municípios do Estado. Além das unidades operacionais a instituição possui 38 unidades móveis que levam os serviços até o cliente, e as demais unidades de apoio, funcionam para fornecimento dos meios necessários à prestação dos serviços e ao funcionamento do Departamento Regional. A infraestrutura física e tecnológica é adequada e está em constante processo de modernização, através de investimentos e inovações de processos.

O Sesi/PE encerrou o exercício 2017 com 907 colaboradores, divididos em 731 nas áreas finalísticas e 176 na área de gestão e apoio, sendo 429 homens e 478 mulheres, 59,3% da força de trabalho do Sesi possui até 10 anos de trabalho na instituição. Em relação a escolaridade 46,56 % possuem nível superior, 12,78 % possuem nível acima de pós-graduação, em virtude da característica da Instituição de prestação de serviços especializados, necessitando de competências técnicas específicas, a fim de agregar valor aos serviços prestados.

Ambiente Externo

O Sesi/PE atua de maneira sistêmica, com capilaridade e abrangência, em vários segmentos industriais. Todo o atendimento está direcionado à demanda industrial e se adapta de acordo com o tecido industrial local. Cabe destacar que com a finalidade de contribuir para a competitividade industrial, o atendimento também abrange, em alguns casos, setores que cooperam com o desenvolvimento da indústria.

Os segmentos industriais do Estado são: *água e esgoto, alimentos e bebidas, comunicação, couro e calçados, edificações, eletricidade e gás, extração de minerais não metálicos, extração de petróleo, carvão e gás natural, informática, gráfica e editora, plásticos e borrachas, gás e combustível, têxtil, químico, petroquímico, metalomecânico, automotivo, farmacêutico e gesseiro*. Na Zona da Mata Norte é crescente o segmento metalomecânico devido ao polo automotivo com perspectiva de expansão da aglomeração industrial. Também, as indústrias alimentícias têm se destacado na Zona da Mata, Agreste e Sertão com a chegada de novas plantas, aquisições e expansões desde 2014. O Complexo Industrial e Portuário de Suape e indústrias da Zona da Mata Sul tende a melhorar os investimentos com a aquisição de indústrias por novos grupos. Por fim, o Sertão está em queda no Polo Gesseiro do Araripe, responsável por mais de 90% da produção nacional de gesso e de gipsita, e Petrolina mantém o polo industrial dependente da agroindústria e com forte redução da construção civil.

Pernambuco é um estado que tem uma posição privilegiada no mapa da região Nordeste, possui uma base econômica diversificada, sendo, portanto, um estado com grande potencial econômico. Possui mais de 90% do seu parque industrial de empresas pequenas e micro, além de estar no ranking dos três Estados que mais geram emprego no Brasil, segundo levantamento do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados CAGED – out17). Este resultado demonstra o potencial de recuperação do mercado de trabalho pernambucano, mesmo sendo ainda de forma lenta, em relação aos altos índices de desemprego enfrentados ao longo dos dois últimos anos. Os principais fatores que contribuíram para a retomada da economia em 2017 foram as medidas de estímulo ao consumo; mudanças de orientação da política econômica; forte expansão da safra agrícola, a qual reduziu o preço dos alimentos, contribuiu significativamente para redução da inflação e levou o PIB ao maior crescimento, após dois anos consecutivos de retração. O resultado evidencia que a economia brasileira está se recuperando, mas ainda não repõe as perdas ocorridas na crise. Em relação a Pernambuco o desafio do Estado é a reação dos setores de Serviços e da Indústria de Transformação, os que mais demitiram.

Apesar do anúncio de instalação de novas indústrias, o Estado ainda sofre todos os efeitos dos ciclos econômicos do Brasil, conseqüentemente, isso adia a concretização dos planos de investimentos do setor privado.

Em termos de escolaridade, verifica-se que 47% dos trabalhadores formais da indústria de Pernambuco possuem ensino médio completo. Quanto ao nível superior, os graduados da indústria estadual representam 7,1% do total, menor que a média do país, de 9,3%. Os trabalhadores que possuem o Fundamental completo ou o Médio incompleto representam 12,7%. A taxa de analfabetismo é de 7,6%. A contratação de trabalhadores com mais anos de estudo tende a facilitar a implantação de inovações tecnológicas e organizacionais, refletindo positivamente nas taxas de produtividade das indústrias.

2.3.2- Ambiente de negócios da unidade

i. Descrição geral

O Sesi/PE tem como principal função apoiar a Indústria por meio de seu vasto portfólio de serviços, a fim de contribuir para a **melhoria da qualidade de vida do trabalhador e aumento da competitividade da indústria**. Diante disso o posicionamento estratégico do Sesi/PE visa demonstrar a todos os públicos-alvo, que a instituição é uma parceira indispensável, próxima, de fácil acesso, que possui soluções em **Educação e Qualidade de Vida**, alinhadas com às necessidades da indústria e contribuindo diretamente para seu desenvolvimento sustentável.

Em 2017 o ambiente de negócios do Sesi/PE foi marcado por incertezas que geraram um ambiente de alto risco para a instituição, visto que a conjuntura nacional desfavorável tem agravantes econômicos, éticos, sociais e, principalmente, políticos, os quais se constituem em expressivos entraves no caminho do desenvolvimento.

Diante disso, a Instituição buscou trabalhar ao longo do ano com acompanhamento sistemático, visando tomadas de decisões preventivas e corretivas para minimizar, e muitas vezes dirimir, os impactos, além de potencializar as oportunidades. O cenário enfrentado teve como desafio a otimização dos recursos, em virtude da significativa queda das receitas. Ações de contingenciamento, em relação a processos, custos e recursos humanos, foram desenvolvidas, buscando o equilíbrio orçamentário e financeiro da Instituição.

ii. Adversidades

Ao longo do exercício de 2017 alguns obstáculos foram enfrentados pela Instituição, conforme elencados a seguir:

- Redução da receita compulsória;
- Retração das demandas das empresas;
- Necessidades de investimentos no momento de recursos escassos;
- Atingir as metas baseadas na capacidade instalada das Unidades.

iii. Riscos

O Sesi/PE enfrenta diversas ameaças, principalmente, pela sua característica de organização social que depende de recursos advindos das contribuições compulsórias das indústrias. Por isso, as turbulências presentes no País têm afetado diretamente o setor produtivo e, conseqüentemente, elevado a altos índices de desemprego e em resultando em drásticas quedas orçamentárias desde 2015.

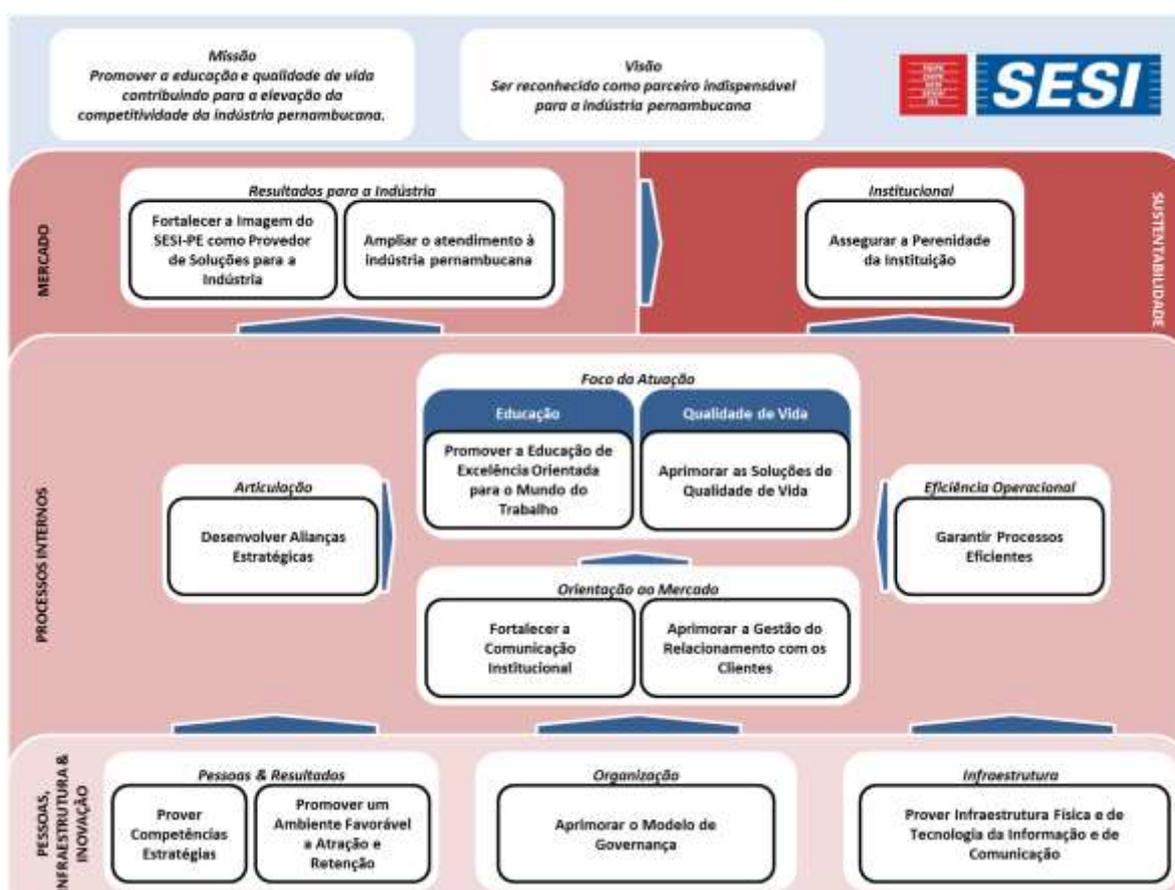
iv. Estratégias de enfrentamentos

As estratégias utilizadas pelo Sesi/PE ao longo do exercício 2017 para minimizar e/ou dirimir os impactos dos riscos e das adversidades foram:

- Desligamento de pessoal, reduzindo o impacto do valor da folha de pagamento frente as despesas totais;
- Realização de estudos de custos, a fim de otimizar processos e subsidiar a definição da política de preços com foco na indústria;
- Adoção da capacidade instalada como premissa para o estabelecimento de metas;
- A participação da alta gestão em encontros com empresários, visando estreitar o relacionamento do Sesi/PE com o seu público alvo;
- Início do processo de compartilhamento do Sistema Fiepe, visando a otimização dos recursos financeiros, físicos e humanos.

3- Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional

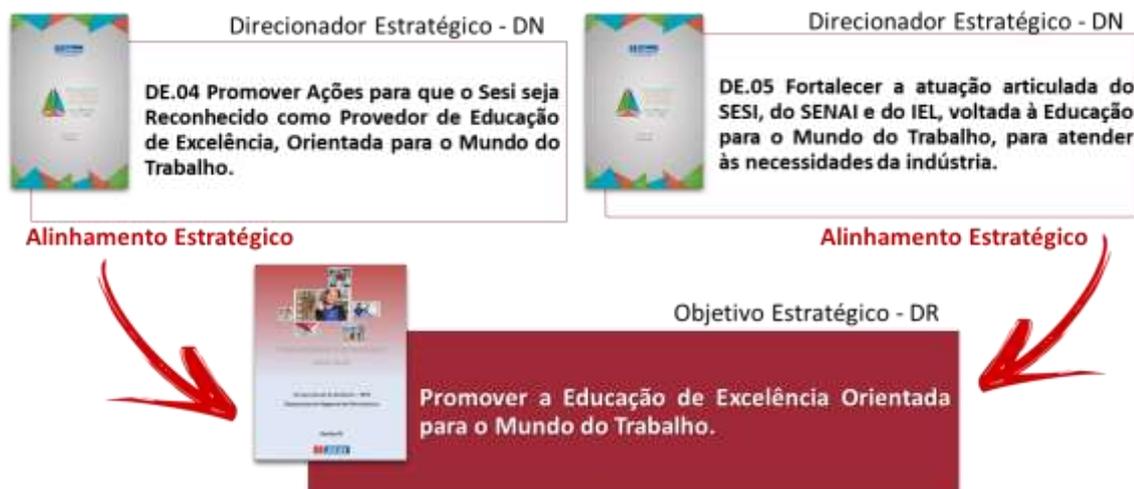
3.1- Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos



3.1.1- Objetivos Estratégicos Finalísticos

- **Objetivo 1: Promover a Educação de Excelência Orientada para o Mundo do Trabalho**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação da Unidade Responsável

Nome do Responsável: *Michael Gerard Groarke*

CPF: [REDACTED]

Área: *Unieduc*

Cargo: *Gerente*

A Unidade de Educação - Unieduc, possui a responsabilidade de garantir a excelência na prestação dos serviços de Educação observando as questões de ordem legal, alinhado com os objetivos estratégicos da Instituição.

Definição do Objetivo Estratégico

Promover educação assegurando o desenvolvimento de métodos e de práticas de gestão que garantam escala de atendimento e excelência. Para tanto, o modelo de atuação do Sesi/PE deverá privilegiar o atendimento dos seguintes requisitos:

- Educação para o Mundo do Trabalho, por meio da adoção de um modelo educacional que estimule o aprendizado, garantindo a aplicação dos conteúdos ministrados na vida cotidiana e profissional. A meta é ofertar educação que assegure condições necessárias para o alcance de uma economia competitiva, em um contexto de desenvolvimento econômico justo e sustentável;
- Fortalecer a atuação articulada do Sesi/PE com o Senai/PE e IEL/PE para atender as necessidades da indústria pernambucana;
- Monitoramento permanente da qualidade da educação ministrada, por meio da realização de processos internos ou da participação de processos externos de avaliação da educação.

ii. Análise

ii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período.

As atividades do Sesi/PE em 2017 enfatizaram a Educação voltada para o Mundo de Trabalho com conteúdo relevante para a vida cotidiana, com a execução do Programa EBEP junto com o Senai e com o objetivo de atender as necessidades da indústria pernambucana, pela preocupação com a qualidade da educação ofertada nas escolas Sesi/PE e sua validação através das avaliações externas.

Em 2017 os atendimentos em Cursos e Palestras da Educação Básica e Continuada realizaram 91% da previsão, ficando 77% inferior ao ano anterior. É importante ressaltar que a Educação Básica, mesmo com a queda nas matrículas da EJA, alcançou sua meta, porém, a Educação Continuada ficou 83% abaixo do ano de 2016. O baixo desempenho em relação a 2016 decorre do fato de que, nesse ano, o Sesi/PE realizou uma campanha ofertando cursos gratuitos para o público em geral, na modalidade a distância, o que não ocorreu em 2017 por estratégia da área técnica em focar as ações desenvolvidas para o trabalhador da indústria. Além disso, muitos dos trabalhadores, a quem nossos cursos a distância são destinados, alegaram não possuir a tecnologia necessária para fazê-los (computadores, internet de banda larga) o que dificultou o desempenho satisfatório da área.

Desde 2015, o Sesi/PE investiu em várias ações para aumentar a pontuação de nossos alunos no ENEM e uma destas ações foi a introdução, em 2016, das tecnologias de aprendizagem adaptativa, Geekie Lab e Geekie Test. Estas tecnologias têm o objetivo de identificar as lacunas/fragilidades no conhecimento do aluno, como também, as áreas de maior dificuldade na aprendizagem, para focar o trabalho do professor, justamente, nestas áreas. Em 2017, conseguimos ampliar, significativamente, o uso destas ferramentas com a implantação de algumas melhorias em nossa infraestrutura, principalmente aumentando a velocidade dos links de internet em nossas unidades e aumentando o número de salas de aula com datashows. Também foram capacitados os professores para trabalhar com as plataformas e maximizar os benefícios para nossos alunos. Em 2017, todos os alunos matriculados no Ensino Médio do Sesi/PE, e não apenas os alunos do 3º Ano, fizeram, pelo menos, um simulado na plataforma Geekie. O relatório da análise das respostas dos alunos, no simulado, se tornou um subsídio importante nas reuniões pedagógicas de nossas escolas. Além do simulado realizado no computador, também, replicamos a aplicação do ENEM, com um simulado criado pela Editora FTD para nossos alunos e aplicado em condições semelhantes ao ENEM. Este exercício permitiu que nossos alunos experimentassem o ENEM e assim se preparassem com mais eficácia para o exame.

Outras estratégias foram implementadas: a adoção de material didático de alta qualidade, investimento na capacitação de nossos professores e a ampla participação de nossos alunos em diversos torneios, feiras e olimpíadas. Em 2017 a equipe de Robótica da Unidade do Sesi Ibura conseguiu se classificar para o Torneio Nacional de Robótica FLL em Brasília, a primeira vez que nossos alunos conquistaram tal reconhecimento. Percebemos o valor e a importância de participar em torneios e feiras, já que, nestes ambientes o aluno, obrigatoriamente, precisa refletir sobre situações da vida real e aplicar o conhecimento e as competências desenvolvidas na escola para resolver problemas reais.

Ao concluir o ano de 2017 percebemos os frutos dos esforços realizados; por exemplo, do total de alunos do 3º Ano do Ensino Médio que concluíram a Educação Básica em 2017, cerca de 330 conquistaram uma vaga nas diversas universidades e faculdades públicas e particulares. Podemos ilustrar o sucesso de nossa rede de ensino com o exemplo da escola da Unidade de Paulista, onde, conforme os dados disponíveis, 13% dos alunos egressos de 2017 conquistaram uma vaga em um curso de Engenharia em uma das Universidades Federais.

O plano de ação de 2017 contemplou um número expressivo de matrículas na modalidade EJA – Educação de Jovens e Adultos, todas gratuitas para o trabalhador da indústria de baixa renda, porém, apesar de uma campanha de ampla divulgação não alcançamos o público alvo em número suficiente para justificar a abertura de turmas presenciais em nossas unidades. Em função da baixa procura pela EJA presencial, optamos por implantar o modelo da Nova EJA, em um formato que possui a vantagem de permitir maior flexibilidade para o aluno. Nossa expectativa era de recuperar o baixo desempenho no número de matrículas na EJA presencial, ofertando a Nova EJA, sem embargo, subestimamos as

dificuldades com o processo da implantação. A Nova EJA funciona com uma nova metodologia que tinha sido piloto em outros estados, portanto, foi necessário capacitar nossa equipe de educadores em julho 2017 e, posteriormente, foi realizada a capacitação a distância que foi menos exitosa. Por não ter concluído a capacitação em 2017 não tivemos condições de operar a Nova EJA e, conseqüentemente, não atingimos nossa meta em 2017. Entendemos que a EJA é uma modalidade importante para o trabalhador da indústria que deseja concluir a Educação Básica e é por este motivo que o Sesi/PE vai priorizar a implantação da Nova EJA em 2018.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

Em relação ao número de **Matrículas em Educação Básica** em 2017, comparado ao ano anterior, houve um leve crescimento de 0,5%, ou seja, houve um pequeno crescimento apesar das dificuldades no ambiente externo. Este crescimento foi fruto da expansão do número de alunos matriculados nas vagas de 6º ao 9º Ano de Ensino Fundamental, que expandiu 34% em 2017 comparado com 2016. Ao mesmo tempo houve uma redução no número de matrículas na EJA em 2017 comparado com 2016.

Analisando o financiamento das matrículas foi constatado em 2017 um aumento no número de alunos pagantes e a redução no número de alunos gratuitos (principalmente por causa da redução no Programa EBEP). Este aumento do número de pagantes resultou em um aumento de 37% na receita de serviços educacionais em 2017 comparado com o ano anterior. Apesar do aumento de receita conseguimos investir 17% da RLCC em ações gratuitas.

Os **Atendimentos em Educação Continuada** iniciaram o ano com o desafio de realizar 24.455 matrículas. 22% destas foram projetadas para atendimento à gratuidade regulamentar, 11% gratuidade não regulamentar e os demais 67% focadas nos atendimentos presenciais para indústria pagante.

O baixo desempenho do primeiro trimestre revelou um superdimensionamento das metas em especial de cursos a distância que não acompanharam o histórico de matrículas do ano anterior. Assim, no evento da Retificação este número foi reduzido para 16.095 matrículas e na Suplementação ainda sofreu uma leve redução de 11% finalizando assim o ano com o alcance de 87%.

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

A Gestão de Educação foi o principal macroprocesso que fundamentou nossa atuação em 2017 e que abrange as diretrizes e orientações emitidas pelo Departamento Nacional apoiados pelos processos educacionais elaborados pela Unieduc e implantados em todas nossas escolas, as orientações técnicas emitidas pela Unieduc, as visitas técnicas às unidades, as reuniões técnicas ao nível nacional/estadual, as capacitações e treinamentos realizados durante o ano, o monitoramento tático mensal (de execução orçamentária e resultados), monitoramento mensal da gratuidade regulamentar, a gestão da infraestrutura física e tecnológica, inclusive o uso das plataformas do Portal de Educação (Sesi/DN) e do LMS (Sesi/DN) para disponibilizar recursos educacionais para alunos e professores, e o uso dos sistemas SGE (Sesi/PE), SIG Orçamento e Estratégia (Sesi/PE), SCAE (Sesi/DN), SMD (Sesi/DN) e SGF (Sesi/DN), para armazenar, processar, e analisar os dados da área de Educação.

O ano de 2017 foi um ano importante para a consolidação da Gestão da Educação em nosso DR como podemos ilustrar com alguns exemplos: a alocação dos recursos no plano de trabalho anual em alinhamento com o Objetivo Estratégico e os Grandes Desafios, a participação de todos os colaboradores da área de Educação no Encontro Anual de Educadores em janeiro 2017, a padronização dos processos educacionais de Educação Básica com a parametrização do SGE pela Unieduc, a

validação mensal dos dados de Educação enviados para o sistema de medição de desempenho do DN, realização de diversas capacitações voltadas para a melhoria do ensino em nossas escolas, a participação dos alunos de Ensino Médio na Prova Brasil no mês de outubro, a participação da equipe de Educação do Sesi/PE nas reuniões técnicas promovidas pelo DN, a implantação do SGE em todas as unidades que oferece Educação, a implantação da nova versão do LMS para atender melhor os alunos matriculados nos cursos a distância e os alunos da Nova EJA a partir de 2018.

Finalizamos 2017 iniciando as preparativas para implantar a nova versão do SGE e o Modelo de Governança para Educação no primeiro semestre de 2018 – duas ações de grande importância para melhorar a Gestão de Educação em 2018. Também iniciamos o processo para exportar dados de Educação, a partir de janeiro de 2018, diretamente do SGE para o SCAE e assim evitar a incidência de erros e finalmente iniciamos os primeiros passos em preparação para o que, sem dúvida, será nosso maior desafio: a implantação do Novo Ensino Médio a partir de 2019.

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

Resultados	Orçamento					Atendimentos		Unidade de Medida
	Previsão	Retificação	Suplementação	Transposição	Real	Previsão	Real	
Ensino Fundamental - 6º ao 9º ano	R\$ 4.889.466,12	R\$ 5.175.537,01	R\$ 5.175.537,01	R\$ 5.280.537,01	R\$ 4.941.943,79	2.319	2.362	Nº de Matrícula
Ensino Médio Regular	R\$ 5.812.829,66	R\$ 7.310.844,91	R\$ 7.310.844,91	R\$ 7.205.844,91	R\$ 6.589.904,80	2.379	2.425	Nº de Matrícula
Educação de Jovens e Adultos - EJA	R\$ 831.520,92	R\$ 586.090,15	R\$ 586.090,15	R\$ 584.090,15	R\$ 517.793,45	436	436	Nº de Matrícula
Cursos e Palestras em Educação Continuada	R\$ 747.813,56	R\$ 798.874,31	R\$ 798.874,31	R\$ 941.824,31	R\$ 650.774,46	14.244	12.389	Nº de Atendimentos
Gestão da Educação	R\$ 6.449.676,37	R\$ 6.522.591,82	R\$ 6.522.591,82	R\$ 6.533.691,82	R\$ 5.983.847,63	100%	92%	Eficiência do Planejamento da Despesa

Educação Básica

Em relação à execução do plano inicial de 2017 e os resultados alcançados no **CR Ensino Fundamental - 6º a 9º**, o número de alunos matriculados foi inferior à meta em 9%. Analisando o baixo desempenho se percebeu que a maior dificuldade era de preencher as turmas ofertadas à tarde, dado a resistência dos pais, em alguns locais, de colocar seus filhos nesta faixa etária para estudar no turno da tarde. Situação corrigida ao longo da retificação e suplementação. Pelo fato que o número de alunos matriculados foi inferior ao previsto, a receita obtida foi inferior à prevista. As despesas excederam o previsto devido à subestimação das despesas financeiras com as transações do CR e por causa da lotação de uma psicóloga, da Unidade de Educação, neste CR, em função do trabalho que ela estava realizando com os alunos do Ensino Fundamental.

Em relação ao **CR Ensino Médio** atingimos a meta do número de alunos matriculados e superamos a meta da receita, dado que, o valor dos repasses do apoio financeiro do DN referente ao EBEP foi superior ao valor previsto originalmente. As despesas realizadas excederam as previstas por causa da subestimação, no orçamento original, do valor dos descontos concedidos aos alunos pagantes e também os valores dos Salários e Encargos superaram os valores previstos originalmente.

O plano inicial de 2017 também contemplou um número expressivo de matrículas na modalidade **EJA – Educação de Jovens e Adultos**, 4.009 matrículas, a maioria gratuitas para o trabalhador da indústria de baixa renda. Essas matrículas englobavam turmas da EJA e da Nova EJA, porém, apesar de uma campanha de ampla divulgação não alcançamos o público alvo em número suficiente para justificar a

abertura de turmas presenciais. A metodologia da Nova EJA exige capacitação e, por não ter concluído a capacitação em 2017, o Sesi/PE não teve condições de implementar a Nova EJA, e assim, não alcançando a meta que foi reduzida ao longo da retificação e suplementação.

Ao se observar as despesas da **Educação Continuada** percebe-se que foi executado 69%, o que demonstra leve desequilíbrio. Percebe-se que para a maior parte dos CR's relacionados ao Produto Educação Continuada não ocorreu previsão de despesa. Os profissionais que executam os treinamentos em Educação Continuada também realizam atividades para outros CR's onde estão lotadas as despesas referentes aos mesmos. Este fato sensibiliza o orçamento, apesar de o custeio ABC no regional já medir esta divisão de trabalho contabilizando gerencialmente os custos de cada profissional, proporcionalmente à hora trabalhada em cada CR.

O Planejamento das despesas da **Gestão da Educação Básica** teve uma assertividade de 92%, ficando as atividades da área dentro do previsto.

[ii.e- Principais desafios até 2018 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.](#)

Para atendimento ao Plano Estratégico, a ampliação das matrículas em 10% ao ano continua sendo um desafio para o regional. Além deste, o atendimento consultivo em alinhamento ao Departamento Nacional na busca por atendimento à demanda dos clientes principalmente por serviços customizados, é uma expectativa do regional. O esperado é que a indústria pernambucana passe a enxergar o Sesi/PE como provedor de soluções educativas. A Unieduc tem buscado ampliar sua parceria com a Unirem apoiando a equipe de consultores de mercado numa abordagem consultiva.

[iii. Conclusão](#)

[iii.a- Avaliação do resultado](#)

Analisando o desempenho do Sesi/PE em relação ao alcance do Objetivo Estratégico podemos afirmar que em 2017 avançamos com nossa estratégia como podemos ilustrar com diversos exemplos: o aumento no número de alunos matriculados nas escolas do Sesi/PE em cursos de Educação Básica, comparado com 2016; crescimento de 37% na receita de serviços educacionais comparado com 2016; sucesso de nossos alunos nos Torneios de Robótica tanto ao nível estadual, como ao nacional; o reconhecimento da CNPq em relação ao projeto de pesquisa submetido por alunos do Ensino Médio, com a premiação de bolsas de pesquisa; as conquistas expressivas de nossos alunos egressos de 2017, no ENEM, e o número de alunos entrando nos diversos cursos de Engenharia nas Universidades Federais. Estes resultados demonstram, claramente, o reconhecimento por parte de nossos stakeholders dos serviços educacionais ofertados pelo Sesi/PE. Ao aspirar para uma educação de excelência, o Sesi/PE colocou para si, uma meta ambiciosa e reconhecemos que em 2018 precisamos executar uma série de ações para continuar no rumo à excelência. As ações prioritárias para serem executadas em 2018 são: aumentar expressivamente o número de dependentes de trabalhadores da indústria matriculados nas escolas; melhorar a qualidade do ensino (principalmente na área de conhecimento de Códigos e Linguagens) para aumentar a pontuação de nossos alunos no ENEM; concluir a execução dos investimentos de 2017 no primeiro semestre de 2018; implantar a Nova EJA com foco nos trabalhadores da indústria; implantar a nova versão do software SGE (ferramenta de gestão escolar utilizada nas escolas da Rede Sesi/PE); e revisar todos os processos educacionais inclusive a elaboração de novos indicadores para o monitoramento tático mensal da área de Educação.

Fazendo o balanço do 2017 podemos concluir que, em geral, executamos o Plano de Trabalho de 2017 referente à Educação Básica (Ensino Regular), dado que atingimos a meta em relação ao Ensino Médio

em 100%, e a meta em relação ao Ensino Fundamental em 90%. Em relação à Educação Básica (EJA) não tivemos sucesso e o principal motivo era de subestimar o esforço e os recursos necessários para implantar a Nova EJA. Em relação à Educação Continuada foi necessário modificar o plano original e reduzir a meta para o número de matrículas nas ações educativas, principalmente, nos cursos a distância, dado que, esta modalidade é ainda pouca atrativa para o trabalhador da indústria de Pernambuco.

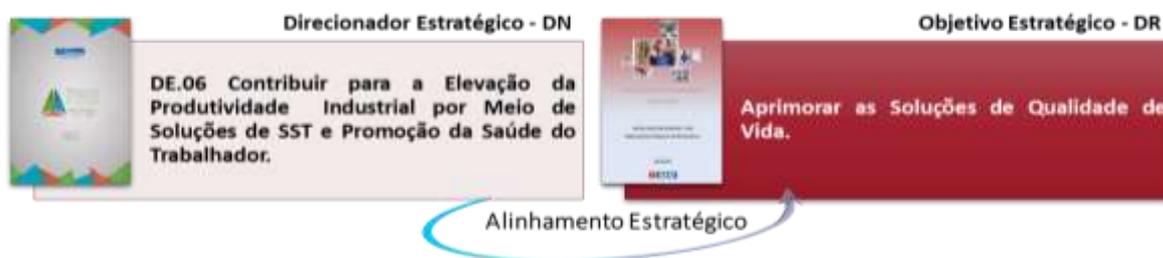
iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Ao longo do exercício de 2017, o Sesi/PE desenhou as estratégias abaixo para alcance e superação das metas, tais como:

- A Política de Desconto do Sistema Fiepe, vigente a partir de julho de 2017, que elevou a procura pelos serviços, comprovada pelo maior volume de propostas geradas;
- A implantação da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Mercado - CRM otimizando os serviços administrativos (solicitação, elaboração e envio de proposta), o que refletiu em menor tempo de resposta ao cliente;
- O atendimento consultivo no sentido de melhor atender às demandas dos clientes, principalmente por serviços customizados, serviu de instrumento de fidelização de clientes;
- A antecipação da Tabela de Preços 2018 com redução dos valores para Cursos e Palestras, ainda em 2017, oportunizou uma precificação diferenciada ao cliente industrial e expressivamente menor que a praticada ao longo do ano.

➤ **Objetivo 2: Aprimorar as Soluções de Qualidade de Vida**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação da Unidade Responsável

Nome do Responsável: Ligia Nardy Sacramento

CPF: [REDAZIDO]

Área: Uniquav

Cargo: Gerente

A Unidade de Qualidade de Vida - Uniquav tem a responsabilidade de desenvolver produtos e serviços que promovam a melhoria dos ambientes de trabalho nas indústrias e que estimulem a adoção de um comportamento seguro e de um estilo de vida saudável pelos seus trabalhadores.

Definição do Objetivo Estratégico

Aprimorar a oferta de soluções que promovam o fortalecimento e a valorização da prevenção de acidentes e a redução dos afastamentos, promovendo o aumento da percepção de valor e de retorno financeiro pelas indústrias pernambucanas. Além disso, intensificar as ações que promovam a melhoria de ambientes de trabalho e que estimulem a adoção de estilo de vida saudável:

- **Indústrias:** Ações preventivas no âmbito dos acidentes do trabalho, doenças ocupacionais, redução de afastamentos e outros agravos de saúde (ex.: hipertensão arterial, diabetes melito, dislipidemias, obesidade, entre outros) que comprometem a capacidade produtiva do trabalhador e a competitividade da indústria pernambucana;
- **Trabalhadores da Indústria e seus dependentes:** Educar para a qualidade de vida, disseminando conhecimentos e promovendo atividades que estimulem a prática de esportes, do lazer, dos cuidados com a saúde (ex.: manutenção do peso ideal e alimentação equilibrada), promovendo a adoção de estilo de vida que assegure a preservação da saúde.

ii. Análise

ii.a - Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período.

Os serviços de Qualidade de Vida atendem aos GD.13 - Atender a 60 mil indústrias com serviços de SST e Promoção da Saúde e o GD. 14 - Atender a 4 milhões de trabalhadores da Indústria em Qualidade de Vida considerando SST e Promoção da Saúde. Os resultados desses GD em 2017 foram: 1.391 indústrias atendidas, alcançando 58.161 trabalhadores.

Ao longo do ano, o Sesi/PE buscou formas para captar novos clientes industriais e renovar os contratos com os clientes existentes. Estratégias como:

- Implantação da Política de Desconto do Sistema Fiepe destinada as empresas contribuintes e sindicalizadas;
- Redução de 30% e 40% na tabela de preços vigente dos serviços de SST para as indústrias da RMR e interior;
- Implantação de dois novos postos de atendimentos localizados um na zona sul da Unidade do Cabo e outro na zona norte da Unidade de Goiana (ambas ligadas a Mustardinha, em Recife), ambos disponibilizando os serviços de audiometria, espirometria, exames laboratoriais, acuidade visual, EEG, ECG e a consulta médica ocupacional;
- Reforma no Sesi Paulista onde foram investidos cerca de R\$ 703.000,00 (setecentos e três mil reais) com o objetivo de disponibilizar estrutura adequada para realização de serviços de Segurança e Saúde do Trabalho, visando a ampliação dos atendimentos na RMR.
- Preparação da equipe de SST com atualizações e treinamentos para execução de novas práticas voltadas para a Gestão do Absenteísmo, Ergonomia, além de uma assessoria exclusiva para a indústria da Construção Civil, um dos segmentos prioritários;
- Investimento na equipe técnica com 2.316 horas em treinamentos para os 28 profissionais, objetivando a atualização e apropriação de novas tecnologias.

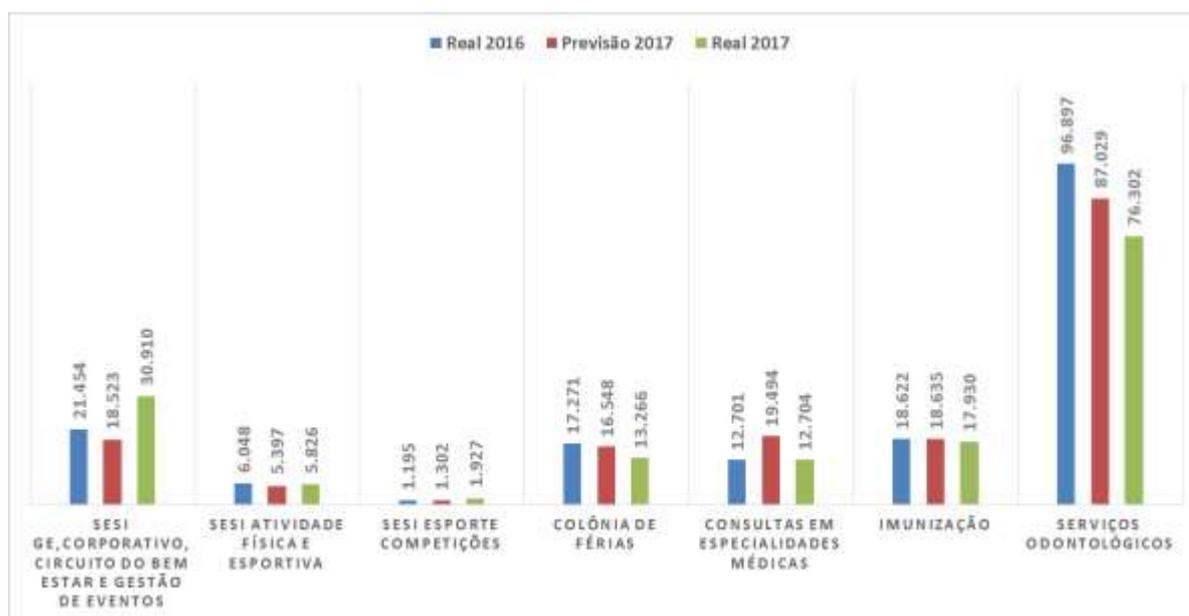
Contudo, foram enfrentadas dificuldades decorrentes da crise econômica que gerou a redução de muitos postos de trabalho, fechamentos de empresas e aumento da inadimplência das empresas com o Sesi/PE. Essas dificuldades foram refletidas nos números de atendimentos.

Os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho alcançaram 69% de sua meta, ficando 14% a menor em relação ao ano de 2016. Já os serviços de Promoção da Saúde alcançaram 95% de sua meta ficando 9% inferior ao ano de 2016. O produto que se destacou nessa área foi o Gestão de Eventos que, por se tratar de um atendimento pontual, não compromete a Indústria com um custo fixo mensal e oferece atividades de Promoção da Saúde para seus trabalhadores.

A área de Qualidade de Vida também inclui Serviços de Articulação e Influência em Segurança e Saúde

que alcançaram 87% de sua meta, ficando 49% acima do ano de 2016. O excelente desempenho em relação ao ano anterior decorre principalmente do êxito da Ação Global em 2017 e do projeto Rélix (Mobilização Nacional e Regional para a Promoção da Saúde).

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.



Mesmo com as dificuldades econômicas vivenciadas no decorrer de 2017, os serviços de Promoção da Saúde, obtiveram excelentes resultados. Esse fato certamente foi impulsionado pela nova política de descontos do Sistema Fiepe que contribuiu significativamente para manter a competitividade dessas atividades junto às indústrias. Com isso, o **Número de Pessoas Beneficiadas com Contratos em Sesi GE, Sesi Corporativo, Circuito do Bem-Estar e Gestão de Eventos** ultrapassou a meta em 67% ficando 44% acima do ano anterior. O Gestão de Eventos se destacou e superou em 700%, em relação à meta, visto ser um atendimento pontual e não comprometer a Indústria com um custo fixo mensal. O Atendimento realizado no Polo Automotivo da Jeep muito contribuiu com essa modalidade ao oferecer para 8.000 trabalhadores o evento “Temporada dos Campeões”.

As **Pessoas Inscritas em Atividades Físicas e Esportivas** oferecidas nas diversas unidades do Sesi/PE, também demonstraram um bom resultado anual, tendo superado a meta prevista em quase 8% praticamente se igualando ao ano de 2016. Estratégias utilizadas pelas Unidades ao longo do ano, como de divulgar nos torneios esportivos desenvolvidos nas unidades os serviços de Atividades Físicas e Esportivas muito contribuíram para o alcance da meta.

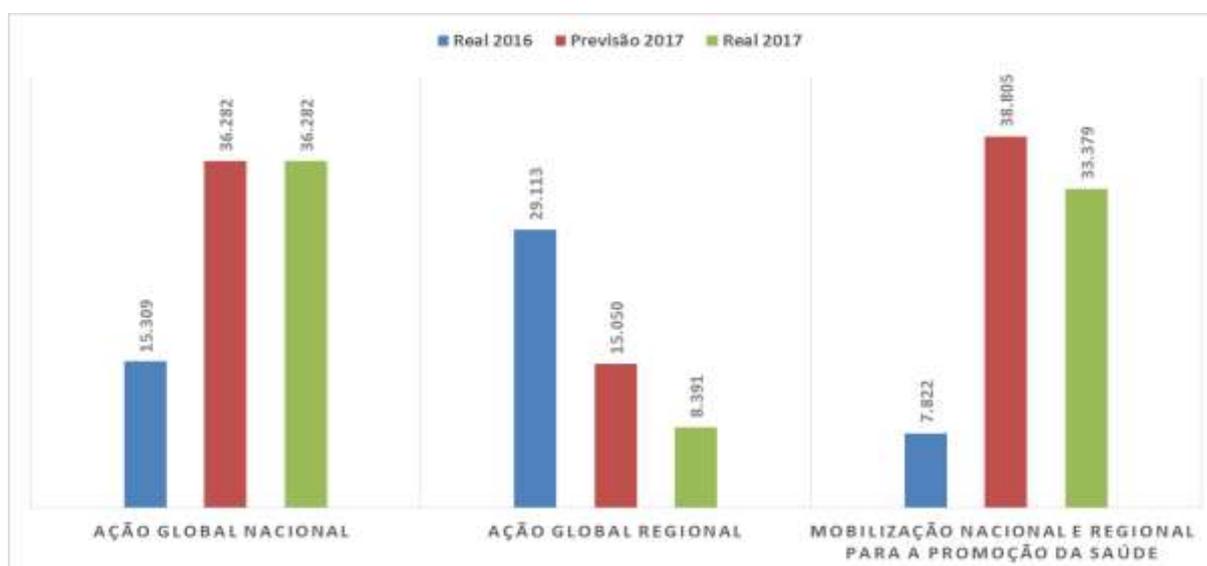
Em **Pessoas Inscritas em Esportes de Competições** o desempenho foi bastante positivo superando em 48% a meta anual e em 61% o ano anterior. Os torneios que aconteceram ao longo deste ano, sediados pelas unidades Caruaru, Cabo, Escada, Ibura, Moreno, Paulista e Petrolina alavancaram novas matrículas e contribuíram para a socialização e melhoria da autoestima dos participantes, como também é importante para a descoberta de novos talentos.

Sentindo os impactos da crise, as **Diárias da Colônia de Férias - HOTEL Tamandaré** atingiram 80% da meta prevista ficando 23% inferior ao ano anterior. Uma nova Tabela de Preço foi implementada no segundo semestre de 2017 e uma melhor forma de divulgar o serviço está em fase de implantação com modificações para 2018, como reservas on-line, entre outras alternativas em estudo.

As **Consultas a Especialidades Médicas** alcançaram 65% da meta, igualando-se assim ao ano anterior. Ao final do ano foi definida a descontinuidade do atendimento nas áreas de pneumologia, cardiologia e oftalmologia, serviços mantidos apenas para apoio a medicina do trabalho, em razão da baixa demanda vinda da indústria.

O **Número de Pessoas Atendidas em Imunização** alcançou 96% da meta, imunizou mais de 17 mil trabalhadores com a realização da Vacina Contra a Gripe.

Os **Atendimentos em Serviços Odontológicos** do Sesi/PE iniciaram o exercício de 2017 ainda aquecidos pelo foco dado pela área de Mercado, no decorrer de 2016. No entanto, os resultados positivos do primeiro mês, foram seguidos por uma retração da demanda, resultante do posicionamento de cautela das empresas frente às incertezas do cenário atual, dificultando a renovação/captação dos contratos, fato que perseverou até o quarto trimestre quando se iniciou uma reação tímida, mas significativa. Com isso, o realizado ficou 12% inferior à meta e 21% abaixo do ano anterior. Algumas ações para a melhoria do desempenho da área foram tomadas ao longo de 2017 como a de utilizar a capacidade ociosa para atender às necessidades das unidades com maior demanda para ajustes dos ativos e compartilhamento da capacidade instalada, entre as unidades Sesi/PE e desenvolver as ações de Promoção à Saúde Bucal, nas empresas para promoção à saúde e como estratégia de aproximação com as empresas e divulgação dos serviços desenvolvidos nas Unidades.



Foram feitos 36.282 **Atendimentos na Ação Global Nacional** alcançando a meta em sua totalidade e superando o ano anterior em 137%, em função da ampliação da área do evento para as ruas próximas à Unidade de Goiana. E, também, por meio de parcerias firmadas com as indústrias locais ofertando um maior número de serviços e produtos. A Prefeitura Municipal de Goiana desenvolveu uma excelente campanha de divulgação por meio das rádios locais e redes sociais.

Os **Atendimentos em Ação Global Regional** ficaram 44% abaixo da meta e 71% inferior ao ano anterior. Esses atendimentos incluem o Projeto Mama e Próstata que ficou 30% abaixo da meta e que só teve início na segunda quinzena de outubro. Por decisão da Alta Gestão do Sesi/PE os primeiros atendimentos (outubro rosa e novembro azul) do Mama e Próstata foram voltados para o público de trabalhadores da indústria e seus dependentes. Também englobam os atendimentos do SINDIPÃO que ficaram 70% abaixo do previsto, visto que o Sesi/PE não realizou a coordenação do projeto, apenas participou realizando atendimentos pontuais de odontologia, alimentação saudável, brinquedos, exames de glicose, colesterol e aferição de pressão.

As **Pessoas Atendidas em Mobilização Nacional e Regional** para a Promoção da Saúde realizaram 86% de sua meta superando o ano anterior em 326% visto que em 2017 tivemos o atendimento do Projeto Rélix (25.811 pessoas atendidas) o que não ocorreu em 2016. Também vale ressaltar as duas Corridas de Rua realizadas durante esse ano. Na **3ª Corrida Sesi Dia do Trabalhador** foram inscritos 945 atletas, entre esses 548 trabalhadores de 110 indústrias de Pernambuco. Nessa Edição ultrapassou-se em 8,3% o número de participantes do ano anterior, demonstrando assim a crescente procura por atividades que estimulam e promovem um estilo de vida mais ativo e saudável. No final de outubro realizou-se o **Circuito de Corrida Sesi – Etapa Recife**. Esses eventos proporcionaram grande visibilidade, reforçando o cumprimento da missão que o Sesi/PE tem de promover a qualidade de vida contribuindo para a elevação da competitividade da indústria pernambucana.

Seguem abaixo indicadores nacionais acompanhados através do Painel de Desempenho do DN:

Tabela 1 - Número de indústrias atendidas em Serviços de Qualidade de Vida - Sesi/PE - 2017

Indicador	Real 2016	Previsão 2017	Real 2017
Total de indústrias atendidas	1.216	1.100	1.391

Tabela 2 - Número de indústrias atendidas em serviços de Qualidade de Vida por Área - Sesi/PE - 2017

Indicador	Real 2016	Previsão 2017	Real 2017
Segurança e Saúde no Trabalho	1.757	1.651	1.020
Promoção da Saúde	1.416	1.738	1.216

Tabela 3 - Número de trabalhadores e dependentes atendidos em Serviços de Qualidade de Vida - Sesi/PE – 2017

Indicador	Real 2016	Previsão 2017	Real 2017
Total de trabalhadores e dependentes da indústria	57.433	36.500	58.161

Tabela 4 - Número de trabalhadores e dependentes atendidos em serviços de Qualidade de Vida por Área - Sesi/PE – 2017

Indicador	Real 2016	Previsão 2017	Real 2017
Segurança e Saúde no Trabalho	92.370	27.209	56.450
Promoção da Saúde	57.631	35.891	37.773

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

Com o intuito de levar soluções Integradas ao cliente industrial e o atingimento das metas na área de Qualidade de Vida, o Sesi /PE trabalhou neste exercício com o apoio do DN por meio de Estímulo à Produção, Projetos Estruturantes, Redes Setoriais e Temáticas e Centros de Inovação que aportaram conhecimentos e recursos para o desenvolvimento das soluções já mencionadas como: Ferramenta Ágil, capacitações com foco nos novos modelos de atuação voltados para Consultoria e Assessoria, quando apoiados pelas Unidades de Santa Catarina, Paraná, Minas Gerais e Bahia, nos Projetos de Gestão Integrada de Saúde, Gestão do Absenteísmo, Ergonomia, Modelo Sesi de Sustentabilidade para

a Competitividade e Construindo a Segurança.

Foram feitas visitas a outros Regionais visando intercâmbio de informações, quando pudemos optar pela solução que melhor nos atendia, além de uma maior aproximação dos técnicos dos Regionais envolvidos, o que veio a dar mais segurança e uma ótima experiência na troca de conhecimentos entre os participantes.

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

Resultados	Orçamento					Atendimento		Unidade de Medida
	Previsão Inicial	Retificação	Suplementação	Transposição	Real	Previsão	Real	
Saúde e Segurança do Trabalho (programas, consultas ocupacionais, laudos e avaliações)	R\$ 8.037.533,63	R\$ 8.658.379,25	R\$ 8.658.379,25	R\$ 8.568.539,25	R\$ 8.395.393,81	92.321	74.566	Nº de Atendimentos
Exames Ocupacionais (Auxílio Diagnóstico)	R\$ 3.012.157,94	R\$ 2.808.807,17	R\$ 2.808.807,17	R\$ 2.802.847,17	R\$ 2.719.425,23	174.805	98.082	Nº de exames
Enfermagem Ocupacional	R\$ 571.157,30	R\$ 613.203,31	R\$ 613.203,31	R\$ 613.203,31	R\$ 607.803,93	102.262	83.389	Nº de Procedimentos de Enfermagem
Sesi GE, Sesi Ativ. Física e Esportiva Corporativa, Circuito do bem Estar e Gestão de Eventos em Promoção da Saúde	R\$ 2.786.480,38	R\$ 2.812.466,12	R\$ 2.812.466,12	R\$ 2.830.046,12	R\$ 2.685.486,31	18.523	30.910	Nº de Pessoas beneficiadas com contratos
SESI Atividade Física e Esportiva	R\$ 2.476.599,96	R\$ 2.395.665,94	R\$ 2.395.665,94	R\$ 2.431.095,94	R\$ 2.314.329,57	5.397	5.826	Nº de Pessoas Inscritas
SESI Esporte Competições	R\$ 8.800,00	R\$ 5.565,00	R\$ 5.565,00	R\$ 6.265,00	R\$ 4.161,39	1.302	1.927	Nº de Pessoas Inscritas
Colônia de Férias	R\$ 1.773.801,30	R\$ 1.771.652,83	R\$ 1.771.652,83	R\$ 1.826.652,83	R\$ 1.818.730,29	16.548	13.266	Nº de Diárias
Consultas em Especialidades Médicas (Serviços Médicos e Clínicos)	R\$ 1.495.797,88	R\$ 1.413.702,27	R\$ 1.413.702,27	R\$ 1.454.202,27	R\$ 1.452.122,58	19.494	12.704	Nº de Consultas
Imunização	R\$ 430.000,00	R\$ 217.901,00	R\$ 217.901,00	R\$ 488.401,00	R\$ 486.494,90	18.635	17.930	Nº de Pessoas Atendidas
Serviços Odontológicos	R\$ 5.593.915,76	R\$ 5.573.785,60	R\$ 5.573.785,60	R\$ 5.604.385,60	R\$ 5.496.620,32	87.029	76.302	Nº de Atendimentos
Ação Global Nacional	R\$ 83.900,00	R\$ 103.891,64	R\$ 103.891,64	R\$ 173.211,64	R\$ 123.454,12	36.282	36.282	Nº de Atendimentos
Ação Global Regional	R\$ 1,00	R\$ 2.328.092,35	R\$ 2.187.292,35	R\$ 1.777.772,35	R\$ 1.644.095,86	15.050	8.391	Nº de Atendimentos
Mobilização Nacional e Regional para a Promoção da Saúde	R\$ 144.750,00	R\$ 210.096,45	R\$ 2.960.096,45	R\$ 2.962.296,45	R\$ 2.947.576,33	38.805	33.379	Nº de pessoas atendidas

Os resultados físicos e financeiros apresentados no quadro refletem o esforço para o alcance das metas sem perder o alinhamento com os direcionadores estratégicos. A Segurança e Saúde no Trabalho e a Promoção de Saúde permaneceram como foco de investimentos e com o objetivo de promover aumento da produtividade industrial e redução do absenteísmo. O resultado financeiro, quadro acima, ficou muito próximo do previsto, com execução média de 97% sobre o previsto. A Ação Global Nacional alcançou 71% do planejado, em função do grande número de parceiros que apoiaram o evento diminuindo as despesas; e o Sesi Esportes e Competições realizou 66% do previsto pelo número de parcerias na execução dos torneios que também resultou na redução dos custos.

As análises da execução física podem ser encontradas detalhadamente no item ii.b.

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

Para o próximo exercício as ações estão voltadas para dar seguimento a implantação de projetos com foco nos negócios e atender as demandas dos clientes. Neste cenário, deve-se intensificar as ações de divulgação e comunicação para a continuidade dos programas de prevenção de acidentes, das ações na gestão do absenteísmo, doenças crônicas, ergonomia, consultorias para apoiar a implantação do e-Social e conformidade legal das indústrias. O Projeto Sesi Movimenta iniciará em dois polos, um em Paulista na RMR e o outro em Petrolina. No Sertão que irá trazer uma cultura do cuidar-se com orientação de especialistas voltado para o trabalhador e Competição de Natação para incentivar a prática de esportes nos trabalhadores e alunos de iniciação esportiva. O incentivo às indústrias para a inovação será apresentado pelo Edital Sesi - Senai de 2018 e também com a divulgação dos Institutos de Inovação de ambas as instituições. Tem-se como objetivo firmar parcerias com ONG's e Instituições que possam ampliar os projetos e atuar em conjunto para apoiar os clientes em soluções para seus negócios.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Em 2017, a Unidade de Qualidade de Vida, dirigiu seus esforços na reavaliação do seu portfólio, privilegiando sempre as necessidades do cliente preferencial - a indústria, trabalhadores e seus dependentes - adequando seus produtos e serviços às demandas apresentadas, revendo formas de abordagem e atuação, customizando e até desinvestindo quando necessário, de forma a otimizar a utilização de recursos e ativos, tomando como base as informações e avaliações disponíveis sobre o desempenho das indústrias, análise dos cenários e acompanhamentos das políticas públicas, sem perder de vista a melhoria da gestão e o objetivo de prevenir e reduzir acidentes e doenças nas empresas, diminuindo consideravelmente os custos oriundos dessas ocorrências, sob o lema de "Fazer ais e melhor com menos".

Como resultado destas ações, verificamos que 97% dos nossos produtos ofertados pelo Regional de Pernambuco, está aderente às necessidades do nosso cliente alvo e que no nosso planejamento para 2018, estamos direcionando nossas ações para aumentar o número de indústrias atendidas viabilizando o desenvolvimento da abordagem consultiva conforme orientação do modelo de atuação em consultoria e assessoria aos clientes.

Mesmo considerando um cenário hostil, constatou-se que o objetivo de iniciar uma mudança na cultura dos técnicos para atuar de forma mais consultiva foi alcançado, ampliando a visão do negócio e as consequências para os empresários da não conformidade de suas documentações, ausência de processos e atitudes preventivas.

A racionalização dos processos e melhoria do desempenho das Unidades de Negócios, também foi trabalhado em 2017, bem como a introdução de um monitoramento mais atuante e orientativos.

A Tabela de Preços foi revisada com foco no cliente industrial trazendo desta forma um grande diferencial competitivo para ampliação da carteira.

O credenciamento do SEBRAETEC trouxe oportunidades de negócio para o Polo Gesseiro, melhorando a atuação da Unidade local, devendo em 2018 ampliar as possibilidades para outras Unidades.

O desenvolvimento de novas soluções em Ergonomia, Diagnóstico de Conformidade Legal e Consultorias e Assessorias ampliaram as perspectivas de negócio para a Unirem, com a qual temos trabalhado com foco no atingimento às expectativas do cliente e na customização de soluções.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Considera-se que as ações de monitoramento em implantação pelo Regional vêm ao encontro às necessidades da Uniquav, visto que o acompanhamento mais estruturado tanto das ações quanto da execução das metas e orçamento para o exercício de 2018, favorecerá o desenvolvimento de ações mais focadas em campanhas, divulgação e orientação aos atores responsáveis.

➤ **Objetivo 3: Fortalecer a Imagem do Sesi/PE como Provedor de Soluções para a Indústria**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação da Unidade Responsável

Nome do Responsável: *Adelmir Coelho Filho*

CPF: [REDAZIDO]

Área: *Unicom*

Cargo: *Gerente*

A Unidade de Comunicação e Marketing - Unicom, possui a responsabilidade de estabelecer processos e práticas nas áreas de comunicação, eventos e imprensa zelando pela imagem da Instituição.

Definição do Objetivo Estratégico

Este objetivo busca fazer o Sesi/PE ser reconhecido pelas partes interessadas (empresários, trabalhadores, executivos de empresas, representantes do governo, acadêmicos, representantes dos trabalhadores e dos sindicatos patronais, etc) como instituição de referência na oferta de soluções para as indústrias em educação para o mundo do trabalho e qualidade de vida.

O cumprimento do referido objetivo estratégico se concretiza pelo reconhecimento de sua capacidade de:

- Captar, compreender e antecipar as demandas atuais e futuras da indústria pernambucana, de forma a conceber e a formatar soluções com alto nível de aderência às necessidades e as expectativas dos setores industriais;
- Competência em renovar suas estratégias de atuação e de customizar ou formular novas respostas para a superação de questões que obstaculizam o desenvolvimento social, focando aquelas que mais diretamente afetam a produtividade dos indivíduos e a competitividade da economia;
- Oferta de respostas em escala para os beneficiados pela ação do Sesi/PE, com efeito duradouro sobre a vida dos trabalhadores e de impacto para as indústrias pernambucanas.

ii. Análise

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

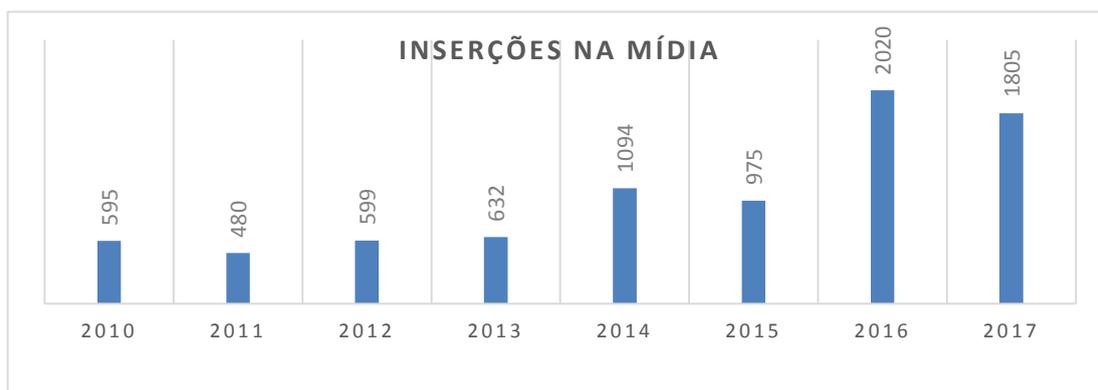
Em 2017 o Sesi/PE implantou algumas estratégias para conseguir chegar mais próximo do cliente, dentre elas podemos destacar o crescente investimento nas redes sociais e mídias on-line. Além disso, realizamos um trabalho regionalizado junto à imprensa, a fim de divulgar os produtos e serviços que o Sesi/PE tem para oferecer em cada região do Estado. Realizamos diversas participações em feiras e eventos direcionados ao setor industrial e por fim, realizamos uma campanha publicitária bastante agressiva, que tinha como foco expor para o público interno e externo os resultados obtidos pelos nossos alunos durante todo o ano letivo de 2017.

Tudo isso, tem como objetivo atender ao Objetivo Estratégico 11, pois o Sesi/PE acredita que esse tipo de conteúdo cria oportunidades para divulgar, realizar novos negócios e fortalecer a imagem institucional do Sesi/PE junto a indústria, trabalhadores e sociedade.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

Assim como no Objetivo Estratégico 05, não foi possível mensurar o Índice de Reconhecimento da Imagem Institucional, por não possuímos uma estrutura adequada para operacionalizar a pesquisa, base para averiguar o indicador em tela. Contudo, o fortalecimento do SAC da entidade alcançado no final do ano passado, nos deu condições para realizar agora em 2018, a pesquisa e, conseqüentemente, poder mensurar o referido índice.

Apesar disso, empregamos o indicador Inserções na Mídia para auxiliar na verificação do sucesso da entidade em fortalecer a imagem do Sesi/PE como provedor de soluções para a indústria.



Dentre essas inserções, grande parte trata sobre os produtos e serviços do Sesi/PE focados no atendimento às necessidades da indústria pernambucana nas áreas de Educação e Qualidade de Vida. Ação que reforça ainda mais a percepção das partes interessadas sobre a instituição como provedora de soluções nessas áreas para o setor produtivo.

Como tal, esse discurso tem sido construído ao longo dos anos mediante a veiculação sistemática e contínua de inserções espontâneas na mídia, que gozam de maior credibilidade junto ao público, por ser constituída de material editorial, avaliamos que os resultados são positivos. Especialmente, se considerarmos o expressivo crescimento alcançado no volume de inserções obtida nos últimos anos.

Assim como no caso do objetivo estratégico 05, a constante ampliação do mailing de veículos e o estreitamento das relações existentes entre a mídia e o Sesi/PE tem contribuído proficuamente para os resultados conquistados. Como medida para aperfeiçoar ainda mais nosso desempenho está a sensibilização das unidades corporativas e de negócios para a necessidade de prestar as informações

em tempo hábil para executarmos a contento todo o PDCA.

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

Como adiantamos na análise do objetivo estratégico 05, o principal macroprocesso envolvido no alcance deste objetivo é o fornecimento de informações completas por parte das áreas técnicas, unidades de negócios e diretoria a respeito de suas ações, produtos e serviços com antecedência, pois possibilita à área o planejamento adequado de suas ações para o alcance dos indicadores relacionados à intensificação do relacionamento com as partes interessadas do público interno e externo.

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

Resultados	Orçamento					Atendimentos		Indicador
	Previsão	Retificação	Suplementação	Transposição	Real	Previsão	Real	
NUREM	R\$ 92.394,00	R\$ 94.422,03	R\$ 94.422,03	R\$ 94.422,03	R\$ 88.321,16	100%	94%	<i>Eficácia do Planejamento da Despesa</i>
UNIREM - Unidade de Mercado - atividades básicas	R\$ 1.848.207,43	R\$ 1.777.568,24	R\$ 1.917.568,24	R\$ 1.917.568,24	R\$ 1.708.929,13	100%	89%	<i>Eficácia do Planejamento da Despesa</i>
UNIREM - projeto de aquisição de ferramenta CRM	R\$ 187.600,00	R\$ 192.600,00	R\$ 192.600,00	R\$ 192.600,00	R\$ 72.000,00	100%	37%	<i>Eficácia do Planejamento da Despesa</i>

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

As maiores dificuldades que a área enfrentou, de uma forma geral, foi o fornecimento de informações fora do prazo necessário. Para resolver esse problema, a Unicom tem procurado estar cada vez mais próxima das outras áreas da entidade e normatizar seus processos para facilitar a compreensão por parte do cliente, levando-o a respeitar as regras existentes para o bom andamento do processo de comunicação.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Acreditamos que o desempenho da área neste objetivo estratégico foi satisfatório, pois fortalecemos a percepção do público mediante as inserções na mídia de forma espontânea, ultrapassando as metas traçadas para o indicador auxiliar. Contudo, devido à implantação e fortalecimento do SAC da entidade, poderemos aferir o indicador-chave do objetivo estratégico (Índice de Reconhecimento da Imagem Institucional), como apreçado pelo Departamento Nacional.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Aperfeiçoar ainda mais o fluxo das informações e o processo de comunicação entre as unidades, esforço já em andamento, certamente vai potencializar os resultados do indicador. Ampliar o relacionamento com a imprensa de todo o estado também contribuirá para a melhoria dos resultados. Algo que acreditamos que será devidamente verificado pelo SAC durante a pesquisa sobre a percepção da indústria sobre a entidade.

➤ **Objetivo 4: Ampliar o atendimento à indústria pernambucana**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação da Unidade Responsável

Nome do Responsável: *Adelmir Coelho Filho*

CPF: ██████████

Área: *Unirem*

Cargo: *Gerente*

A Unidade de Relações com o Mercado – Unirem, possui a responsabilidade de viabilizar e operacionalizar a inserção do Sesi/PE no mercado de atuação da Instituição.

Definição do Objetivo Estratégico

Ampliar o número de indústrias atendidas e priorizar a oferta de serviços de maior impacto sobre a competitividade com base nos seguintes propósitos:

- Articular as competências das áreas de negócios para o atendimento das demandas dos trabalhadores e das indústrias pernambucanas;
- Enfatizar soluções flexíveis que independam da ampliação da rede de unidades físicas;
- Oferecer atendimento em escala ou com efeito multiplicador, priorizando o desenvolvimento e a oferta de serviços que apresentem um maior retorno quantitativo, tomando como referência o número de beneficiários e de indústrias diretamente atendidos e efeito multiplicador do serviço realizado junto à sociedade.

ii. Análise

ii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período.

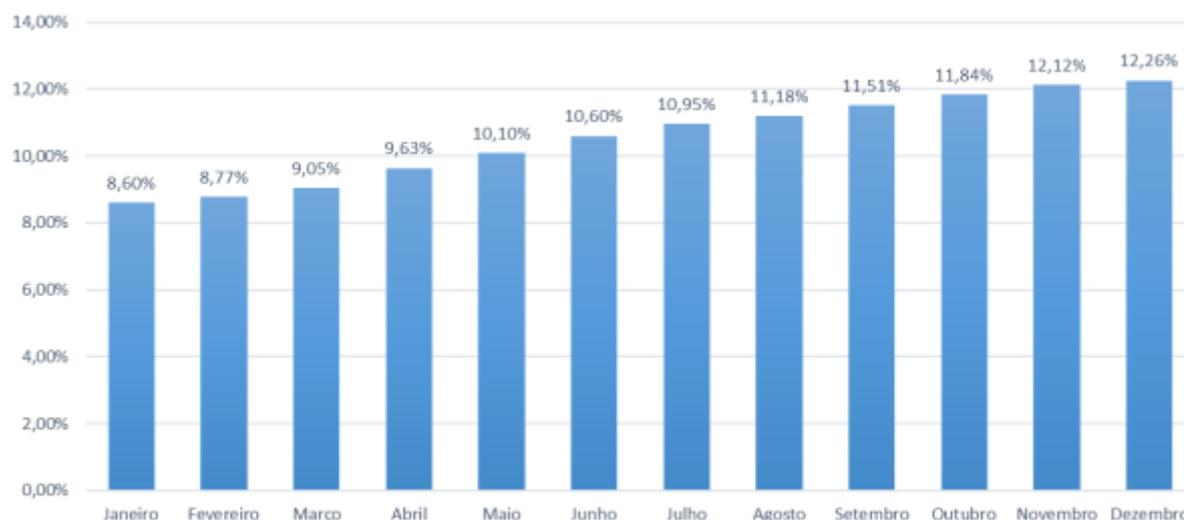
Considerando a proposição do Objetivo Estratégico podemos afirmar que a Unidade de Relações com o Mercado do Sesi/PE obteve alguns ganhos ao longo de 2017 no que diz respeito a ampliação do atendimento às indústrias pernambucanas, dando ênfase a implantação da política de Descontos do Sistema Fiepe, a Atendimento Articulado aos Sindicatos e a implantação do CRM Dynamics.

Os indicadores relacionados a esse Objetivo Estratégico obtiveram resultados regulares considerando a situação inicialmente diagnosticada na elaboração do planejamento, sendo necessária a implantação de ações de melhoria para o alcance de melhores resultados em 2018.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

- Índice de Participação no Parque Industrial

Fórmula: (Número de Clientes Atendidos – Indústrias / Total de Indústrias do Estado)*100



Em 2017 foi atendido 12,26% do Parque Industrial de Pernambuco (8.200 indústrias), apresentando um resultado 6,01% abaixo da meta estipulada de 18,27%, ou seja, 1.498 indústrias deveriam ser atendidas em 2017 para que a meta fosse atingida.

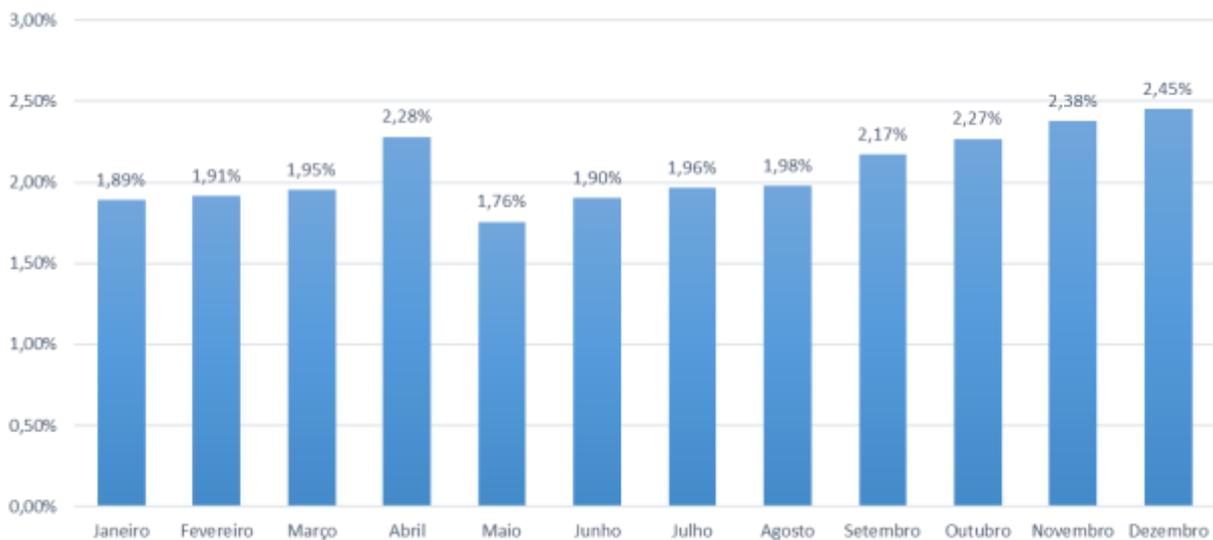
O não atingimento da meta se deu por várias negociações não fechadas tendo em vista que as indústrias estavam preocupadas apenas em cumprir as exigências legais, por conta de suas restrições financeiras, dificultando assim a inserção de outros produtos e o atendimento a mais indústrias.

Outro ponto a ser considerado é que não temos produtos específicos para as micro e pequenas indústrias dificultando assim a penetração nesses portes.

Para 2018 será trabalhado intensivamente o atendimento consultivo, a política de desconto e a Ação Articulada com os sindicatos possibilitando assim uma maior proximidade da indústria e um aumento no número de empresa atendidas.

➤ Índice de Participação no Parque Industrial – Qualidade de Vida e Educação

Fórmula: (Número de indústrias atendidas em Qualidade de Vida e Educação / Total de indústrias no Estado)*100

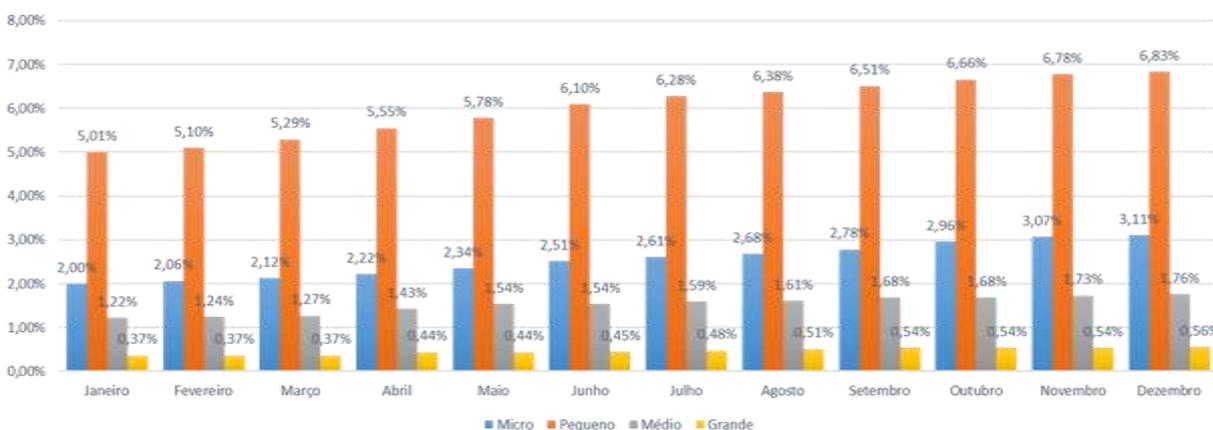


Quando comparamos o Índice de Participação do Parque industrial Geral com índice de Qualidade de Vida e Educação verificamos que o número de indústrias atendidas é bem menor, isso é justificado pela grande aceitação dos serviços de Saúde e Segurança pelas empresas, tanto pelas exigências legais, quanto pelo entendimento da necessidade.

Sendo assim em 2018 serão trabalhados mais efetivamente os serviços vinculados a Promoção da Saúde e a Educação, demonstrando para a indústria a importância desses serviços e os benefícios para a produtividade de seus trabalhadores.

➤ Índice de Participação no Parque Industrial por Porte

Fórmula: $(\text{Número de indústrias atendidas por porte} / \text{Total de indústrias no Estado}) * 100$



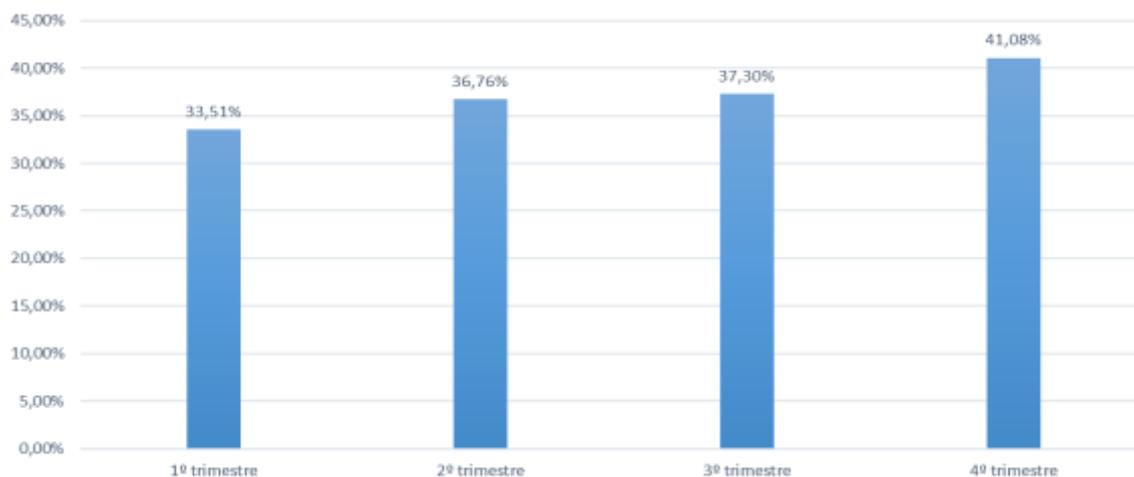
O índice apresenta a maior concentração dos atendimentos realizados pelo Sesi/PE às empresas de micro e pequeno porte, demonstrando dessa forma alinhamento ao direcionamento do Departamento Nacional para atendimento a esses portes.

Em contrapartida é observado um número reduzido de atendimento às empresas de grande porte, demonstrando a dificuldade de penetração nas grandes indústrias.

Para 2018 será trabalhado mais fortemente os serviços do Sesi/PE junto as empresas sindicalizadas garantindo o crescimento do atendimento das micro e pequenas indústrias e a maior proximidade as grandes indústrias através de visitas realizadas com equipe composta de colaboradores das áreas de Mercado, Técnicas e Unidades de Negócios.

➤ Índice de Municípios Atendidos pelo Sesi-PE

Fórmula: (Quantidade de municípios atendidos pelo Sesi / Quantidade de municípios do Estado) * 100

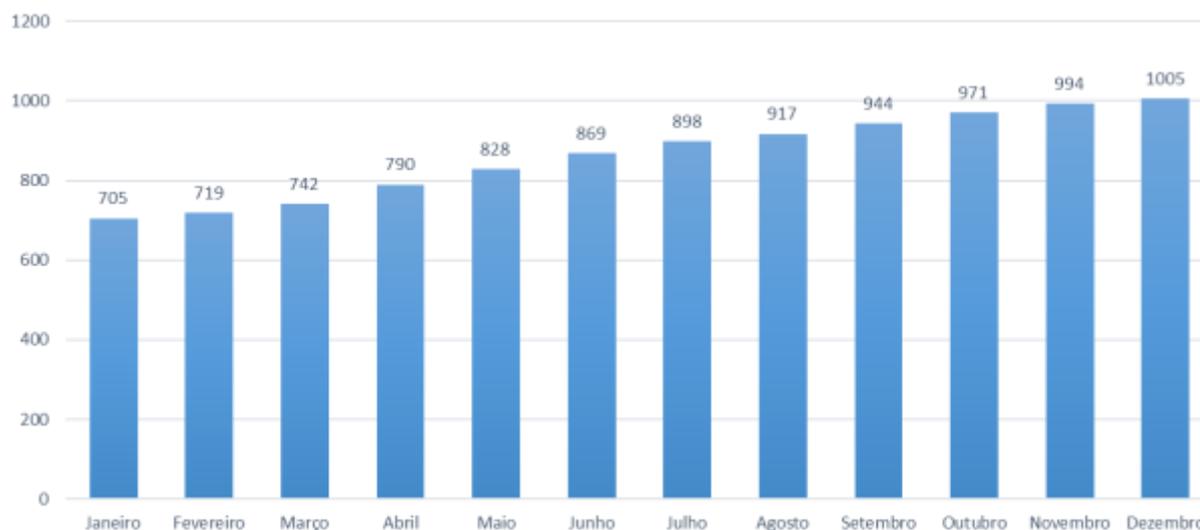


Ao longo de 2017 foram realizados atendimentos a 76 municípios do estado de Pernambuco, alcançando 41% do estado. Não foi possível o aumento desse número tendo em vista a distância entre nossas Unidades e alguns municípios, impossibilitando assim o atendimento.

Para que o atendimento seja ampliado em 2018 será necessário o credenciamento de alguns serviços para atendimento a áreas que não possuem unidades instaladas, facilitando assim o aumento de municípios que poderão utilizar os serviços do Sesi/PE.

➤ Número de Clientes Atendidos – Indústrias

Fórmula: Total de empresas industriais atendidas

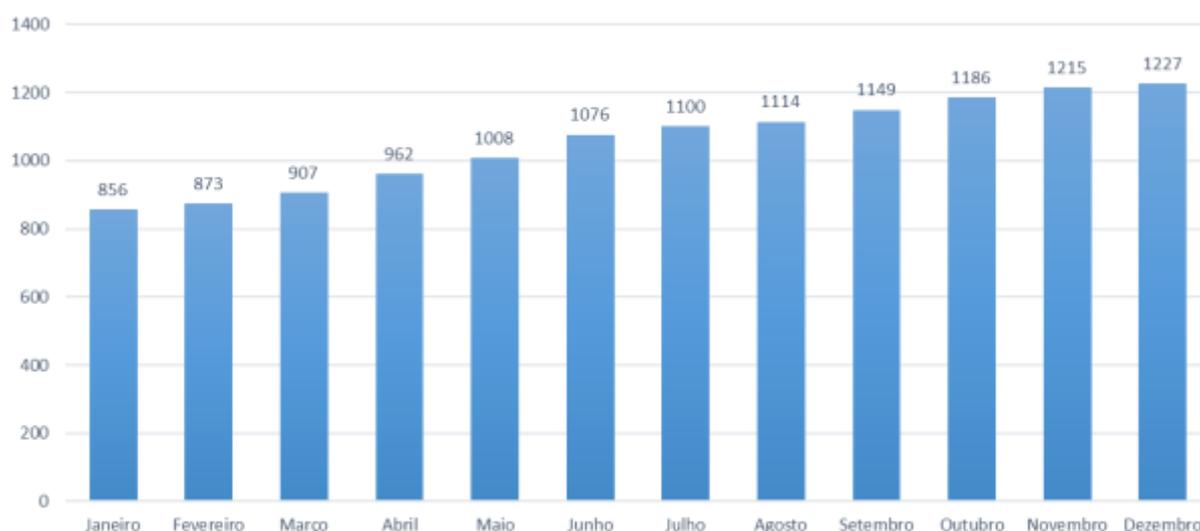


A meta para 2017 foi de que 1.498 indústrias fossem atendidas com serviços do Sesi/PE ao longo do ano, atingindo 67% a meta.

Para aumentar o atendimento as indústrias em 2018 serão trabalhadas o atendimento consultivo concentrados nos Consultores de Negócios, o Atendimento Articulado aos Sindicatos e a Política de Descontos do Sistema Fiepe.

➤ Número de Clientes Atendidos – Indústrias e Não indústrias

Fórmula: (Número de Clientes Atendidos – Indústrias + Total de Clientes Atendidos – Não Indústrias)

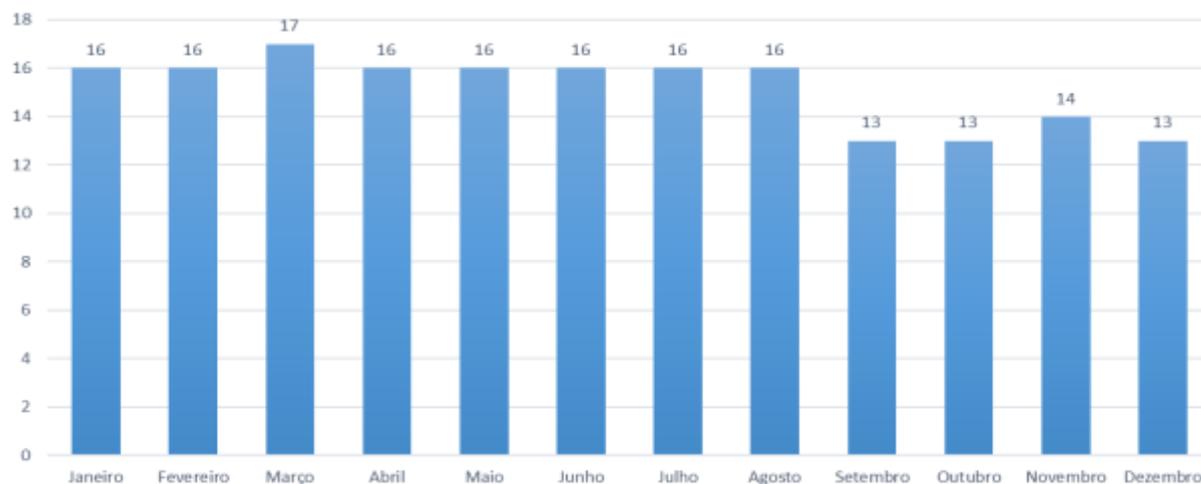


Quando levamos em consideração o atendimento de 1.005 indústrias ao longo de 2017 percebemos que a atuação do Sesi/PE está voltada para a indústria, onde 81,90% dessas empresas são indústrias.

O objetivo para 2018 é ampliar o percentual de atendimento as indústrias, definindo serviços de uso exclusivo, direcionando sempre os nossos esforços para o nosso público alvo.

➤ Número de Clientes Atendidos – indústrias Base Nacional

Fórmula: Total de Indústrias Atendidas de Base Nacional



Os atendimentos relacionados aos Contratos de Base Nacional mantiveram uma média de 15 indústrias atendidas mensalmente com DR Operador, não havendo nenhum atendimento onde o DR Pernambuco atuasse como Coordenador do Contrato.

Em 2018 teremos o foco em fechar negociações com as matrizes localizadas no estado de Pernambuco, tornando assim o DR Coordenador do contrato, não deixando de dar continuidade aos atendimentos negociados por outros DR's.

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

O macroprocesso vinculado diretamente a esse objetivo estratégico é o Relacionamento com Clientes que rege toda a atuação de mercado, contribuindo assim para um alinhamento das ações, devendo, no entanto, ser revisado/adequado periodicamente para que atenda às necessidades da indústria e de seus trabalhadores.

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

Os resultados físicos e financeiros deste objetivo são os mesmos do objetivo: Fortalecer a Imagem do Sesi/PE como Provedor de Soluções para a Indústria

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

- Aumentar o número de Indústrias Pernambucanas atendidas para 2018, focado nas empresas de micro e pequeno porte, mas ao mesmo tempo aumentando a atuação junto as indústrias de grande porte.
- Fechar Contratos de Base Nacional como DR Coordenador.
- Aumentar o número de empresas atendidas com serviços de Promoção da Saúde e Educação
- Ter maior capilaridade de atendimento por meio do credenciamento, sendo possível a cobertura de mais municípios do estado.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Diante do exposto foram executadas as ações previstas para a consecução do referido Objetivo Estratégico, alcançado em parte os objetivos propostos.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

- Reestruturação da área de Mercado voltada ao Atendimento Consultivo
- Relacionamento com os clientes concentrado nos Consultores de Negócios.
- Fechamento de novas negociações de Base Nacional
- Implantação da 2ª fase do CRM (integração com os sistemas legados) possibilitando um maior acompanhamento dos clientes.

➤ **Objetivo 5: Fortalecer a Comunicação Institucional**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação da Unidade Responsável

Nome do Responsável: *Adelmir Coelho Filho*

CPF: [REDACTED]

Área: *Unicom*

Cargo: *Gerente*

A Unidade de Comunicação e Marketing - Unicom, possui a responsabilidade de estabelecer processos e práticas nas áreas de comunicação, eventos e imprensa zelando pela imagem da Instituição.

Definição do Objetivo Estratégico

O Objetivo Estratégico é de fundamental importância visto que ao intensificar o contato com as partes interessadas (governo, indústrias, trabalhadores da indústria, universidade, colaboradores da Entidade, entre outros), expande a compreensão dos públicos externo e interno sobre os papéis e responsabilidades do Sesi/PE frente à sua missão de promover a Educação e Qualidade de Vida contribuindo para a elevação da competitividade da indústria pernambucana. Busca-se também estimular os colaboradores da entidade para atuarem como disseminadores dos valores e da marca institucional. Para isso, faz-se o emprego combinado das ferramentas de comunicação.

ii. Análise

ii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período.

Avaliamos que foram conquistados avanços neste objetivo, tendo-se em vista a situação do Sesi/PE no início deste plano estratégico em relação a 2017. Para isso, temos:

- Investido na estruturação dos processos de comunicação institucional, tornando-as integradas para maximizar os resultados;
- Realizada uma série de ações focadas na intensificação do contato da entidade com as partes interessadas.

No caso do público externo:

- Criamos canais de comunicação direta (como o e-mail relacionamento@pe.sesi.org.br e o número de WhatsApp (81) 9.8829.3330) que foram amplamente divulgados para facilitar o acesso do público à entidade. Por meio dele realizamos 164 atendimentos diretos. Nesse intento, também centralizamos o fluxo do site institucional para aperfeiçoar o atendimento ao público. Por esse canal realizamos outros 475 atendimentos. Agora, em um segundo momento, concentramos o atendimento do público no Serviço de Atendimento ao Cliente,

que possui uma maior capacidade de atendimento e agilidade.

- Investimos em campanhas de e-mail marketing. Para alcançar novos públicos, utilizamos a ferramenta Panfleto Virtual, que possui boa penetração em nosso estado, na campanha de Educação, onde atingimos um mailing de 581.788 contatos.
- Também profissionalizamos as campanhas de e-mail marketing da nossa instituição com a intensificação do uso da ferramenta LocaWeb para a gestão e o envio de conteúdo para nosso público. Neste caso, realizamos 73 campanhas, atingindo um público total de 416.191 contatos.
- Ampliamos as ações promocionais dentro das indústrias. Passamos de 31 ações, em 2016, para 91, em 2017. Também buscamos manter nossas participações nos eventos setoriais, tais como o 1º Encontro da Indústria de Pernambuco e o Seminário de Finanças e Empreendedorismo do Araripe, ambos realizados pela Fiepe.
- Entramos, mantemos e aperfeiçoamos a presença do Sesi/PE nas mídias sociais. Como resultado, conseguimos um aumento no ano de 5.508 seguidores no Facebook, no qual atingimos 24.238 seguidores. No Instagram, ampliamos nossos seguidores em 70%. Em geral, nossas ações são realizadas pela equipe interna de modo orgânico (de compartilhamento gratuito e espontâneo pelo público). No entanto, em alguns momentos, promovemos ações publicitárias para alavancar ações pontuais como as campanhas de Matrículas Abertas e Educação de Jovens e Adultos, em Educação, e de divulgação do Sesi Tamandaré, nas quais investimos nessas, um total de R\$ 15.445,88. O sucesso nessas ações nos mostram a importância de ampliar a atenção e os investimentos nesse item da estratégia para intensificar o relacionamento com o público.
- Divulgamos as ações institucionais via inserções de mídia espontânea. Elas também contribuíram para melhorar o desempenho da instituição no referido Objetivo Estratégico.
- Publicamos sete edições do Sesi Notícias, informativo noticioso sobre as ações da entidade. Neste ano, o periódico se tornará digital para facilitar sua disseminação.

No caso do público interno:

- Ampliamos o emprego de ferramentas de comunicação direta como o Sesi Comunica e Acontece, informativos direcionados às ações e eventos realizados pelas unidades do Departamento Regional e alinhamento interno do discurso institucional e o Sesi Conta Mais, informativo de endomarketing, que passou da versão impressa para digital a fim de ganhar mais agilidade na comunicação institucional. Assim foram publicadas 247 edições do Sesi Comunica, 33 do Acontece e 3 do último periódico mencionado.

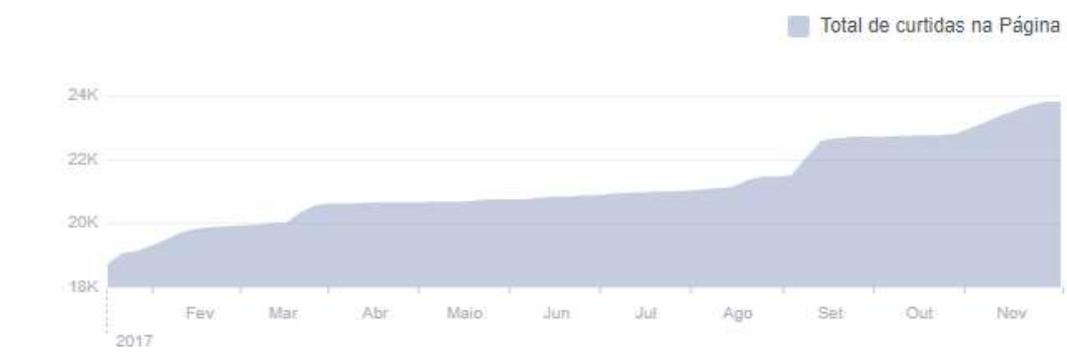
ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

Não foi possível mensurar o Índice de Conhecimento dos Negócios do Sesi/PE, pois não dispúnhamos de estrutura para realizar a pesquisa necessária para tal. Por isso, migramos a ação para ser realizada neste ano, uma vez que o SAC da entidade está devidamente implementado e tem condições de efetuar a referida pesquisa.

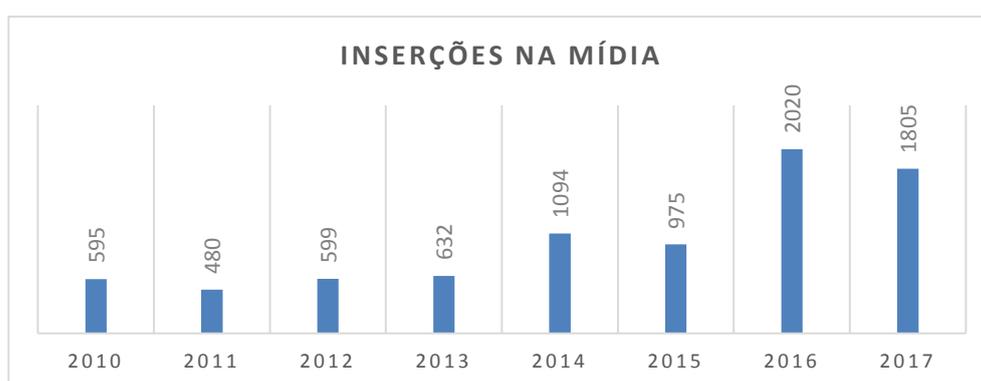
No entanto, empregamos os indicadores abaixo para buscar mensurar o sucesso das ações empreendidas para alcançar o Objetivo Estratégico em tela.

Foco no público externo:

➤ Índice de Seguidores nas Redes Sociais



➤ Indicador de Inserções na Mídia

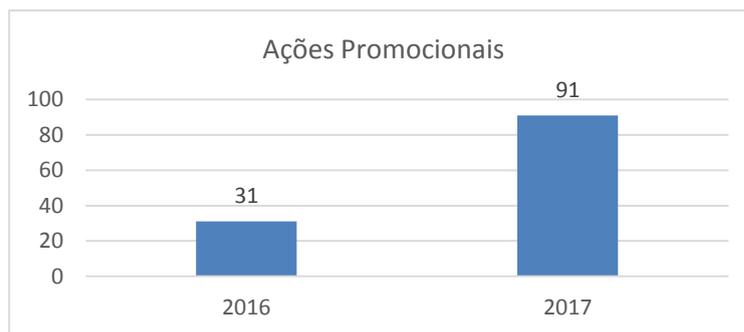


Como pode se ver, nos anos anteriores a 2014, o Sesi/PE possuía uma certa estabilidade na quantidade de inserções alcançadas. Em 2014, o número destoou, porque a equipe foi ampliada, o que possibilitou maior capacidade de produção. De 2015 em diante, a equipe foi reduzida por questões financeiras e o time restante precisou se adequar e construir estratégias para conseguir manter o nível de inserções estáveis, o que foi obtido pela constante pesquisa de novos veículos para ampliação do mailing e relacionamento com a imprensa de modo a aumentar a visibilidade da entidade pelo público e, respectivamente, o conhecimento do mesmo sobre o negócio do Sesi/PE.

O resultado alcançado em 2017 superou a meta estipulada para a unidade que era de 1.350 inserções, devido a projetos extras que ocorreram ao longo do ano e não estavam previstos, tais como a inauguração do Núcleo de Segurança e Saúde do Trabalho no Sesi Paulista. O valor da meta em 2017 ficou abaixo da quantidade de inserções alcançadas no ano anterior, porque naquele período havia o programa Momento da Indústria, em vigência, e – apesar do mesmo ser de caráter publicitário – acaba impactando positivamente na boa vontade dos veículos de comunicação em publicar as ações do Sesi/PE, por existir uma parceria entre ambos. Algo que não estaria em vigência desde o início do ano.

A meta para 2018 é de 1.485 inserções, visto que nesse ano não teremos projetos especiais como o Sesi Bonecos, cujo impacto na meta repercutiu positivamente, elevando a quantidade de inserções obtidas.

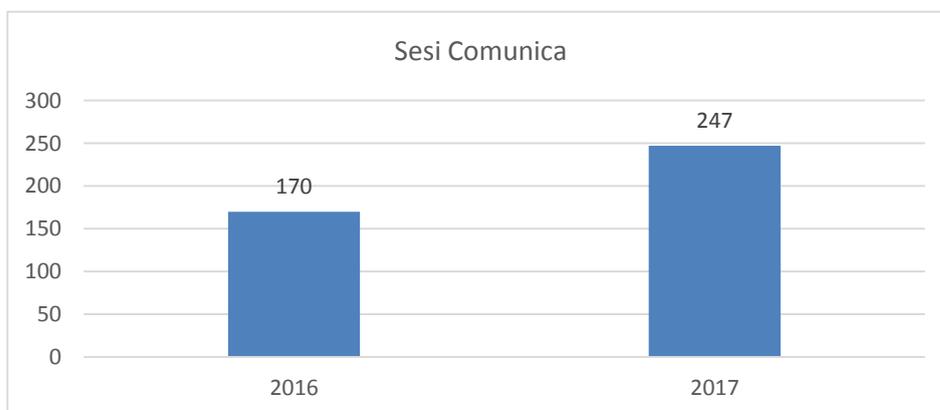
➤ Indicador de Ações Promocionais:



Identificamos um distanciamento entre os trabalhadores da indústria e o Sesi/PE, por isso iniciamos em 2016 um projeto experimental, com ações de marketing promocional dentro das indústrias. O objetivo foi chegar mais próximo dos nossos clientes. Realizamos a distribuição de panfletos e folders e com isso buscamos informar de forma mais direta quais eram os serviços que estavam à disposição do trabalhador da indústria.

Foco no público interno:

➤ Índice de veiculação de informativos internos:



A crescente utilização do veículo, possibilitou que as áreas identificassem a importância e efetividade do mesmo e com isso, as demandas foram aumentando, como pode ser observado quando comparado o ano de 2016 com 2017. Além disso, desenvolvemos diversas ações em parceria com a Unidade de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida, tais como: Dia das Mães, Dia dos Pais, Campanha de conscientização de hábitos saudáveis, entre outras.

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

Sem dúvida o principal macroprocesso envolvido no alcance do objetivo estratégico é o fornecimento de informações completas por parte das áreas técnicas, unidades de negócios e diretoria a respeito de suas ações, produtos e serviços com antecedência, pois possibilita à área o planejamento adequado de suas ações para o alcance dos indicadores relacionados à intensificação do relacionamento com as partes interessadas do público interno e externo.

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

Resultados	Orçamento					Atendimentos		Indicador
	Previsão	Retificação	Suplementação	Transposição	Real	Previsão	Real	
Comunicação	R\$ 2.361.630,64	R\$ 1.855.980,14	R\$ 2.055.980,14	R\$ 2.015.480,14	R\$ 1.408.884,23	100%	70%	<i>Eficiência do Planejamento da Despesa</i>

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

As maiores dificuldades que a área enfrentou, de uma forma geral, foi o fornecimento de informações fora do prazo necessário. Para resolver esse problema, a Unidade tem procurado estar cada vez mais próxima das outras áreas da entidade e normatizar seus processos para facilitar a compreensão por parte do cliente, levando-o a respeitar as regras existentes para o bom andamento do processo de comunicação.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Creditamos às ações acima descritas, um desempenho bastante satisfatório visto que temos conseguido ampliar consideravelmente a interação das partes interessadas com a entidade, como exemplo principal podemos citar o crescimento vertiginoso nas redes sociais (um aumento de 5.508 seguidores no ano, no Facebook, e de 70% deles no Instagram), os diversos canais de comunicação interna que permitem obter um discurso alinhado na entidade e o estímulo contínuo dos colaboradores a assumirem um perfil de defensor e disseminador dos valores e da marca Sesi/PE.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Pretendemos aperfeiçoar ainda mais esse desempenho por meio de projetos como o Sesi Notícias se tornar um veículo digital, o que amplia ainda mais sua capacidade de disseminação. A intensificação do emprego da ferramenta WhatsApp Marketing junto a segmentos específicos para fortalecer a comunicação com eles e o estabelecimento de parcerias estratégicas com instituições como os sindicatos industriais para estarmos ainda mais próximos de nosso cliente final.

➤ **Objetivo 6: Aprimorar a Gestão do Relacionamento com os Clientes**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação da Unidade Responsável

Nome do Responsável: Adelmir Coelho Filho

CPF: [REDAZIDO]

Área: Unirem

Cargo: Gerente

A Unidade de Relações com o Mercado – Unirem, possui a responsabilidade de viabilizar e operacionalizar a inserção do Sesi/PE no mercado de atuação da Instituição.

Definição do Objetivo Estratégico

Aprimorar as práticas de gestão do relacionamento com os clientes industriais que ampliem a capacidade do Sesi/PE de captar, compreender e antecipar as demandas atuais e futuras da indústria pernambucana visando proporcionar soluções com alto nível de aderência às necessidades e as expectativas dos setores industriais.

ii. Análise

ii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período

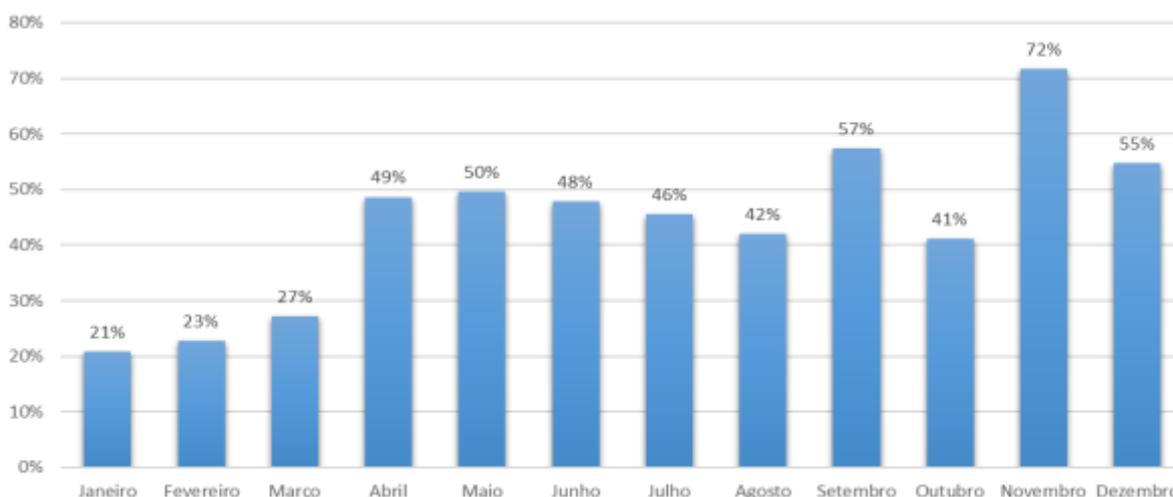
Considerando a proposição do objetivo estratégico podemos afirmar que a Unidade de Relações com o Mercado do Sesi/PE obteve alguns ganhos ao longo de 2017 no que diz respeito a Gestão do Relacionamento com os clientes, dando ênfase a implantação do CRM Dynamics, como ferramenta de gestão, mudando toda a forma de atuação e monitoramento do mercado e dos clientes.

Os indicadores relacionados a esse objetivo estratégico obtiveram resultados regulares considerando a situação inicialmente diagnosticada na elaboração do planejamento.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

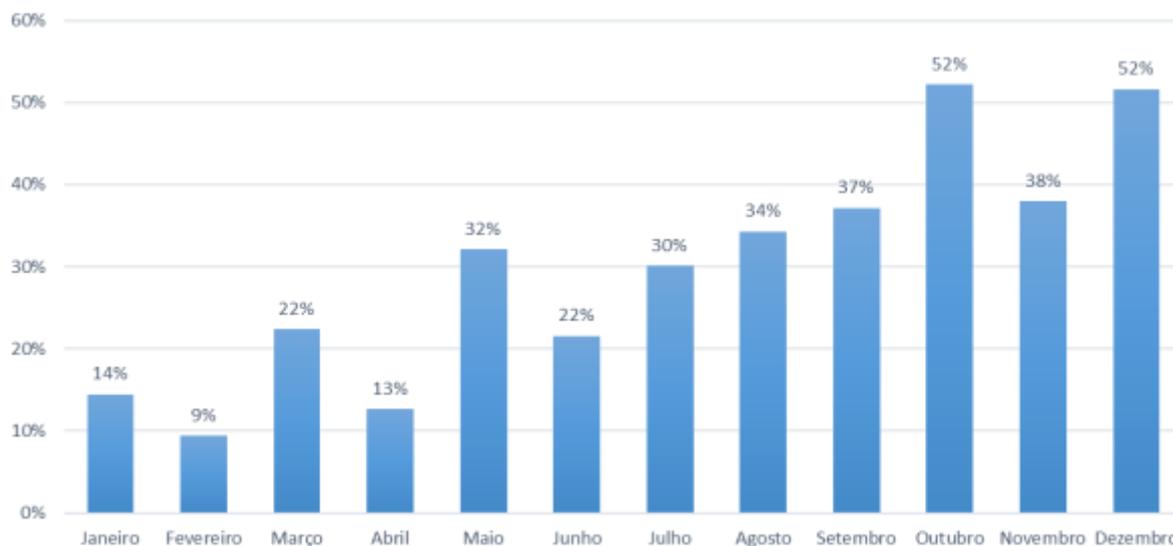
➤ Índice de Efetividade do Número de Propostas

Fórmula: $(\text{Número de Propostas Fechadas} / \text{Número de Propostas Emitidas}) * 100$



➤ Índice de Efetividade dos Valores das Propostas

Fórmula: (Valores de Propostas Fechadas / Valores de Propostas Emitidas) * 100



O primeiro trimestre de 2017 apresentou uma taxa de conversão baixa em negócios fechados, no entanto a partir de abril a efetividade apresentou-se sempre acima de 40%, demonstrando um maior empenho no fechamento de novas propostas.

Nos meses de setembro, novembro e dezembro tivemos uma efetividade \geq a 55%, em virtude da implantação da Política de Desconto do Sistema Fiepe e da redução nos preços dos serviços de SST.

Para 2018, a Política de Desconto continuará vigente e será trabalhado pelos Consultores de Negócios o Atendimento Consultivo as Indústrias do estado, favorecendo cada vez mais o fechamento de novos negócios.

➤ Índice Geral de Satisfação dos Usuários em Relação aos Serviços Prestados

Índice não mensurado em 2017, pois a medição atualmente é realizada por meio da Satisfação do CNPJ contratante. Até 2019 será medida a satisfação dos trabalhadores da indústria.

➤ Índice de Retenção de Clientes

Em 2017, foi verificada uma retenção de 85,96% dos clientes, quando comparado o primeiro semestre com o segundo, apresentando um resultado satisfatório. Para 2018 será trabalhado de forma consultiva todas as renovações buscando sempre aumentar o mix de produtos consumidos pelo cliente (Cross-selling) objetivando uma retenção cada vez maior, aumentando o relacionamento e agregando mais receita.

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

Os macroprocessos vinculados a esse objetivo estratégico são o Relacionamento com Clientes que rege toda a atuação de mercado, a Pesquisa de Satisfação do Cliente, onde é verificada a satisfação da empresa contratante em relação aos serviços prestados pelo Sesi/PE, o SAC Ativo e o SAC Receptivo, devendo, no entanto, serem revisados/adequados periodicamente para que atenda às necessidades da indústria e de seus trabalhadores.

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

Ações	ORÇAMENTO	
	Previsto	Realizado
Implantação da 1ª Fase do CRM Dynamics	R\$ 192.600,00	R\$ 72.000,00

Observação:

Foi concluída a 1ª fase do projeto com um custo menor do que o previsto, ficando para 2018 a 2ª Fase do Projeto que trata das integrações com os sistemas legados.

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

Os principais desafios para 2018 são a adequação da atuação dos Consultores de Negócios de forma a transformar a venda em atendimento consultivo, a mudança de cultura para a Gestão do Relacionamento e o uso sistemático do CRM Dynamics apoiando o gerenciamento dos clientes.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Diante do exposto foram executadas as ações previstas para a consecução do referido Objetivo Estratégico, alcançado as os objetivos propostos.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Em 2018 será trabalhando fortemente a cultura de atendimento consultivo por meio de ações de atendimento às indústrias, priorizando as necessidades dos clientes e estabelecendo uma relação de confiança que gere novas oportunidades de negócios e a consolidação do relacionamento com a Indústria Pernambucana.

➤ **Objetivo 7: Prover Competências Estratégicas**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação da Unidade Responsável

Nome do Responsável: *Eveline Remígio de Oliveira*

CPF: [REDACTED]

Área: *DIOPE*

Cargo: *Diretora*

A Diretoria de Operações - DIOPE é responsável pelo gerenciamento da operação das Unidades de

Negócios, que executam a prestação direta de serviços aos usuários finais do Sesi/PE. A prestação dos serviços poderá ser realizada nas instalações do Sesi ou de terceiros, ou através das Unidades Móveis, de acordo com as necessidades e condições do cliente e a natureza da programação.

Definição do Objetivo Estratégico

Desenvolver atuação por meio de parcerias ou redes para ampliar a oferta de serviços ou no desenvolvimento de projetos alinhados às estratégias do Sesi/PE. Visa dotar a instituição dos recursos necessários a consecução dos objetivos.

ii. Análise

ii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período.

Dentre as principais Alianças Estratégicas realizadas pelo Sesi/PE em 2017 destacamos a parceria com o SENAI/PE, a Rede Globo NE, Indústrias, Instituições Governamentais e Universidade Federal de Pernambuco.

As atividades do Sesi/PE enfatizaram a Educação voltada para o Mundo de Trabalho com conteúdo relevante para a vida cotidiana, com a execução do Programa EBEP, Educação Básica e Educação Profissional, em parceria com o Senai/PE. Em 2017 registrou um quantitativo de 1.184 matrículas, atendendo, portanto, a meta estipulada em planejamento. O EBEP é considerado um dos programas de maior relevância para o Sistema Indústria de Pernambuco e apresenta benefícios indiscutíveis para os alunos, os familiares e as indústrias, pois tem na sua gênese a formação de uma mão de obra melhor qualificada local.

Para o Programa Ação Global 2017, o Sesi/PE contou com a parceria essencial da Rede Globo NE para realizar o chamamento da população do município de Goiana para o evento. Além da Rede Globo as parcerias firmadas com indústrias da Região permitiram o aumento na oferta de serviços, beneficiando a população presente. Foram realizados *36.282 atendimentos*, alcançando a meta em sua totalidade e superando o ano anterior em 137%, em função da ampliação da área do evento para as ruas próximas à Unidade de Goiana. A Prefeitura Municipal de Goiana também foi uma grande aliada na campanha de divulgação por meio das rádios locais e redes sociais.

Nesta Ação Global tivemos diversas parcerias firmadas tacitamente, considerando a vocação local e a disponibilidade dos parceiros, a exemplo de:

- Empresa **Klabin** apresentando um trabalho de sustentabilidade ambiental, onde colocou móveis construídos de papelão para a decoração da sala onde os empresários e autoridades foram recepcionados e também distribuiu brinquedos feitos em oficinas com as crianças e alunos da Unidade que sediou o evento.
- Empresa **JEEP** efetuou a distribuição de mudas de citronela contribuindo para a sustentabilidade e preservação da saúde e meio ambiente;
- Empresa **Avon** com a Unidade móvel de Mamografia e a apresentação do programa amigos do Peito.

A área de Alimentação Saudável do Sesi/PE, visando o estreitamento das relações entre a Universidade Federal de Pernambuco, mantém uma parceria com o Departamento de Nutrição da

(UFPE) para disponibilizar alunos graduandos em nutrição para participar das ações sociais e eventos do Sesi, possibilitando a estes alunos realizarem ações de educação nutricional sob orientação das nutricionistas do Sesi, contribuindo com os eventos, garantindo carga horária extracurricular para os mesmos, ampliando a visão dos universitários para experiências no mundo empresarial e contribuindo para sua empregabilidade.

Com a Secretaria de Saúde do Estado de Pernambuco existem parcerias em:

- Apoio ao programa de Prevenção das doenças Sexualmente Transmissíveis, distribuindo cerca de 10.000 preservativos masculinos nas Unidades do Sesi para clientes e colaboradores com ações de sensibilização em CIPAs, no período de carnaval e no mês de dezembro (mês vermelho);
- Realização de palestras na Unidade da Mustardinha, referente às arboviroses (estas palestras foram realizadas nas recepções da Unidade atingindo o público externo e nossos colaboradores com a distribuição de folders do Sesi sobre a prevenção;
- Palestra sobre arboviroses específica para as técnicas de enfermagem do Centro de Saúde que atuam com os clientes industriais visando a disseminação da prevenção, nas suas visitas aos clientes quando estas distribuem folder sobre o autocuidado.

Parceria Sesi/PE/ABQV, com a realização, em abril de 2017, da 1ª Jornada Regional ABQV (Associação Brasileira de Qualidade de Vida) de Recife – PE, com o objetivo de oferecer aos participantes, uma oportunidade de aperfeiçoamento com educação continuada, por meio da troca de experiências com profissionais voltados a promoção da saúde e qualidade de vida no ambiente de trabalho. No evento foram apresentados cases de sucesso fortalecendo a imagem do Sesi e a difusão dos Programas de Promoção de Saúde desenvolvidos em Pernambuco, além de possibilitar aos empresários acesso a informação de novas soluções em desenvolvimento com o apoio da Associação Brasileira de Qualidade de Vida.

Em novembro de 2017 firmamos uma parceria com o SENAI e a Cachaçaria Sanhaçu, para esclarecer e orientar os micro e pequenos empresários a desenvolver a sustentabilidade empresarial, ter mais eficiência energética, e utilizar a energia solar para produzir eletricidade em grande escala, economizando, assim, recursos, as experiências foram apresentadas em Workshop e a cachaçaria Sanhaçu, mostrou como o engenho se tornou o primeiro do Brasil a usar a energia solar.

[ii.b- Análise dos indicadores de resultado.](#)

No EBEP foram previstas 1.183 matrículas e obtivemos um quantitativo de 1.184 alunos matriculados, representando o alcance da meta estipulada. Financeiramente, o valor repassado pelo DN foi de R\$ 1.355.821,38 (um milhão trezentos e cinquenta e cinco mil, oitocentos e vinte e um reais e trinta e oito centavos), cerca de 20% acima do valor planejado.

A Ação Global, também, teve sua meta cumprida com 36.282 atendimentos, superando em 137% o realizado no ano de 2016, em função da ampliação da área do evento para as ruas próximas à Unidade de Goiana. E, também, por meio de parcerias firmadas com as indústrias locais ofertando um maior número de serviços e produtos.

[ii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos e seu papel no alcance dos resultados obtidos.](#)

Para a consecução das Alianças Estratégicas, as Unidades de Educação e Qualidade de Vida trabalharam seus processos com objetivo de estabelecer parcerias que agregassem valor a Instituição

e contaram com o apoio da Superintendência (deliberação), da DIOPE (operação/comunicação/marketing), da DIAFI (financeiro/logística) e do DN (apoio financeiro), para a promoção da mobilização necessária junto à sociedade, instituições e empresas parceiras visando resultado satisfatório e pleno êxito das ações realizadas.

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

Resultados	Orçamento					Atendimentos		Unidade de Medida
	Previsão	Retificação	Suplementação	Transposição	Realizado	Previsão	Real	
EBEP	R\$ 3.292.701,68	R\$ 4.358.507,39	R\$ 4.358.507,39	R\$ 4.122.497,39	R\$ 3.691.709,88	1.183	1.184	Nº de Matrícula
Ação Global	R\$ 83.900,00	R\$ 103.891,64	R\$ 103.891,64	R\$ 173.211,64	R\$ 123.454,12	36.282	36.282	Nº de Atendimentos

Em relação ao EBEP atingimos a meta de alunos matriculados e superamos a meta da receita, dado que, o valor dos repasses do apoio financeiro do DN referente ao EBEP foi superior ao valor previsto originalmente.

Embora tenhamos nos empenhado bastante para não ultrapassar a previsão orçamentária da Ação Global Nacional, ao otimizar recursos e buscar parcerias com empresas locais e com a prefeitura de Goiana, obtivemos um gasto superior ao planejado em 47,14%. Por outro lado, fomos recompensados pelos números de atendimentos que superaram em 137% a edição do Programa em 2016.

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

Aumentar em 10% o número de parcerias visando ampliar a oferta de serviços alinhados as estratégias do SESI, garantindo um maior acesso da indústria e do industriário aos serviços ofertados.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Ao analisar o desempenho do Objetivo Estratégico de Desenvolver Alianças Estratégicas, consideramos que o Sesi/PE, embora tenha alcançado os resultados a partir do cumprimento das metas físicas, tal iniciativa deve ser intensificada e ampliada por fazer frente a situação econômica do país, que apresenta altos índices de desemprego nas indústrias, refletindo diretamente no orçamento do Sesi.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

- Buscar no meio empresarial e institucional novos parceiros mediante a apresentação dos benefícios e vantagens decorrentes dessa aliança;
- Divulgar, quando possível, os ganhos com imagem nas mídias, valorar monetariamente.

3.2- Informações sobre a gestão

3.2.1- Objetivos Estratégicos - Processos Internos

➤ **Objetivo 8: Prover Competências Estratégicas**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação da Unidade Responsável

Nome do Responsável: *Elineide Silveira*

CPF: [REDACTED]

Área: *Unipes*

Cargo: *Gerente*

A Unidade de Gestão de Pessoas – Unipes tem como objetivo principal atuar de modo estratégico, visando os melhores resultados institucionais, bem como, dotar e gerir as competências necessárias ao bom desempenho da Instituição, executando as funções de ambiência, envolvendo aspectos relacionados à gestão do clima, qualidade de vida, remuneração e desenvolvimento de carreira.

Definição do Objetivo Estratégico

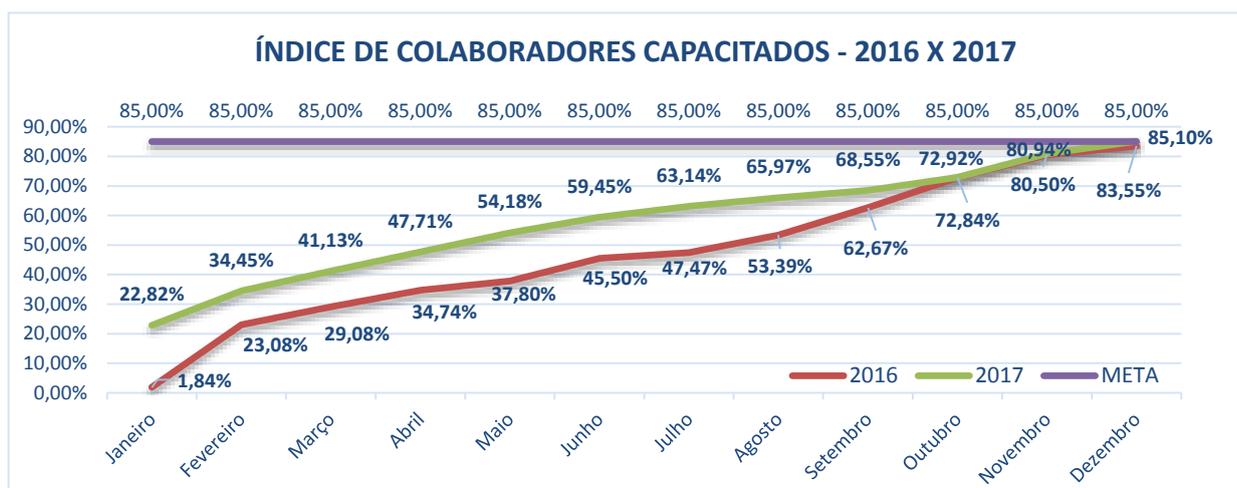
Identificar, antecipar e desenvolver as competências que viabilizem o atendimento das prioridades estratégicas institucionais firmadas pelo SESI/PE.

ii. Análise

ii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período.

Pautado no modelo de Gestão por Competência, a Instituição voltou esforços para desenvolver colaboradores das diversas áreas de atuação, com maior investimento na área de Qualidade de Vida. Em parceria com o Departamento Nacional e outros Regionais, capacitou todo corpo de profissionais da área de saúde e de SST, buscando o alinhamento conceitual e a padronização de metodologias próprias a serem utilizadas junto aos clientes da indústria, tais como: Nivelamento Conceitual para o Modelo de Gestão Integrado, Ferramenta Ágil, Programa Gestão do Absenteísmo, Programa Construindo a Segurança, Transferências Tecnológicas em Doenças Crônicas, Transferência Tecnológica em Ergonomia e Curso Básico de Epidemiologia.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.



No exercício, 85,10% dos colaboradores (771) participaram de ações de treinamentos, desenvolvendo nesses eventos, competências Gerais, Gerenciais e/ou Técnicas. Foram 28.711 horas de capacitação, distribuídas da seguinte forma: 7.104 horas na área de suporte e 21.607 horas área de fim e de negócios, mais de 70%, e uma média de 37 horas por colaborador capacitado. Além das ações presenciais, intensificamos a participação em ações na modalidade EAD, registrando só na Unindústria, a participação de 346 atendimentos em cursos Livres e específicos por Negócio.

O total de investimento em capacitações no ano de 2017 foi de R\$ 580.313,20. Salienta-se que, considerando a limitação orçamentária para ações de desenvolvimento, nossa atuação tem sido em cima do estímulo e utilização de facilitadores internos para repasse de conhecimentos, parcerias com instituições de forma gratuitas e incentivo à prática de EAD.

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

Um dos macroprocessos ligados a este objetivo é o processo de Recrutamento e Seleção. A atuação tem sido focada na avaliação de competências e a captação tem priorizado os candidatos que mais se adequam ao que está descrito no Modelo de Gestão por Competências implantado no Sesi/PE.

Outro macroprocesso considerado para o atingimento deste Objetivo Estratégico é a prática de Avaliação de Desempenho. Esta possibilita identificar gaps de competências e construir planos de desenvolvimento com foco na melhoria de resultados pessoais e institucionais.

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

Ação	Orçamentário		Físico		Unidade de Medida
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	
Investimento em Capacitação	R\$186.894,36	R\$ 580.313,20 **	85%	85,10%	%

Observações: ** Registramos que do valor previsto para investimento pelo Sesi/PE nos CR's de ETD, realizamos R\$ 162.453,49. A diferença do valor total gasto em ações de capacitação (R\$ 417.859,71) refere-se às ações de oportunidade pagas em CR's específicos de projetos da área de Qualidade de Vida através de fomento junto ao Nacional.

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

Para 2018 a área tem como principais desafios:

- Avaliação e Desenvolvimento de Talentos.
- Desenvolvimento de Competências Gerais, Gerenciais e Técnicas.
- Cumprimento do Plano Anual de Desenvolvimento.
- Capacitar, no mínimo, 85% do quadro de colaboradores.
- Alcançar, no mínimo, 24.000 horas de treinamento até dezembro 2018.
- Attingir, no mínimo, 25 horas treinadas por colaborador.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

O Sesi/PE para o exercício de 2017, estabeleceu como meta o índice de 85% de colaboradores capacitados e 24.000 horas de treinamento ano. Como realização final atingiu o percentual de 85,10% de colaboradores participantes em ações de treinamentos e 28.711 horas de capacitação, o que demonstra efetividade nas ações implementadas vis-à-vis o atingimento do objetivo estratégico em pauta.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Buscando a melhoria do desempenho dos colaboradores a Unipes tem atuado de forma a:

- Intensificar a promoção da participação dos colaboradores em ações EAD e nos cursos da Unindústria.
- Buscar parcerias com o DN e empresas locais para o desenvolvimento de ações.
- Dar continuidade ao estímulo ao autodesenvolvimento dos colaboradores.
- Dar continuidade as estratégias priorizadas para o desenvolvimento de competências: facilitadores internos, parcerias gratuitas, desenvolvimento em sistemas próprios, dentre outras.

➤ **Objetivo 9: Promover um Ambiente Favorável a Atração e Retenção**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação da Unidade Responsável

Nome do Responsável: *Elineide Silveira*

CPF: [REDACTED]

Área: *Unipes*

Cargo: *Gerente*

A Unidade de Gestão de Pessoas - Unipes tem como objetivo principal atuar de modo estratégico,

visando os melhores resultados institucionais, bem como, dotar e gerir as competências necessárias ao bom desempenho da Instituição, executando as funções de ambiência, envolvendo aspectos relacionados à gestão do clima, qualidade de vida, remuneração e desenvolvimento de carreira.

Definição do Objetivo Estratégico

Promover políticas, práticas e processos que estimulem a atração e retenção de pessoas com o propósito de superar desafios e a ultrapassar, permanentemente, desempenhos anteriores. Nesse sentido, aspectos assumem importância de políticas estruturantes a serem empreendidas:

- Atualização profissional, trajetórias, reconhecimento e oportunidades de crescimento profissional;
- Priorização da identificação e do desenvolvimento de novos talentos;
- Desenvolvimento e aprimoramento das lideranças para lidar com os grandes desafios da indústria pernambucana;
- Valorização das pessoas com a ampliação de sua qualidade de vida e a melhoria do clima organizacional.

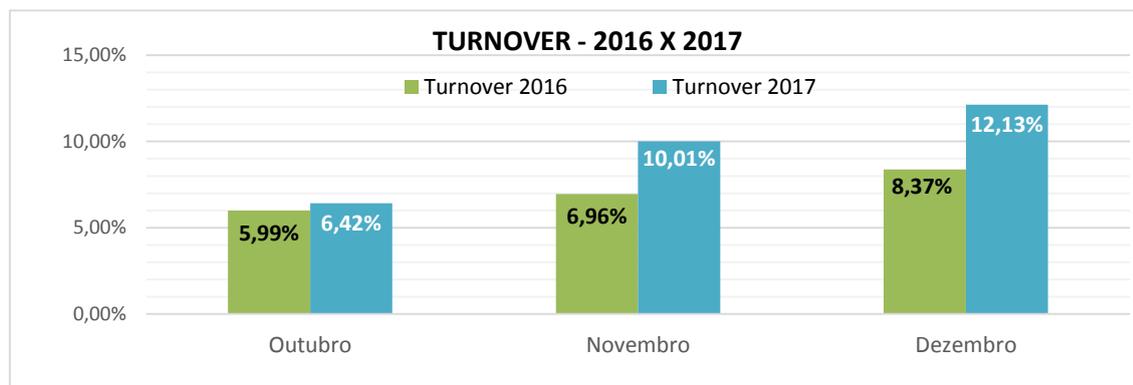
ii. Análise

ii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

➤ Índice de Rotatividade

Objetivo: Mensura a rotatividade de Colaboradores no Sesi/PE.



O índice de rotatividade, ao longo de 2017, apresentou em seu crescimento mensal uma elevação com número igual a 1,76% no mês de dezembro. A meta anual deste indicador é igual a 10%, tendo alcançado o acumulado no ano de 2017 índice igual a 12,13%, ultrapassando a meta estabelecida em 2,13%.

Fechamos o ano com um total de 56 admissões, 162 desligamentos e 02 aposentadorias por invalidez. Destacamos ainda, que grande parte dos desligamentos aconteceram em decorrência de ajustes orçamentários para 2018.

➤ Índice de Satisfação dos Colaboradores

Objetivo: Mensura o nível de satisfação dos colaboradores.

Índice Satisfação	
2017	80,00%
2013	74,55%
2011	55,70%

Desde 2011 o Sesi/PE tem como prática identificar e monitorar o clima organizacional junto ao seu quadro de colaboradores, possibilitando assim uma análise mais assertiva dos resultados apresentados para

implantação de ações de melhorias.

Observamos uma crescente evolução no índice de satisfação dos colaboradores, como resposta a implantação de diversas práticas de gestão: Programa de Desenvolvimento de Liderança, Avaliação de Desempenho, Análise Comportamental, Desenvolvimento de Competências, Melhoria nas ferramentas de Comunicação Interna, Padronização das Ações de Qualidade de Vida, Intensificação de Campanhas Educativas e Preventivas da área de SST.

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

Os macroprocessos que impactam diretamente neste objetivo estratégico são Ambiente e Qualidade de Vida, Estratégia de Remuneração, Saúde e Segurança do Trabalho e Recrutamento e Seleção. Ao longo de 2017 desenvolvemos ações de melhoria como implantação de ferramentas de gestão, padronização de processos, unificação de práticas e campanhas educativas, melhoria nas ferramentas de comunicação interna e refinamento na cesta de benefícios.

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

Resultados	Orçamentário		Físico		Unidade de Medida
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	
Índice de Rotatividade	-	-	10%	12,13%	%
Índice de Satisfação dos Colaboradores	-	-	85%	80%	%

As análises desses indicadores, podem ser encontradas no item ii.b

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

Principais desafios até 2018

- Suporte às Unidades com foco na eficiência dos resultados
- Avaliação e Desenvolvimento de Talentos
- Desenvolvimento de Competências
- Gestão do Clima Organizacional
- Padronização de Processos
- Implantação do Programa de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho - PGSST
- Implantação do Programa de Ambiente e Retenção

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

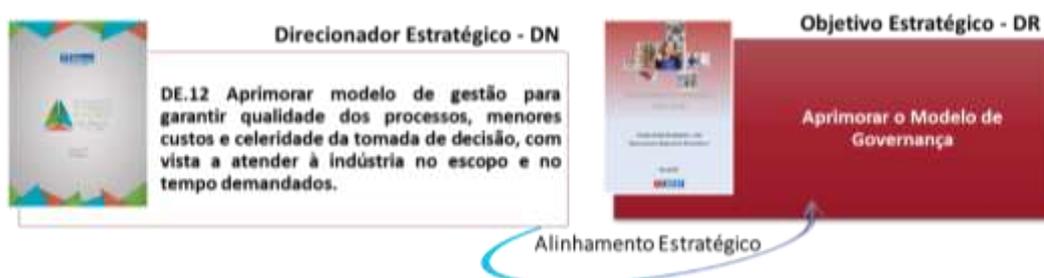
O Sesi/PE obteve um bom resultado neste Objetivo Estratégico, como demonstram os indicadores apresentados, ressaltando a necessidade de priorizar a gestão dos planos de ações de melhorias em busca da excelência organizacional.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

- Implantação dos Planos Ação Locais e Institucionais oriundos da Pesquisa de Clima.
- Mapeamento de todos os processos de Recursos Humanos, normatizando em Procedimentos ou Manuais.
- Intensificar o acompanhamento e suporte às unidades do Sesi/PE com foco nas ações de Saúde e Segurança do Trabalho.

➤ **Objetivo 10: Aprimorar o Modelo de Governança**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação da Unidade Responsável

Nome do Responsável: *Fabiana Lima*

CPF: [REDAZIDO]

Cargo: Gerente

Área: *Unigest*

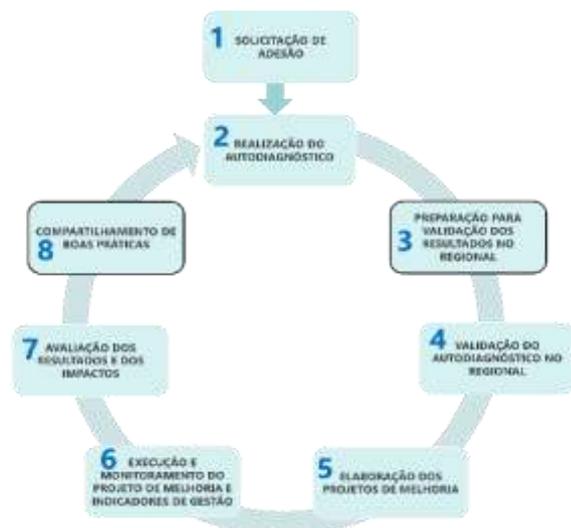
A Unidade de Gestão Estratégica - Unigest é responsável pela realização das atividades que promovam a inteligência estratégica do Sesi/PE, visando subsidiar as decisões do Superintendente, coletando informações internas e externas, a partir da articulação com as lideranças corporativas e das unidades de negócios, bem como fontes externas. Além de promover a melhoria dos processos e atuar na gestão de projetos estratégicos para Instituição.

Definição do Objetivo Estratégico

Estabelecer e consolidar políticas institucionais que privilegiem as melhores práticas e os mais modernos conceitos de gestão, o aumento da eficiência e a melhoria dos processos e a criação de um ambiente favorável ao desempenho superior e ao alcance dos resultados.

ii. Análise

ii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período.



Em 2017, o Sesi/PE decidiu aderir ao Programa Alinhar – Programa de Desempenho Sistemático do Departamento Nacional, iniciativa que busca o aprimoramento contínuo e estruturado da gestão e a melhor instrumentalização do processo decisório, cujo objetivo é promover o fortalecimento da gestão dos macroprocessos críticos das Entidades Regionais e Nacionais do Sesi e do Senai, com vistas ao alcance dos resultados esperados.

O ciclo de operacionalização do Programa inicia com a adesão e o segundo passo é a realização do Autodiagnóstico, que foi realizado em duas fases, onde o Sesi/PE respondeu ao questionário com a sua visão do desempenho dos macroprocessos críticos: *Estratégia, Orçamento, Produção e Desempenho*. Posteriormente os técnicos do Departamento Nacional realizaram a análise e validação dos resultados para apresentação do Relatório de Maturidade da Gestão.

Encerrou-se o exercício de 2017 com o projeto de melhoria elaborado.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

➤ Grau de Maturidade da Gestão

Em 2017 o Sesi/PE obteve a pontuação de 44,49 que corresponde ao **nível 2 de maturidade em gestão** (escala de 40 a 64,99 do Programa Alinhar). Este resultado revela que o Regional possui maioria das práticas padronizadas e em processo de desenvolvimento, sendo utilizadas formalmente em algumas áreas da organização. Muitos indicadores relevantes para a gestão são coletados e geridos, apresentando resultados satisfatórios em grande parte deles.

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

Os macroprocessos críticos definidos como escopo para avaliação da maturidade da gestão dos Regionais no Programa Alinhar têm como foco o fortalecimento dos processos vinculados aos requisitos legais, regulamentares e regimentais, além do alinhamento estratégico nacional das Entidades.

MACROPROCESSO	DESCRIÇÃO	FOCO
ESTRATÉGIA	Visa assegurar o adequado desdobramento do Planejamento Estratégico Nacional do Sesi e do SENAI nos regionais.	<ul style="list-style-type: none"> Execução do Processo de Gestão Estratégica no Regional (formulação, desdobramento, implementação e avaliação da estratégia) Alinhamento Estratégico DR-DN
PRODUÇÃO	Visa a adoção de parâmetros comuns de apropriação dos resultados da Produção. Assim como, consolidação de conceitos de variáveis comuns, garantindo a rastreabilidade, a consistência e integridade dos dados de Produção.	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria da qualidade da apuração e produção dos Regionais; Cumprimento dos prazos estabelecidos, de levantamento e disseminação das informações de produção; Garantia da confiabilidade dos dados e resultados sobre a atuação das Entidades Sesi e SENAI.
ORÇAMENTO	Avaliar a sistematização da gestão orçamentária. Dispor de elementos que permitam acompanhar com segurança os resultados físicos e financeiros. Assegurar o adequado cálculo da gratuidade regulamentar.	<ul style="list-style-type: none"> Elaboração, execução e monitoramento do Orçamento, bem como a sua correta apropriação.
DESEMPENHO	Assegurar a avaliação contínua dos resultados nos macroprocessos com vistas ao embasamento para a tomada de decisão. Visa assegurar o alcance das metas e a sustentabilidade geral e operacional.	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhamento, análise e disseminação das informações de desempenho, em nível local e nacional. Avaliação do desempenho nos indicadores-chave pactuados em âmbito nacional. Prestação de contas aos Conselhos e Partes Interessadas.



Cada um dos quatro macroprocessos integrantes do Alinhar requer que seus processos sejam mapeados, seus padrões sejam disseminados, que o conhecimento existente e produzido seja registrado e compartilhado, que as equipes sejam treinadas e os resultados alcançados. Para efeito do Programa, esses elementos de gestão de natureza transversal aos macroprocessos, foram denominados Pilares de Gestão. Sua incorporação visa nortear a identificação de pontos fortes e aqueles passíveis de melhoria na gestão das Entidades. Nesse sentido, os pilares de gestão apoiam o

direcionamento dos esforços do Regional para uma execução mais focada e objetiva das ações contempladas nos macroprocessos críticos, considerando recursos humanos, tecnológicos, de informação/conhecimento e de projetos que sustentam a execução dos macroprocessos.

[ii.d- Resultados físicos e financeiros previstos e obtidos nos principais programas relacionados ao objetivo estratégico, relativos ao exercício de 2017.](#)

Em 2017 não foram utilizados recursos financeiros do Sesi/PE para o desenvolvimento das ações realizadas no Programa Alinhar, sendo planejado para o exercício 2018 a implantação das oportunidades de melhorias identificadas para a elevação do desempenho institucional.

[ii.e- Principais desafios até 2018 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.](#)

O Sesi/PE a partir do resultado final de Maturidade de Gestão do Regional elaborou um projeto contendo o conjunto de ações para a execução das melhorias e ajustes priorizados, conforme o resultado do diagnóstico de maturidade em gestão validado com o Departamento Nacional.

E as oportunidades de melhorias identificadas para a elevação do desempenho institucional resultaram nas priorizações das ações descritas abaixo:

- Definição e implantação de Política de Governança e Gestão de Riscos;
- Revisão do Processo de Planejamento e Gestão da Estratégia, de forma a contemplar melhorias, entre elas: desdobramento das metas às unidades operacionais e estabelecer rito de monitoramento;
- Revisão do Processo de Gestão de Projetos, fortalecendo o monitoramento e papel dos gestores de projetos;
- Revisão do Processo de Gestão da produção, de forma a contemplar melhorias, entre elas: a disponibilização de instruções operacionais e estabelecer rito de monitoramento;
- Revisão do Processo de Gestão do Orçamento, com foco em correlacionar estratégia e orçamento e documentar o processo; e
- Revisar o Processo de Gestão de Desempenho, com foco no monitoramento das metas consolidadas por unidade operacional, e estabelecimento de rito de acompanhamento.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

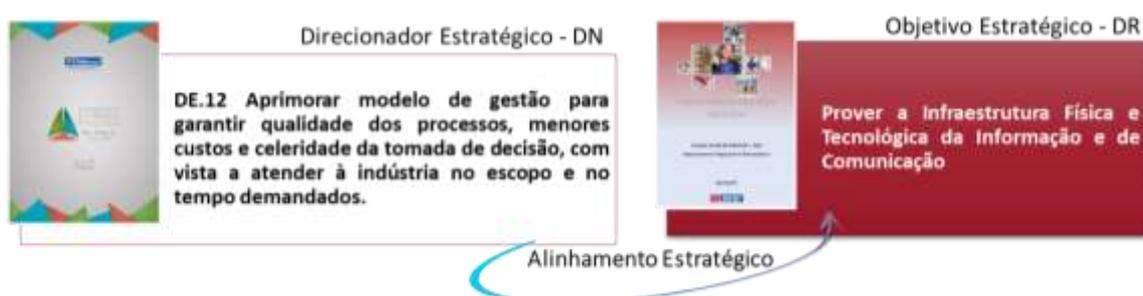
Em 2017 o Programa Alinhar concretizou o que o Sesi/PE vem desenvolvendo e buscando, através da melhoria contínua de suas estratégias e processos. De uma forma estruturada está delimitado o que deve ser motivo de esforço para melhoria da maturidade da gestão da Instituição.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para que o Sesi /PE possa evoluir constantemente em seu modelo de governança, faz-se necessário o investimento em aprimoramento, mapeamento e disseminação dos processos, cujo conhecimento seja registrado e compartilhado, e que as equipes sejam capacitadas e estimuladas a alcançar os resultados.

➤ **Objetivo 11: Prover a Infraestrutura Física e Tecnológica da Informação e de Comunicação**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação das Unidades Responsáveis

Nome do Responsável: Romeu Luiz Vieira

CPF: [REDAZADO]

Cargo: Gerente

Área: UNIENG

Nome do Responsável: Fatima Pontes

CPF: [REDAZADO]

Cargo: Gerente

Área: Unitec

A Unidade de Engenharia – Unieng é responsável pela execução de obras e serviços de engenharia e pela manutenção das unidades do Sesi/PE.

A Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação deve prover a infraestrutura de TI apropriada às atividades administrativas e do negócio, buscando sistemas e soluções inovadoras, garantindo a disponibilidade e a segurança aos serviços de TI.

Definição do Objetivo Estratégico

Executar investimentos em infraestrutura física e tecnológica (adequação e modernização) sustentados em políticas de médio e longo prazo que direcionem e priorizem ações com o propósito de assegurar que a infraestrutura de TIC – Tecnologia de Informação e Comunicação adequada, racionalize e garanta a viabilidade dos processos operacionais/negócios, visando gerar informações

estruturadas para apoiar a execução da estratégia. Assim como garantir um padrão de manutenção e conservação das unidades operacionais coerente com a proposta de excelência firmada para os serviços institucionais do Sesi/PE.

ii. Análise

ii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período.

Estruturação da área de gestão do setor com a construção dos processos internos e com a criação de mecanismos para medição dos indicadores.

Gerenciamento de investimentos em 10 unidades do Regional e na sede com recursos de R\$ 2.044.446,12 na execução de obras/serviços:

- Instalação de sistema de GLP – Sesi Ibura;
- Sistema de segurança patrimonial - Sesi Petrolina e Sesi Clínica;
- Reforma para implantação de área de SST - Sesi- Paulista;
- Adequação de sistema para combate a incêndio – Casa da Indústria (sede);
- Modernização das infraestruturas físicas das áreas escolares- Sesi Ibura, Sesi Camaragibe, Sesi Escada, Sesi Goiana, Sesi Moreno e Sesi Vasco da Gama;
- Manutenção em cobertas, sistema final de esgoto-SFE, entre outros – Casa da Indústria, Sesi Clínica, Sesi Camaragibe e Sesi Mustardinha;
- Infraestrutura de dados em voz em áreas educacionais.

Os principais problemas vivenciados:

- Execução dos projetos e termos de referências para elaboração dos editais e processos licitatórios – dependência de informações externas;
- Atrasos na entrega de documentações dos processos licitatórios, relativos as exigências de contratação de mão de obra e de segurança do trabalho;
- Atraso nas execuções de serviços e obras;
- Qualidade dos serviços das empresas terceirizadas contratadas.

Os indicadores foram implantados e medidos com melhor precisão em 2017. Apesar dos desafios, o setor conseguiu um desempenho satisfatório e alinhado com os objetivos estratégicos da instituição.

Em relação a Tecnologia da Informação, ações para melhoria da Governança em TI foram realizadas em 2017, no intuito de prover, de forma mais efetiva, infraestrutura tecnológica, de informação, de sistemas e de comunicação necessária à consecução dos negócios, tais como:

- Diagnóstico de vulnerabilidades sistêmicas e tecnológicas realizado pelo Sesi – Departamento Nacional, através de aplicação de Pentest, no intuito de apoiar na identificação de oportunidades de melhoria na infraestrutura do ambiente tecnológico relacionadas à segurança da informação.
- Em atendimento as recomendações resultantes do Diagnóstico de Vulnerabilidades, foi iniciado o projeto de atualização de solução de segurança para o ambiente tecnológico, com substituição de equipamentos do tipo Firewalls e revisão e ampliação das políticas aplicadas, visando ampliar o nível de segurança da tecnologia da informação e a confiabilidade no ambiente de TIC. Esta ação está em andamento com plano de ação e de mudança das estruturas e rotinas mais críticas.

- Iniciada a implantação de links de telecomunicações redundantes, visando a obtenção de uma estrutura mais eficiente, com menor custo operacional e maior performance e capacidade, propiciando assim um ambiente com maior disponibilidade e acesso mais rápido e estável aos serviços e sistemas corporativos. Já foram ativados 50% dos links previstos no projeto.
- Como parte do projeto de Modernização Tecnológica da Gestão, foram realizadas as aquisições de equipamentos como: impressoras térmicas, minipcs, nobreaks, equipamentos de CFTV, com vistas a atender demandas das áreas de Educação e Qualidade de Vida, bem como a Segurança Patrimonial.
- Implantação e melhorias de Sistemas de Informações com os módulos que compõem o Sistema de Gestão de Pessoas, a fim de atender às demandas para a implantação do e-Social e aprimorar os processos e sistemas utilizados atualmente.
- As competências requeridas e não existentes no Sesi/PE, quando necessárias às ações e projetos, foram adquiridas por meio de contratação de serviços especializados e internalização do conhecimento na implantação dos projetos.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

O indicador **Índice de conformidade de processos** alcançou 88,2% de conformidade com relação ao atendimento dos processos já implantados na Unieng. A área vem obtendo um resultado positivo nas auditorias internas quanto ao cumprimento dos processos implantados, bem como com a criação de controles de custo das obras e planilhas de acompanhamento do planejamento anual.

A Unidade de Engenharia alcançou um índice de 8,11% de total de Contratos Aditados, sendo considerado um índice satisfatório, uma vez que o alcance da meta que é 0 %, podemos considerar que é inatingível, uma vez que a maioria das obras são referentes a reformas, o que implica na maioria das vezes em necessidade de inclusão de novos itens, devido as peculiaridades dos contratos. Sendo assim, pode-se considerar que o resultado de até 10 % é satisfatório e bem coerente diante dos desafios da unidade.

O **Índice de atendimento as demandas de elétrica não programadas** mede o atendimento às unidades dos chamados não programados de elétrica e cabeamento estruturado atendidos pelo técnico eletricista e 02 eletricistas. O desempenho alcançado pela Unieng foi de 89,36 % com uma meta de 40%. Apesar da grande demanda, pois algumas das unidades tem instalações antigas, ou devido as emergências pelo uso, foram atendidos quase 90 % dos chamados registrados. Ainda pode ser registrada uma avaliação da equipe de trabalho pelos gerentes de negócios de 55,56 % acima da expectativa quanto a qualidade e o pronto atendimento aos serviços e de 33,33% dentro do esperado na realização destes chamados.

O **índice de eficácia de obras e serviços de engenharia** mede o desempenho dos serviços realizados pelos terceirizados na execução do contratado. Em 2017, alcançou um percentual de 52% de obras dentro da conformidade, ressaltando que a meta para esse indicador é 100%. Para levantamento deste índice foram criados critérios de avaliação onde são pontuados, o cumprimento do prazo contratual (obras sem aditivo de prazo), custo (obras sem aditivos de valor) e qualidade dos serviços (critério de avaliação do gestor do contrato).

Neste índice o desempenho da Unieng foi regular, visto que a equipe de fiscalização foi reduzida pela metade, devido a licença maternidade de 02 (dois) colaboradores, o que interferiu bastante no acompanhamento das obras e serviços, no que se refere a cobrança dos terceirizados quanto a eficácia dos serviços contratados.

O **Índice de Eficácia do Planejamento** alcançou o percentual de 88.9% em relação ao orçado executado. Tem como finalidade medir a capacidade do setor em gerenciar os recursos planejados. Os valores orçados ficaram abaixo do planejado para o ano de 2017.

Consideramos que este resultado se deve pela busca de criar controles das contas por Centro de Custos. Controles esses que são tratados com rigor e eficiência, o que resultou numa economia de 11% abaixo do que foi planejado para as despesas.

O resultado do **Índice de Manutenção das Unidades** foi de 133 %, onde a meta era implantar em 9 unidades e foi implantado em 12. Esse índice é medido através de percentuais dos planos de ação de manutenção realizados nas unidades do Sesi/PE (total de 17 unidades).

Em 2017 foi realizada a implantação dos planos de manutenção das unidades, cuja meta seria alcançar 9 unidades do Sesi/PE. A Unieng realizou a implantação em 12 unidades, com média de 44,36% dos planos executados por unidade. Esse plano está sendo realizado pelo pessoal da própria unidade com a gestão dos gerentes de unidades e dos técnicos da Unieng e o objetivo é manter o padrão das instalações e da oferta dos serviços dos clientes interno e externo.

O **Índice de projetos não programados** avalia os projetos realizados não programados no planejamento e que foram por estratégia da gestão ou necessidade de serviços incluídos nas demandas de atendimento do setor.

Foi alcançado um resultado de 3,17% maior do que foi planejado, um índice relativamente baixo, visto que este percentual se refere a projetos estratégicos da gestão ou necessidades das unidades.

O **Índice médio de aditamento de contratos** teve um desempenho 15,35% abaixo da meta de 25%. Esse indicador mede a soma dos percentuais de aditivos de cada contrato dividido pelo total de contratos gerenciados, nos fornecendo o índice médio de aditamento.

O Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi, no capítulo VII – DOS CONTRATOS no Art. 30 admite aditamento para obras de reformas ou equipamentos, nas hipóteses de complementação ou acréscimo, ao valor inicial do contrato de até 50%. A Unieng estabeleceu uma meta de até 25%, dessa forma, o percentual médio de 15,35% é um resultado satisfatório, visto que está abaixo da meta.

O indicador **Índice médio de percepção do cliente** é medido através de pesquisa com os clientes internos da Unieng, e resultou num índice de satisfação de 90% com os serviços da área, sendo bastante favorável.

Este bom desempenho foi devido ao empenho da Unieng em atender as unidades nas suas necessidades de manutenção elétrica, projetos e demandas específicas, mesmo com uma equipe reduzida no ano de 2017.

[ii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos e seu papel no alcance dos resultados obtidos.](#)

A implementação do macroprocesso Solicitação de Serviços de Engenharia está permitindo ao Sesi/PE organizar e planejar, através de controle interno, a execução dos serviços solicitados. Mensurar a relação de quantidade de solicitações realizadas pelas unidades x quantidade de solicitações atendidas pela Unieng. Melhorar o atendimento ao cliente interno e externo, em termos de feedback às demandas solicitadas pelos gestores, estipulando ações e prazos exequíveis para o objeto em questão. Avaliar os custos dos serviços demandados, quando disponíveis.

[ii.d- Resultados físicos e financeiros previstos e obtidos nos principais programas relacionados ao objetivo estratégico, relativos ao exercício de 2017.](#)

Ações	Orçamento					Atendimentos		Unidade de Medida
	Previsão	Retificação	Suplementação	Transposição	Real	Previsão	Real	
UNIENG - Gestão das Atividades Básicas	R\$ 989.567,52	R\$ 952.429,82	R\$ 1.026.603,82	R\$ 1.027.525,40	R\$ 905.587,23	100%	88%	Eficácia do Planejamento da Despesa
Gestão de Tecnologia da Informação	R\$ 3.267.246,47	R\$ 3.133.371,22	R\$ 3.133.371,22	R\$ 2.878.371,22	R\$ 2.209.504,67	100%	77%	Eficácia do Planejamento da Despesa

Com relação aos resultados financeiros foi planejado para o ano 2017 investimentos para melhoria das infraestruturas físicas nas unidades do Sesi/PE de R\$ 2.701.382,26 e foram realizados os valores R\$ 2.124.324,26. Avaliando os resultados físicos dos investimentos planejados para 2017, 38% dos investimentos planejados foram realizados.

Investimentos Planejados	R\$ 2.701.382,26
Investimentos Realizados	R\$ 2.124.324,26

UNIDADE	OBRAS E SERVIÇOS	VALORES PLANEJADOS R\$	VALORES REALIZADOS R\$	TOTAL
UNISUP – Casa da Indústria	Ajustes retificação	20.000,00		
	Adequação de layout	-	15.295,20	
		-	11.370,00	
		-	1.257,00	
	Área de convivência e Paisagismo	20.000,00	-	NÃO REALIZADO
	Adequação do projeto de incêndio	414.283,68	304.660,98	
		Projeto de SPDA		6.000,00
	Infraestrutura hidráulica de prumadas	150.000,00	-	NÃO REALIZADO
	Proteção sobre tubulações da fachada	-	14.500,00	
	Substituição da platibanda da fachada leste	-	109.382,06	
	Adequação sala do térreo	-	7.520,84	
	Substituição de prumada do poço dos elevadores	-	14.711,92	
Manutenção da subestação	-	14.900,00	498.697,43	
UNISUP – Pontas de Pedra	Construção de muros perimetrais	15.004,97	-	
	Projeto de Levantamento planialtimétrico		1.500,00	1.500,00
UNIEDUC	Indústria do conhecimento	70.849,28	70.849,28	70.849,28
Mustardinha	Reforma das	50.000,00	26.190,42	70.936,15

	especialidades médicas			
	Adequação central de ar comprimido	29.480,97	42.895,73	
	Projeto de combate a incêndio	-	1.850,00	
Vasco da Gama	Recuperação estrutural das vigas da fachada e substituição das esquadrias	262.200,00	201.421,99	201.421,99
Ibura	Substituição das lâmpadas fluorescentes por LED	10.000,00	-	89.203,43
	Instalações de GLP		14.342,70	
	Modernização das áreas de educação	-	75.903,77	
Cabo	Recuperação estrutural da coberta metálica da quadra e portões.	546.000,00	-	207.916,82
	Recuperação do muro lateral	231.173,20	-	
	Recuperação do campo Society	-	155.049,18	
	Reforma para adequação da escada da quadra coberta de acesso ao mezanino	-	15.594,28	
	Projeto de acesso a unidade	-	33.000,00	
	Confecção e montagem de grade de proteção com portas de correr para espera da saúde	-	4.273,36	
Escada	Adequação projeto de incêndio	93.747,21	-	74.165,55
	Projeto de combate a incêndio		2.670,00	
	Recuperação estrutural dos pilares metálicos da quadra	167.000,00	-	
	Modernização das áreas de educação	-	71.495,55	
Goiana	Aquisição de 3 containers – salas de aula	99.000,00	-	199.392,26
	Aquisição de 3 containers – salas de aula	99.000,00	-	
	Fundação dos containers		24.532,21	
	Adequação de sanitários – Bloco Educação	108.198,79	170.836,74	
	Construção de reservatório superior	42.661,84		
	Modernização das	-		

	áreas de educação			
	Projeto SPDA	-	2.111,11	
	Projeto de combate a incêndio	-	2.000,00	
Caruaru	Adequação de sanitários para professor e funcionários da educação	30.682,32	-	24.510,50
	Aquisição de cortinas para áreas educacionais	-	20.010,5	
	Projeto de combate a incêndio	-	4.500,00	
Petrolina	Adequação de instalações de incêndio	30.000,00	-	NÃO REALIZADO
Araripina	Reforço estrutural das caixas de água e cisterna como colocação de escadas de acesso	160.100,00	-	NÃO REALIZADO
Moreno	Instalação de subestação aérea	52.000,00	-	NÃO REALIZADO
	Modernização das áreas de educação	-	63.208,71	87.844,42
	Aquisição de cortinas para áreas educacionais	-	24.635,70	
Paulista	Adequação para área de SST	-	478.796,14	483.706,14
	Projeto de combate a incêndio	-	4.910,00	
Tamandaré	Aquisição de cortinas para sala de treinamento	-	3.124,80	3.124,80
Sesi Clínica	Instalação de concertina	-	2.232,00	20.879,97
	Impermeabilização do terraço	-	12.000,00	
	Mobiliário área de esterilização	-	4.192,97	
	Projeto de combate a incêndio		2.455,00	
Camargibe	Modernização das áreas de educação	-	82.714,41	90.175,52
	Impermeabilização de fossa séptica	-	3.800,00	
	Projeto de Combate a incêndio	-	1.550,00	
	Projeto de SPDA	-	2.111,11	

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

- Conclusão dos serviços de investimentos com verba do Departamento Nacional;
- Ampliação e melhoria do desempenho das manutenções corretivas nas unidades;

- Desenvolvimento das ferramentas de gestão com a implantação dos processos internos do setor.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

As ações da Unidade de Engenharia – Unieng contribuíram para o atingimento dos objetivos estratégicos, no que corresponde a prover as unidades de infraestrutura física para o atingimento das metas previstas no Mapa Estratégico 2015-2016 do Sesi/PE.

O resultado do setor para um primeiro ano de medição de indicadores foi satisfatório. Avaliamos alguns indicadores e chegamos à conclusão que as metas foram bastante arrojadas. Com esta análise e baseado nestas experiências estamos prospectando melhores resultados em 2018.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Sabemos que há muitos outros desafios devido às grandes demandas reprimidas principalmente de manutenção. Apesar dos recursos escassos estamos procurando oferecer aos usuários das unidades do Sesi/PE, instalações reformadas, funcionais e que atendam aos requisitos de segurança e ao desenvolvimento de novas tecnologias de acesso a informação e a comunicação.

➤ **Objetivo 12: Garantir Processos Eficientes**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação da Unidade Responsável

Nome do Responsável: Fabiana Lima

CPF: [REDAZIDO]

Cargo: Gerente

Área: Unigest

A Unidade de Gestão Estratégica - Unigest é responsável pela realização das atividades que promovam a inteligência estratégica do Sesi/PE, visando subsidiar as decisões do Superintendente, coletando informações internas e externas, a partir da articulação com as lideranças corporativas e das unidades de negócios, bem como fontes externas. Além de promover a melhoria dos processos e atuar na gestão de projetos estratégicos para a Instituição.

Definição do Objetivo Estratégico

Realizar a gestão dos processos de forma a assegurar a oferta de serviços pertinentes, de excelência e a custos "competitivos", quando comparados com os de organizações que realizam atividades da mesma natureza. E implementar processos que intensifiquem a sistematização de rotinas que repercutam na produção e disseminação de conhecimentos com o objetivo de criar um ambiente

favorável para a inovação, que sejam capazes de impactar positivamente na gestão organizacional, na produtividade, na competitividade da instituição e em sua prestação de serviços frente à sua missão

ii. Análise

ii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período.

O resultado desse objetivo foi fortemente impactado pela contribuição da iniciativa da CNI – Confederação Nacional da Indústria que no final de 2016 realizou uma pesquisa nacional com o objetivo de identificar a maturidade dos processos, o grau de aderência das práticas procedimentais comparadas a um guia básico, bem como seus impactos nos resultados operacionais obtidos pelos Departamentos Regionais dos Estados da Federação.

Esse Guia Básico de Processos Corporativos está apoiado na metodologia de Gerenciamento de Processos de Negócios (Business Process Management – BPM) por ser uma disciplina gerencial que visa promover o controle, a sustentação e a transformação dos processos das organizações para o alcance de melhores resultados. O Guia estabelece padrões de referência para os processos corporativos em âmbito nacional e, além disso, promove o alinhamento sistêmico das práticas para regularidade plena das operações frequentemente auditadas pelos órgãos de controle. Os macroprocessos envolvidos nessa iniciativa foram: Planejamento e Orçamento, TI, Controle de Auditoria, Arrecadação, Jurídico, Suprimento, Financeiro e Contábil, administrativo, RH e Comunicação.

Em 2017, de posse dos resultados do diagnóstico, composto de métricas onde o Sesi/PE pode se comparar com entidades do Sesi de outros estados e também de um relatório analítico onde é apresentado um conjunto de proposições de iniciativas visando elevar o grau de maturidade, foram implementados vários planos de ação por todas as unidades corporativas e assessorias visando tratar as oportunidades de melhorias que foram identificadas como forma de elevar o grau de maturidade em processos e que, evidentemente, irão contribuir para o objetivo estratégico em questão.

Alguns desses planos de ação já contribuíram em 2017 para a estruturação, documentação e melhoria de 141 processos com base na metodologia adotada, permitindo assim que o Sesi/PE alcançasse o resultado esperado para o objetivo estratégico.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

➤ Processos Padronizados



Esse indicador visa monitorar a evolução da estruturação dos processos organizacionais do Sesi/PE com base na metodologia de gerenciamento de processos.

O acréscimo na quantidade de processos padronizados em 2017 de 12,8% em relação a 2016, manteve-se levemente acima da média esperada para o exercício devido as contribuições dos planos de ação gerados a partir do Guia Básico de Processos Corporativos.

Para 2018, com base na manutenção do quantitativo de 529 processos a serem padronizados, número esse obtido de levantamento “in loco” realizado em 2011, do quantitativo de processos organizacionais existentes e que foi validado em 2015, quando de um diagnóstico organizacional realizado por empresa terceirizada, será mantida a expectativa de elevação em torno de 12%.

Esse indicador é obtido com base no registro FRM-001 Lista Mestra de Documentos onde podem ser verificados os controles dos documentos aprovados e publicados.

➤ Índice de Processos Padronizados por Tipo



Esse indicador visa monitorar o grau de priorização dos processos organizacionais do Sesi/PE, por tipo, ou seja, se processos de gestão, se processos de apoio ou se processos de negócios, que foram padronizados com base na metodologia de gerenciamento de processos.

O resultado de 49% apurado para o percentual de processos de apoio estruturados em 2017 foi influenciado pelas ações desenvolvidas pelas unidades corporativas devido a iniciativa do Guia Básico de Processos Corporativos da CNI e isso provocou um desequilíbrio na proporção para os processos de negócios, já que esses são processos críticos e nessa condição devem ser priorizados. Como forma de reverter esse quadro foi planejada para o primeiro semestre de 2018 uma capacitação em Gestão por Processos visando prover competências para as unidades corporativas e de Negócios.

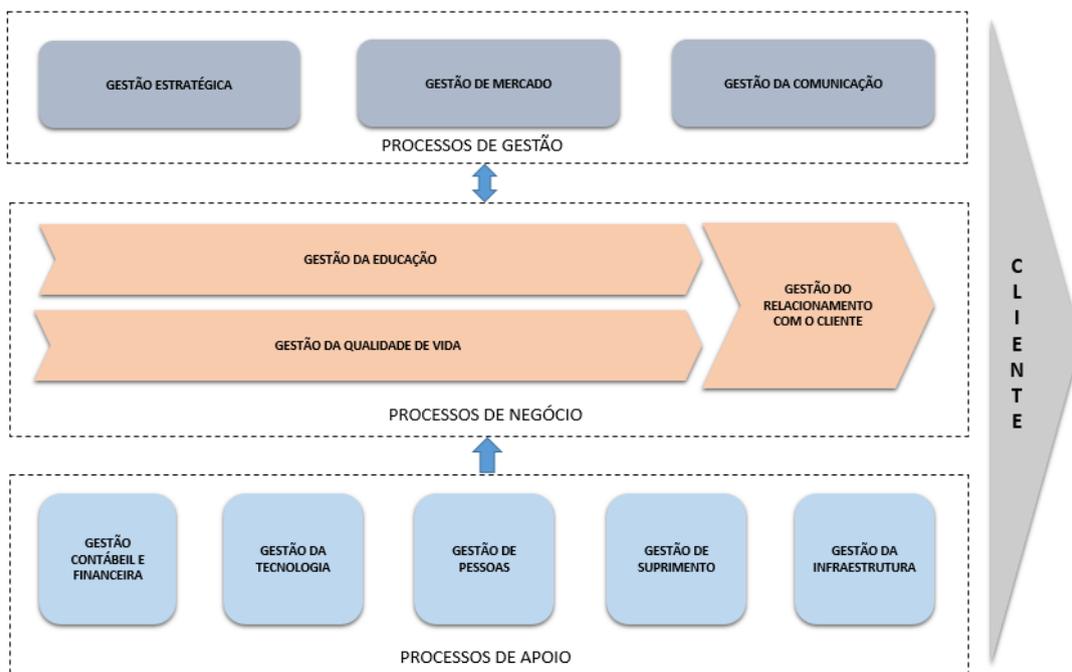
Esse indicador é obtido com base no registro FRM-001 Lista Mestra de Documentos onde podem ser verificados os controles dos documentos aprovados e publicados.

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

A identificação e o monitoramento dos macroprocessos do Sesi/PE permitem uma visão sistêmica e estruturada de seu funcionamento. Os mesmos foram definidos sob a perspectiva das competências institucionais e dos resultados esperados. Explicitam como a instituição opera para cumprir com sua missão.

Os critérios e os métodos necessários para assegurar que a operação e o controle dos processos sejam eficazes, assim como as informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos, encontram-se apresentados no Manual de Gerenciamento por Processos.

Os processos do Sesi/PE, sua aplicação, sequência e interação por toda a organização, estão representados esquematicamente pela cadeia de valor abaixo:



Para dar suporte a esta cadeia estão estabelecidos critérios e procedimentos que visam garantir a eficiência das práticas, por meio das fases de planejamento, execução, registro e acompanhamento, cujo objetivo é determinar o grau de conformidade às normas estabelecidas, a fim de comprovar a manutenção e implantação eficaz do Sistema de Gestão.

A manutenção do Sistema de Gestão é realizada conforme representado na figura abaixo:



Para o Sesi/PE, dentro do acompanhamento do Sistema de Gestão, são identificadas as oportunidades de melhorias que correspondem ao não atendimento a um requisito especificado. O tratamento, disposição e análise são estabelecidos no documento Gerenciamento da Conformidade do Sistema de Gestão.

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

Em 2017 não foram utilizados recursos financeiros do Sesi/PE para o desenvolvimento das ações realizadas neste objetivo.

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

Para a consecução do objetivo estratégico em 2018 tem-se como desafios:

- a) Capacitação em Gestão por Processos visando desenvolver nas equipes das unidades corporativas e de negócios as competências necessárias à implementação dos processos;
- b) Implementação dos planos de ação como resultado do Guia Básico de Processos Corporativos;
- c) Capacitação da equipe de auditoria interna de processos

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

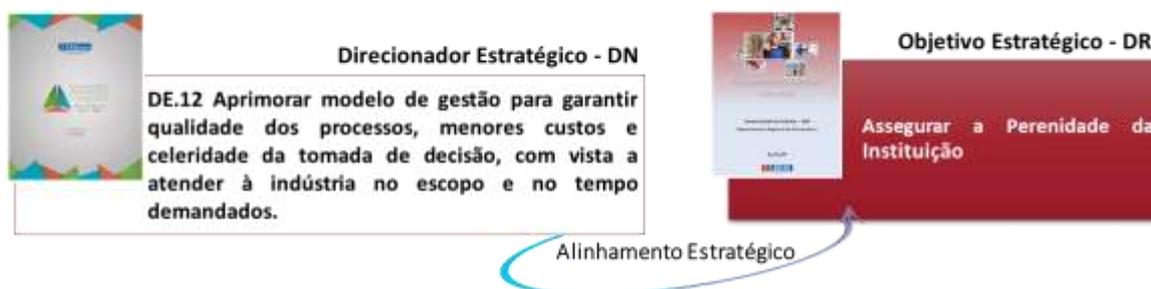
De uma forma geral os processos do Sesi/PE vêm evoluindo ano a ano com a padronização das práticas de gestão e fortalecendo assim o objetivo estratégico.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

A Implementação de planos de ação oriundos da iniciativa da CNI por meio do Guia Básico de Processos Corporativos assim como da prática de auditoria interna de processos, sem desconsiderar outras iniciativas de melhoria, juntamente com a capacitação em Gestão por Processos prevista para o exercício 2018, certamente contribuirá fortemente para alavancar o objetivo estratégico em análise.

➤ **Objetivo 13: Assegurar a Perenidade da Instituição**

i. Descrição do Objetivo Estratégico



Identificação da Unidade Responsável

Nome do Responsável: Nilo Simões

CPF: [REDAZIDO]

Cargo: Superintendente

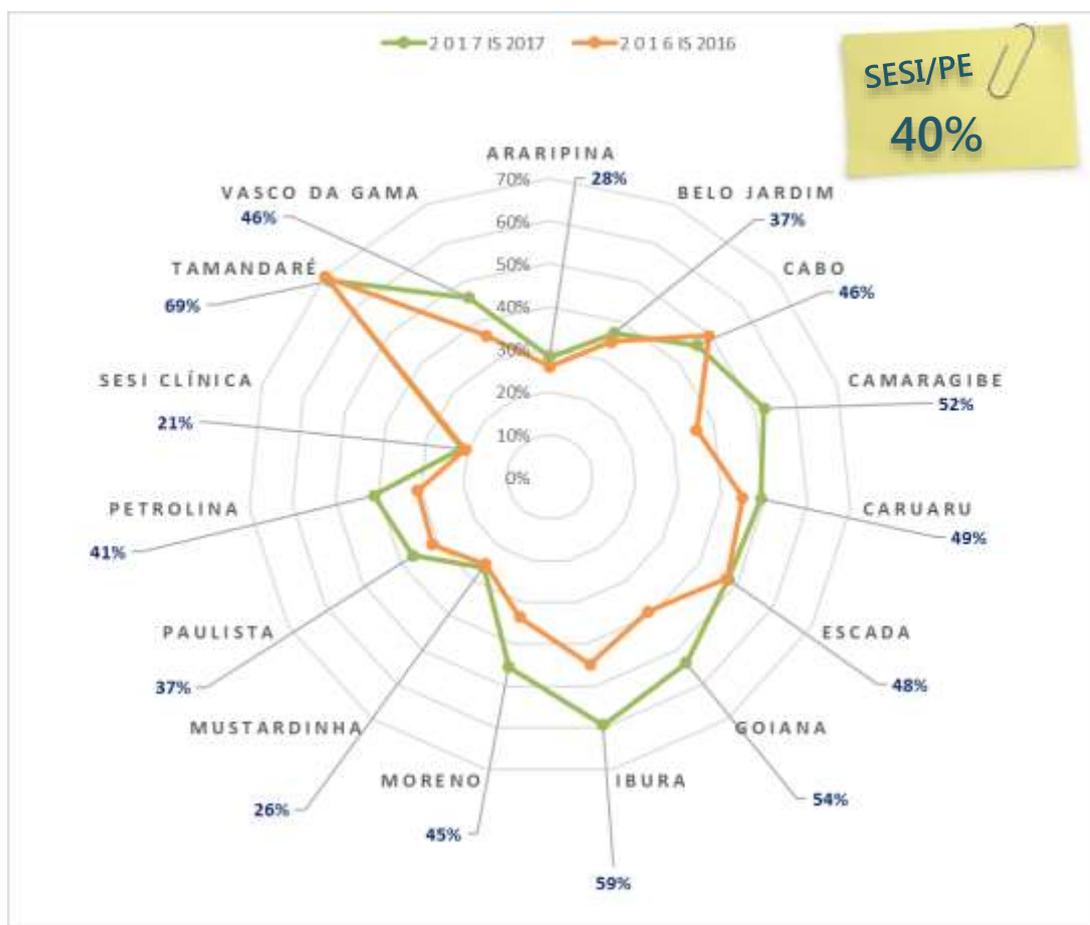
Área: Superintendência

A Superintendência é responsável por dirigir a instituição Sesi/PE, garantindo o desenvolvimento e operacionalização das ações programáticas concernentes aos objetivos institucionais, através da articulação com os responsáveis pela gestão das demais Entidades do Sistema Fiepe e em conformidade com as diretrizes e orientação do Diretor Regional.

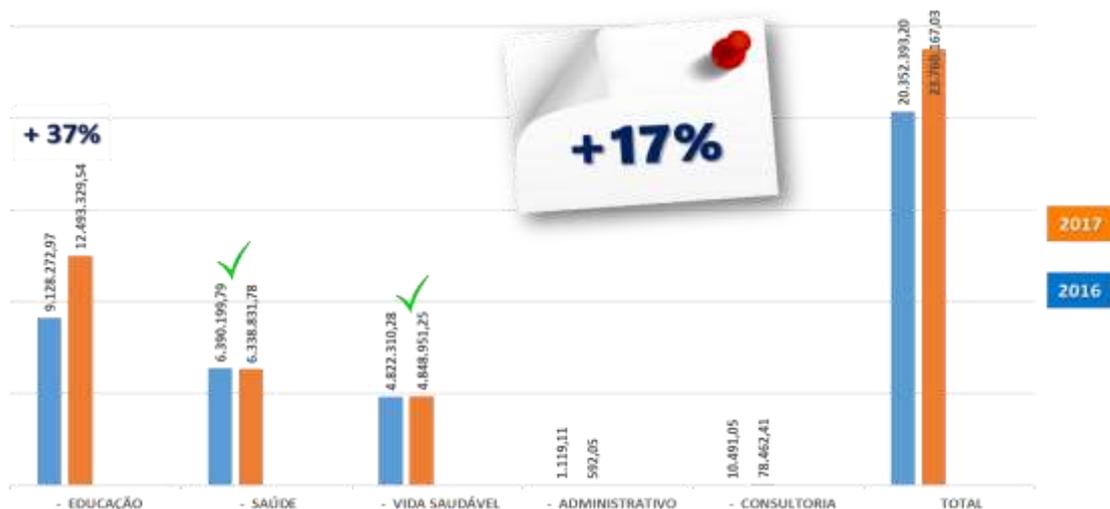
Definição do Objetivo Estratégico

Assegurar o fortalecimento da instituição apoiando a manutenção de sua relevância, ampliação da sustentabilidade financeira dos negócios por meio da utilização racional dos recursos do Sesi/PE visando processos decisórios e de trabalho focados no aprimoramento ou no desenvolvimento de serviços essenciais para o cumprimento da missão e extinção daqueles que apresentam reduzido retorno para os trabalhadores ou indústrias pernambucanas. Além disso, buscar linhas adicionais de recursos para a realização de serviços ou desenvolvimento de projetos específicos com o objetivo de ampliar a capacidade institucional de gerar benefícios.

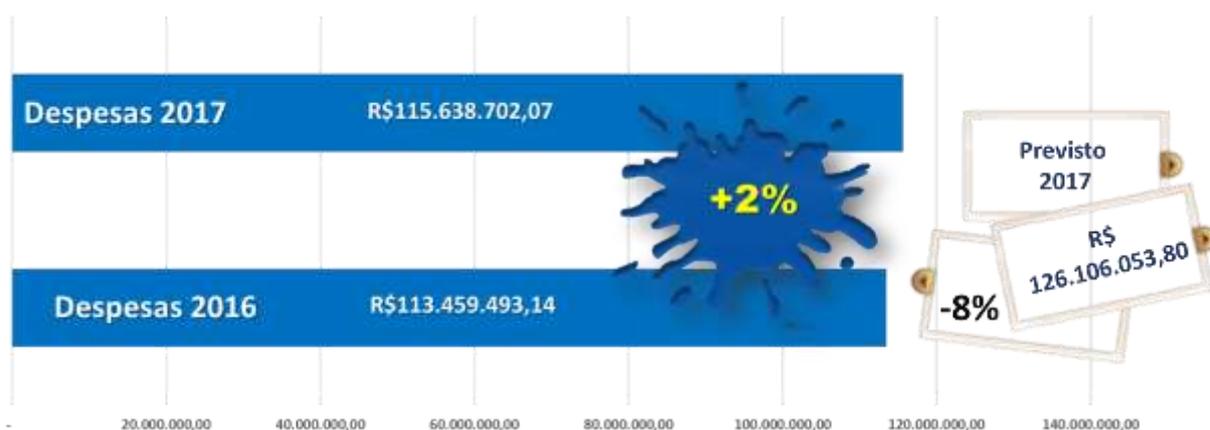
ii.b- Análise dos indicadores de resultado.



O Índice de Sustentabilidade do Sesi/PE em 2017 resultou em 40%, atingindo a meta do exercício e obtendo um aumento de 6 pontos percentuais em relação a 2016. Este resultado deve-se, principalmente, ao desempenho da área de Educação, que apresentou um aumento de 37% nas receitas de serviços, em relação a 2016.



Quando analisadas as Receitas de Serviços em 2017 tiveram um resultado expressivo quando comparadas com o ano de 2016, subiram 17%, reflexo do esforço das Unidades e da área de Mercado, que trabalharam para atingir as metas baseadas na capacidade instalada das Unidades de Negócios. Quando comparado com a meta o desempenho ficou abaixo 11%, em virtude das áreas de Saúde e Vida Saudável terem apresentado resultados abaixo da previsão de -20% e -10% respectivamente. No entanto, a área de Educação superou o ano de 2016 em 37% e ficou abaixo da meta apenas 3%. Para 2018 os esforços estão sendo redobrados para aumentar o desempenho das áreas de Saúde e Vida Saudável, através de um maior atendimento às indústrias do Estado.



Em 2017 a execução das Despesas teve como premissas a **economicidade e a otimização dos recursos**. Ao analisar o desempenho, logo percebe-se que as áreas realizaram suas atividades focadas nestas premissas, e por isso os resultados obtidos foram positivos para o equilíbrio orçamentário/financeiro da Instituição.

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



MACROPROCESSO DE MONITORAMENTO E CONTROLE

O principal macroprocesso a ser considerado para o alcance deste objetivo é o **Monitoramento e Controle**, realizado nos diversos níveis da gestão (estratégico, tático e operacional), pois através da sua efetiva estruturação, e realização dos processos necessários para as análises de desempenho, pode-se influir nas decisões para corrigir as ações planejadas e possibilitar a adequação das iniciativas ou da operação, em relação aos objetivos e aos resultados alcançados. O Sesi/PE ao longo do ano de 2017 estruturou e implantou o processo de Monitoramento Tático, com a finalidade de padronizar o processo e orientar todos os envolvidos, visando o alinhamento de conceitos e ações necessárias para o bom desempenho da prática.

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

Itens	Resultado Orçamentário	
	Previsto	Realizado
Receitas de Serviços	26.569.849,97	23.760.167,03
Receitas Financeiras	4.963.630,63	3.981.726,76
Receitas Projetos Estratégicos	19.568.245,78	10.399.718,29
Receitas	51.101.726,38	38.141.612,08
Despesas	119.331.092,97	110.840.677,59

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

O principal desafio em relação ao objetivo estratégico é manter o controle das despesas, sempre buscando fazer mais com menos. Além de trabalhar a gestão de custos como aliada para tomada de decisão, visando o atendimento as necessidades do cliente industrial, de forma acessível, e deste modo se consolidando como um parceiro, realmente indispensável para a indústria pernambucana.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

O resultado deste objetivo estratégico no exercício de 2017, foi marcado por decisões importantes para o Sesi/PE, como a utilização de estudos e análises de custos para estruturação da política de preços focada na indústria; as metas trabalhadas com base na capacidade instalada das Unidades, não apenas no histórico. Estas e outras ações fizeram parte do empenho da alta gestão para gerir os recursos da Instituição com base em estudos, análises e com foco no principal cliente que é a Indústria.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Visando a melhoria do desempenho deste indicador a prioridade é fazer a gestão institucional com base no **monitoramento e controle das ações realizadas**, buscando, cada vez mais, tomar decisões baseadas em dados e fatos, com vistas a melhoria do desempenho Institucional.

As ações a serem realizadas estão contempladas no Programa Alinhar, conforme descritas abaixo:

- Definição e implantação de Política de Governança e Gestão de Riscos;
- Revisão do Processo de Planejamento e Gestão da Estratégia, de forma a contemplar melhorias, entre elas: desdobramento das metas às unidades operacionais e estabelecer rito de monitoramento;
- Revisão do Processo de Gestão de Projetos, fortalecendo o monitoramento e papel dos gestores de projetos;
- Revisão do Processo de Gestão da produção, de forma a contemplar melhorias, entre elas: a disponibilização de instruções operacionais e estabelecer rito de monitoramento;
- Revisão do Processo de Gestão do Orçamento, com foco em correlacionar estratégia e orçamento e documentar o processo; e
- Revisar o Processo de Gestão de Desempenho, com foco no monitoramento das metas por unidade operacional, consolidados e estabelecimento de rito de acompanhamento.

3.3- Estágio de implementação do planejamento estratégico

3.3.1- Estágio de desenvolvimento

O Planejamento do Sesi Pernambuco 2015 – 2018 foi elaborado de forma alinhada com as Diretrizes definidas pelo Sistema CNI, Departamento Nacional do Sesi e Sistema Fiepe, assim, fortalecendo o compromisso com o alinhamento estratégico nacional, a Missão, a Visão e os Valores do Sesi/PE.

A figura ao lado descreve as etapas de desenvolvimento do Plano Estratégico, onde demonstra, de forma estruturada e interativa, como funciona o processo, reforçando o empenho institucional no aperfeiçoamento de suas ações.

Desta forma, a fim de consolidar e desdobrar para toda organização os objetivos estratégicos, indicadores e metas são elaborados Planos Anuais que traduzem o que é estabelecido como estratégia de longo prazo.

O Planejamento Estratégico vigente tem seu horizonte até 2018, por isso, o Sesi/PE está vivenciando o momento de grandes escolhas para a revisão de suas estratégias.

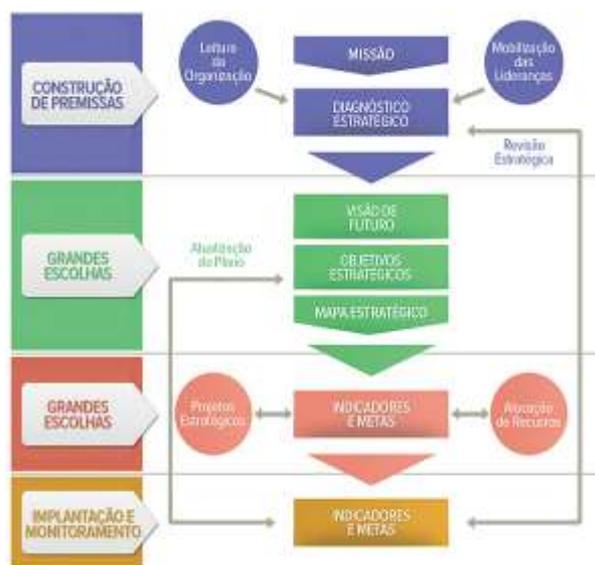


Figura: Processo de Planejamento Estratégico Institucional (adaptado de MACROPLAN 2001)

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

O processo de formulação do Planejamento Estratégico combinou diversas técnicas e ferramentas, para analisar as dinâmicas econômicas, sociais e políticas que influenciam fortemente a ação do Sesi/PE e, ainda, apurou a visão das lideranças e dos especialistas do Sistema Indústria e do Departamento Regional de Pernambuco acerca das prioridades institucionais, posicionamentos estratégicos e rumos para o futuro da Instituição.

Para tanto, foram analisados diversos estudos sobre o desempenho recente da economia nacional e pernambucana, avaliando os efeitos destes processos sobre as questões relacionadas ao desenvolvimento humano e, a partir disso, foram sistematizados os possíveis cenários econômicos e sociais do Brasil e de Pernambuco.

3.3.3- Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica

Os indicadores do Sesi/PE são instituídos e acompanhados com foco nos produtos e processos essenciais da Instituição. A grande maioria são passíveis de serem comparados, pois possuem série histórica que proporciona a comparação e a medição da situação pretendida e os resultados obtidos ao longo do tempo, demonstrando, portanto, comparabilidade e estabilidade.

Para acompanhamento do desempenho e como referência para o processo de tomada de decisão, bem como à criação de estratégias de melhoria, o Sesi/PE estrutura seus indicadores nos níveis estratégico, tático e operacional. Os indicadores Estratégicos estão elencados no Planejamento Estratégico, os indicadores Táticos são acompanhados e analisados pelas unidades, diretorias e superintendência no SIG Estratégia, mensalmente nos momentos de Monitoramento Tático, e os indicadores operacionais são acompanhados pelas unidades e estão inseridos nos sistemas de acompanhamentos (SCAE, SGE, SMD, SIG Orçamento e planilhas).

Em relação ao indicador específico de acompanhamento do planejamento o Sesi/PE mensura o índice de eficácia de planejamento de todas as unidades e corporativamente.

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

O Planejamento do Sesi/PE foi revisado ao longo de 2017 em dois momentos: Retificação e Suplementação, nestes marcos orçamentários anuais, a Instituição verifica a necessidade adequação das iniciativas ou da operação, em relação aos resultados alcançados até o momento, tanto orçamentário como de metas físicas, embasados nas análises realizadas por meio das práticas de monitoramento e controle implantadas, a fim de minimizar os riscos do não atendimento aos objetivos. As correções de rumos identificadas na gestão dos projetos são trabalhadas mensalmente através do monitoramento realizado, junto aos gestores de projetos, diretorias e superintendência.

3.3.5- Envolvimento da alta direção (Diretores)

A elaboração e o acompanhamento do Planejamento do Sesi/PE ocorrem de forma interativa, envolvendo Unidades de Negócios e Corporativas, bem como as Diretorias e Superintendência.

As diretrizes advindas da Superintendência e Diretorias foram trabalhadas pelas Unidades, a fim de se obter o melhor desempenho, com economicidade e produtividade. As metas estabelecidas foram devidamente negociadas com os gestores, levando-se em consideração os desafios propostos. O processo de planejamento utilizou-se de metodologia participativa e integrada, envolvendo todas as

Unidades de Negócios, Apoio e Suporte aos Negócios, que elaboraram seus respectivos planos, projetos e orçamentos, de forma alinhada, visando atender aos objetivos estratégicos do Sesi/PE.

A prática de acompanhamento do Planejamento através de monitoramento mensal, com o envolvimento das unidades operacionais ao analisarem seus desempenhos e das unidades técnicas contribuindo para a melhoria do resultado, através de uma visão sistêmica e de análises embasadas nas necessidades dos gestores das áreas fim, trouxe melhorias significativas no dia a dia da instituição, sendo considerada uma boa prática que precisa do envolvimento de todos para a obtenção do êxito de forma conjunta.

3.3.6- Alinhamento das unidades ao planejamento estratégico

O Planejamento é trabalhado, desde sua construção, de forma alinhada com as Entidades do Sistema Indústria Nacional e Regional, além de ser desenvolvido com transparência e parceria entre as unidades espalhadas em todo Estado. Este alinhamento se dá através de diretrizes, primeiramente, emanadas da Superintendência e Diretorias, em seguida transformadas em orientações pelas áreas de Suporte, Apoio e Gestão, que tem como responsabilidade garantir o padrão das ações corporativas necessárias ao desempenho ordenado da Instituição.

IMPLEMENTAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO							Fase de Desempenho
ETAPAS	Formulação da Estratégia			Execução da Estratégia			
SUB ETAPAS	Construção dos Objetivos Estratégicos - Mapa Estratégico	Definição de indicadores e estabelecimento de metas de longo prazo	Elaboração das Iniciativas (projetos e processos)	Elaboração de Plano de Ação - Anual	Monitoramento da Estratégia		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS	Definições de estratégias por áreas/perspectivas	Implantação dos indicadores com fórmulas, responsáveis, base de dados, sistemas de apuração e etc.	Definição de iniciativas que apoiem a consecução dos objetivos	Definição de metas e orçamento de curto prazo	Análise de desempenho dos indicadores e das iniciativas associadas		
Unidades Responsáveis	Superintendência	sim	sim	sim	sim	sim	
	UNIGEST	sim	sim	sim	sim	sim	
	UNIENG	sim	sim	sim	sim	sim	
	UNIUR	sim	sim	sim	sim	sim	
	Diretoria Administrativa e Financeira	sim	sim	sim	sim	sim	
	UNICOF	sim	sim	sim	sim	sim	
	UNIPES	sim	sim	sim	sim	sim	
	UNITEC	sim	sim	sim	sim	sim	
	UNISUP	sim	sim	sim	sim	sim	
	Diretoria de Operações	sim	sim	sim	sim	sim	
	UNIREM	sim	sim	sim	sim	sim	
	UNICOM	sim	sim	sim	sim	sim	
	UNIEDUC	sim	sim	sim	sim	sim	
	UNIQUAV	sim	sim	sim	sim	sim	

3.3.7- Principais dificuldades e mudanças previstas

Os fatores críticos de sucesso para a gestão estratégica do Sesi/PE é a consolidação das práticas de monitoramento e controle e a melhoria das ferramentas de gestão operacional, tática e estratégica, a fim de proporcionar rapidez no levantamento dos dados e conseqüentemente no acompanhamento

das informações para tomada de decisão. Atualmente o Sesi/PE busca um sistema para acompanhamento da produção que facilite a interpretação das informações diminuindo o trabalho operacional de compilação e proporcione a todas as unidades informações tempestivas e com precisão.

4- Governança

4.1- Descrição das estruturas de governança

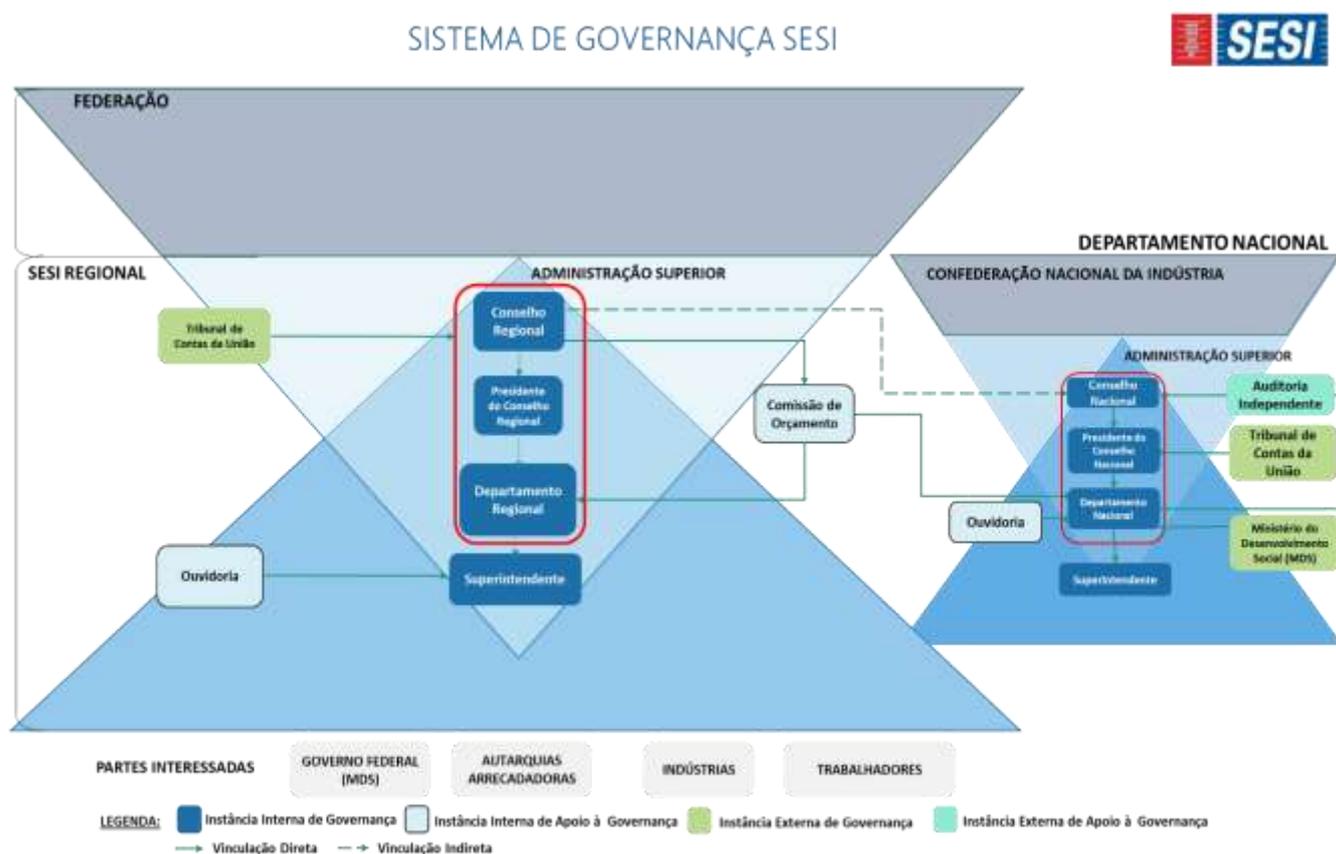


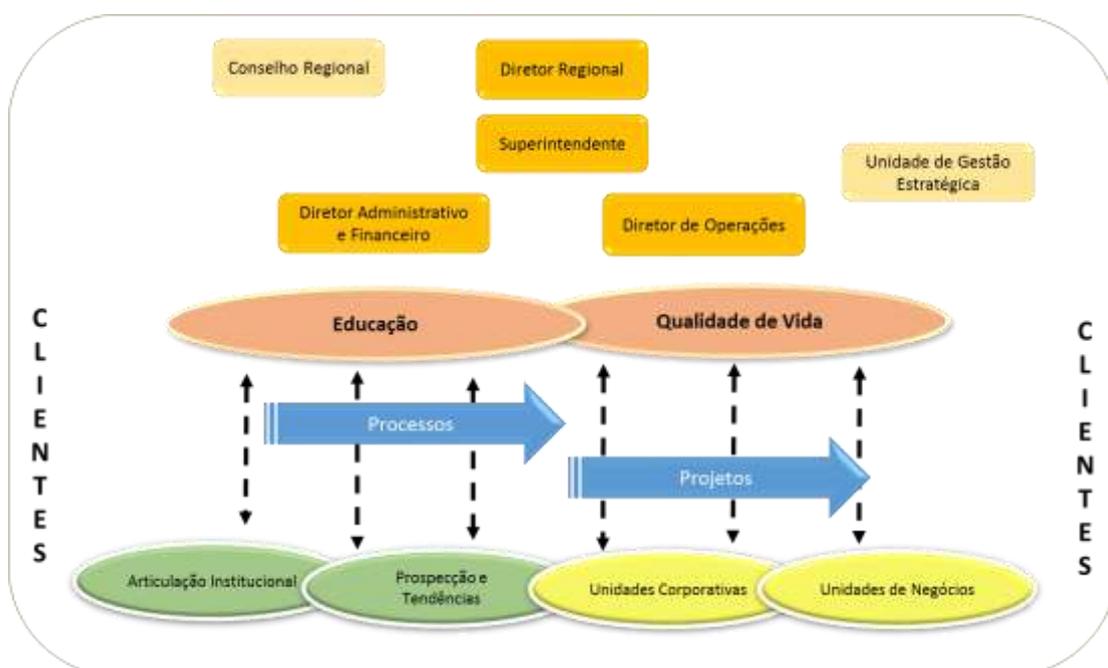
Diagrama elaborado com base nas normas de regência da entidade (Regulamento, resoluções, etc)

Legenda (segundo o Referencial Básico de Governança do TCU)			
Instâncias externas de governança	Instâncias externas de apoio à governança	Instâncias internas de governança	Instâncias internas de apoio à governança
➤ Controladoria Geral da União	➤ Auditoria Contábil	➤ Conselho Regional	➤ Ouvidoria
➤ Tribunal de Contas da União		➤ Presidente do Conselho Regional	➤ Comitê de Conduta Ética
		➤ Superintendente	➤ Comitê Gestor de Segurança da Informação
		➤ Departamento Regional	➤ Comissão de Orçamento

A governança do Sesi/PE está estruturada e implantada desde sua criação em 1946. Para assegurar a prestação de contas, a transparência das operações e tratamento junto às partes interessadas, a alta direção adota mecanismos e práticas de controle e de demonstração das suas ações.

A governança opera em um sistema auto regulado e responde a um Conselho Regional que é constituído pelo presidente da Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco, por quatro delegados das atividades industriais, por um delegado das categorias econômicas dos transportes, das comunicações e da pesca, por um representante do Ministério do Trabalho e Emprego, por um representante do Estado, designado pelo Governador e por um representante dos trabalhadores da indústria mais representativa da região.

A figura abaixo explicita como a instituição opera para cumprir com sua missão.



O modelo organizacional busca promover o desenvolvimento das competências de seus colaboradores e o aperfeiçoamento da cultura matricial, tornando a empresa mais ágil às demandas provenientes dos clientes e as tendências do mercado, voltadas às empresas industriais.

4.2- Gestão de riscos e controles internos

4.2.1- Avaliação da qualidade e da suficiência dos controles internos

O Departamento Regional na busca pela excelência e adequações de seus processos às recomendações dos órgãos controladores, iniciou no final do ano de 2017 um projeto visando a implantação de práticas de Gerenciamento de Riscos, utilizando como referência os requisitos estabelecidos nas normas ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 31000 e COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

Os controles internos no âmbito do Sesi/PE estão representados, através das práticas de monitoramento, auditoria interna de processos, auditoria independente e controles implantados a partir de procedimentos específicos, que contribuem para o alcance dos resultados.

O processo de gerenciamento dos riscos está estruturado contemplando sua identificação, responsáveis, análise, avaliação e tratamento, visando alcançar maior controle nos seus processos e

evitando eventuais desvios no âmbito financeiro, negócios e operacional. Com isso, buscou-se fortalecer a gestão dos recursos financeiros, patrimoniais e humanos com vistas a assegurar que os objetivos da organização sejam alcançados de forma regular.

4.2.2- Avaliação dos controles internos pelo chefe da Auditoria Interna

O Sesi/PE não dispõe de uma Unidade de Auditoria Interna, no sentido clássico, mas seus controles internos se dão de forma sistêmica pela Superintendência e Gerências e de instrumentos padronizados de monitoramento e acompanhamento da gestão e operação. A eficiência da sistemática adotada é demonstrada pelos órgãos internos (Conselho Regional, Nacional) e externos de controle (auditorias externas, CGU/TCU). O acompanhamento mensal pelo Conselho Regional, mediante reuniões de análise do desempenho é um dos pilares do Controle Interno. Além disso, há a verificação do cumprimento dos Planos de Ação e Estratégico pela Direção.

5- Relacionamento com a sociedade

5.1- Canais de acesso do cidadão

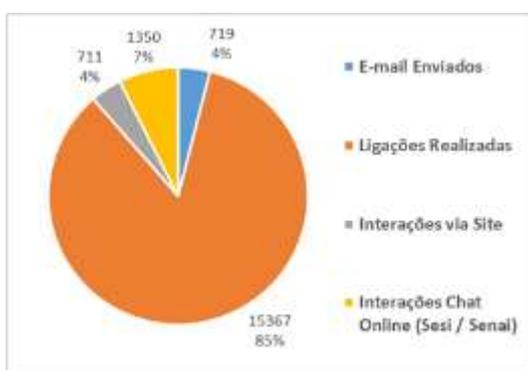
5.1.1- Ouvidoria: estrutura e resultados

O projeto de implantação da Ouvidoria foi desenvolvido em 2017, e de acordo com o cronograma a data de Implantação está prevista para janeiro 2018. A ouvidoria será um canal de comunicação direta com o cliente/cidadão, atuando como segunda instância administrativa no atendimento de suas manifestações. Deve fazer o atendimento focado no coletivo, porém, sem desprezar os interesses individuais.

Assim, tendo em vista a implantação da área de Ouvidoria estar programada para 2018, no ano de 2017 o Sesi/PE ainda não dispõe de dados consolidados referentes às manifestações.

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

Canais de acesso



Informações sobre o Atendimento			
Natureza da Demanda	Quantidade de solicitações	Atendidas	Atendidas no prazo
Denúncias	0	0	0
Reclamações	188	188	187
Sugestões	4	1	Não se aplica
Perguntas (Ligações Receptivas Sesi/Senai)	28927	28927	Não se aplica

Análises:

A implantação do SAC ocorreu em maio de 2017 com as atividades de atendimento Ativo e Receptivo.

No atendimento ativo foram trabalhadas as atividades de ampliação da qualidade do relacionamento com os clientes através do SAC e *Call-back* (retorno às ligações perdidas), pesquisa de satisfação de clientes por serviços prestados (universo de 100% dos clientes empresariais atendidos), prospecção de oportunidades de vendas para indústrias com menos de 10 funcionários e confirmação do tratamento das reclamações/insatisfações.

Já no atendimento ativo o SAC presta informações sobre produtos e serviços, informações e solicitações de vendas, informações sobre as unidades operacionais, atendimento a reclamações, elogios, críticas e denúncias, atendimento receptivo do Fale conosco e atendimento receptivo via chat para o site do Sesi/PE.

5.2- Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade

Em 2016, Tribunal de Contas da União – TCU proferiu o Acórdão nº 699/2016 – Plenário, recomendando um conjunto de ações com vistas ao aperfeiçoamento da transparência dos Serviços Sociais Autônomos. E para atender a essas recomendações, o Sesi/PE em 2017 elaborou o projeto para a implantação do Site da Transparência em conjunto com o Departamento Nacional, e disponibilizando para as partes interessadas a divulgação dos dados de receita e despesa; demonstrações contábeis; licitações; contratos; transferências de recursos a federações e confederações; e atendimento ao público em geral. O link de acesso ao Site é <http://transparencia.pe.sesi.org.br/>.

Acesso às informações da Entidade		
Documentos	Endereço para acesso	Periodicidade de atualização
Execução Orçamentária	http://transparencia.pe.sesi.org.br/leis-de-diretrizes-orcamentarias/execucao-orcamentaria.php ;	Trimestral e até 15º janeiro, abril, julho e outubro
Orçamento Aprovado	http://transparencia.pe.sesi.org.br/leis-de-diretrizes-orcamentarias/	Anual, no mês de janeiro e no mês subseqüente à aprovação das suplementações.
Execução Orçamentária – Anos anteriores	http://transparencia.pe.sesi.org.br/leis-de-diretrizes-orcamentarias/	Anual, no mês de janeiro.
Estrutura Remuneratória Relação de Dirigentes Relação dos membros do corpo técnico	http://transparencia.pe.sesi.org.br/leis-de-diretrizes-orcamentarias/ ; http://transparencia.pe.sesi.org.br/leis-de-diretrizes-orcamentarias/estrutura-remuneratoria.php ; http://transparencia.pe.sesi.org.br/leis-de-diretrizes-orcamentarias/relacao-de-dirigentes.php ; http://transparencia.pe.sesi.org.br/leis-de-diretrizes-orcamentarias/relacao-dos-membros-do-corpo-tecnico.php ;	Trimestral e até 15º janeiro, abril, julho e outubro.
Demonstrações Contábeis	http://transparencia.pe.sesi.org.br/demonstracoes-contabeis/	Anual, até ao 15º dia do mês de abril do ano subseqüente
Licitações	http://transparencia.pe.sesi.org.br:8081/	Sempre que houver alteração
Contratos e Convênios	http://transparencia.pe.sesi.org.br/contratos-e-convenios/	Sempre que houver alteração
Gratuidade	http://transparencia.pe.sesi.org.br/gratuidade/	Sempre que houver alteração
Ouvidoria	http://transparencia.pe.sesi.org.br/Ouvidoria/	Sempre que houver alteração
TCU – Relatório de Gestão apresentado ao TCU	http://transparencia.pe.sesi.org.br/integridade/	Anual – Até março do ano subseqüente.

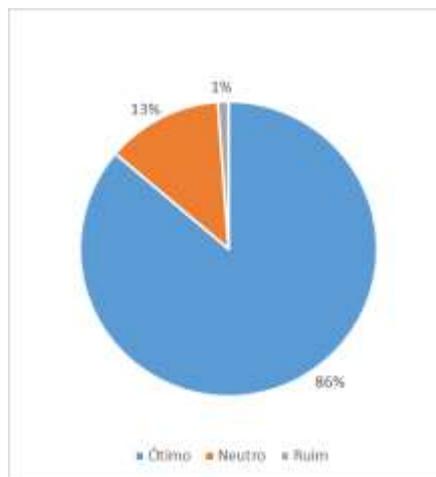
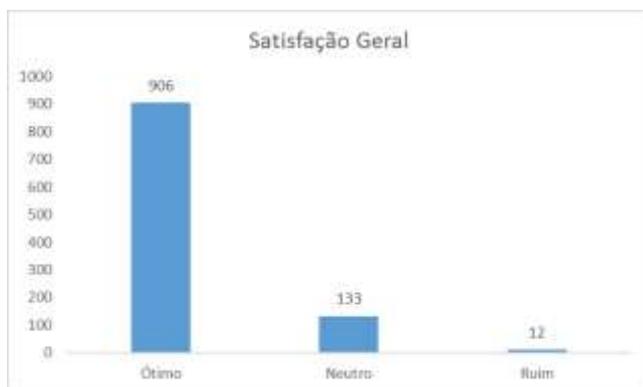
Código de Ética	http://transparencia.pe.sesi.org.br/integridade/	Sempre que houver alteração
Comitê de Ética	http://transparencia.pe.sesi.org.br/integridade/	Anual
Auditoria Independente	http://transparencia.pe.sesi.org.br/integridade/	Anual, até ao 15º dia do mês de abril do ano subsequente
Dados de Infraestrutura	http://transparencia.pe.sesi.org.br/dados-de-infraestrutura/	Anual
Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC	http://transparencia.pe.sesi.org.br/ ; http://transparencia.pe.sesi.org.br/fale-conosco/ ; http://transparencia.pe.sesi.org.br/duvidas-frequentes/ ;	Sempre que houver alteração

5.3- Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários

Documento	Aplicação	Periodicidade de atualização
Pesquisa de satisfação	Através do SAC, a todas as empresas que foram atendidas com serviços do Sesi	Mensal

5.3.1- Satisfação dos cidadãos-usuários ou clientes

Em 2017, foram realizadas 1.051 Pesquisas de Satisfação dos Serviços Prestados às empresas que contrataram o Sesi/PE. A Satisfação geral pelos serviços prestados foi de 86,20%, distribuídos nas áreas de Saúde e Segurança, Educação e Qualidade de Vida.

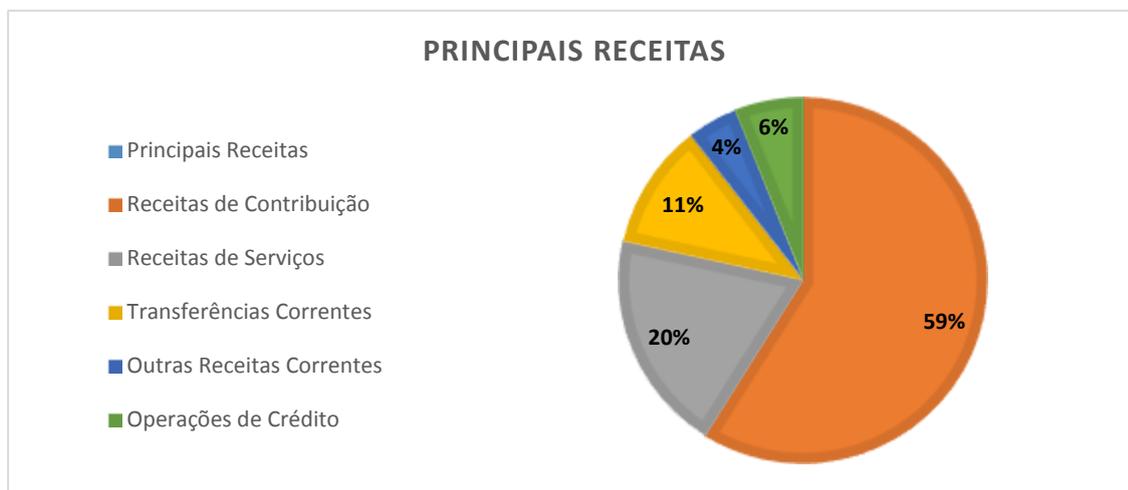


5.3.2- Avaliação dos impactos dos produtos e serviços para os beneficiários

Não realizamos esse tipo de avaliação tendo em vista que a Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados é aplicada junto a Contratante e não as pessoas beneficiadas com os serviços contratados.

6- Desempenho financeiro e informações contábeis

6.1- Desempenho financeiro do exercício



Principais receitas (em milhares de reais)	2016	2017	2018
Receitas de Contribuição	74.514.156,87	71.559.103,87	59.215.723,00
Receitas de Serviços	20.352.393,20	23.760.167,03	27.935.433,91
Transferências Correntes	6.445.340,65	13.553.571,83	18.769.980,48
Outras Receitas Correntes	8.592.111,05	5.409.755,07	10.235.541,65
Transferências de Capital	1.584.082,11	0,00	0,00
Operações de Crédito	0,00	7.257.845,00	0,00
Outras Receitas de Capital	2.457.649,92	0,00	0,00
Total	113.945.733,80	121.540.442,80	116.156.679,04

Análises:

No total, as Receitas do Sesi/PE alcançaram **R\$ 121.540.442,80**, ficando apenas 7% acima do exercício de 2016.

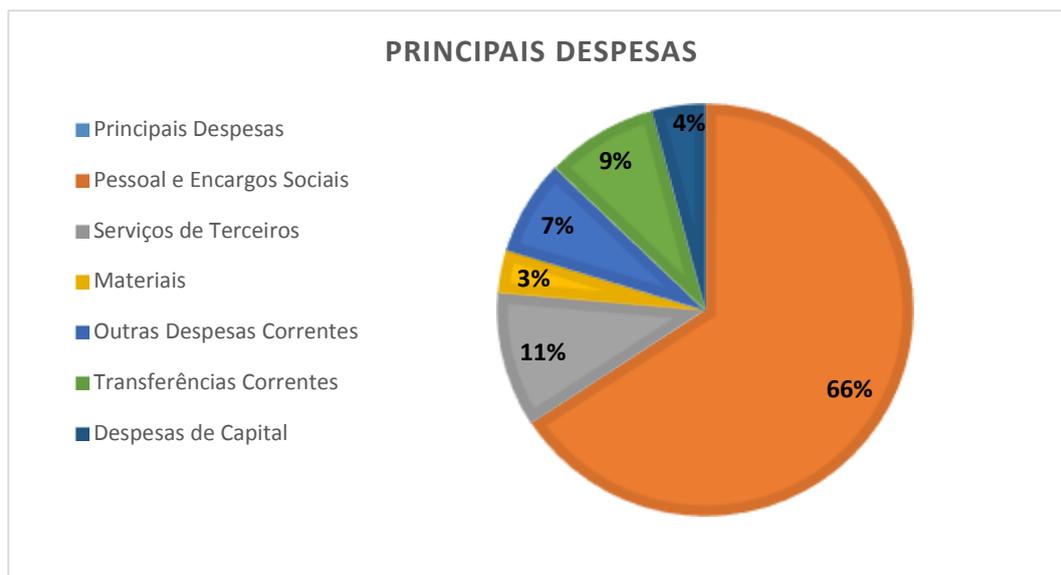
O **Grupo de Receitas de Contribuições** apresentou uma variação negativa em relação ao exercício anterior (2016) de -4%, representando monetariamente R\$ 2.955.053. Seguindo as orientações de previsão do Departamento Nacional para 2018, com o advento dos novos parâmetros do Simples Nacional, esse Grupo de Receitas continua a ser o mais afetado negativamente em -17,24%, em se concretizando essa previsão a mesma representará uma queda financeira para Entidade de R\$ 12.343.380,87 no próximo exercício.

Analisando o **Grupo de Receitas de Serviços** observamos uma variação positiva em relação ao exercício anterior de 17%, representando um montante financeiro de R\$ 3.497.773,83, comparando com a previsão inicial para 2018 observa-se um crescimento de 15%.

No **Grupo de outras Receitas Correntes** tivemos uma variação negativa de -37% em relação ao exercício de 2016, salientamos que este Grupo está representado pelas rubricas: Receitas Financeiras, a qual obtivemos uma variação negativa e aproximada de -18%, fato este impactado pelo reflexo de uma menor rentabilidade das aplicações financeiras ocasionado pelo refreamento da taxa do Sistema

Especial de Liquidação e Custódia (Selic), que encerrou o exercício de 2017 em torno de 7%, a qual estava prevista para aproximadamente 13%. É importante ressaltar que desde o exercício de 2012 a taxa Selic não é encerrada com apenas um dígito de remuneração anual. Além dessas rubricas citadas temos também as rubricas de Recuperação de Despesas, Descontos Obtidos e Saldos de Exercícios Anteriores (o qual no ano de 2016 fizemos uso de R\$ 2.000.000) e no encerramento do exercício vigente (2017) não houve a necessidade da utilização dessa reserva.

Ressaltamos que o Grupo de Operações de Crédito está neste contexto representado por um Empréstimo captado através do Departamento Nacional para um projeto de Estruturação da Entidade.



Principais despesas (em milhares de reais)	2016	2017	2018
Pessoal e Encargos Sociais	78.954.560,10	76.085.177,65	71.586.908,48
Serviços de Terceiros	12.510.651,20	12.214.727,31	19.891.108,62
Materiais	5.200.610,20	3.885.406,22	4.798.490,97
Outras Despesas Correntes	7.895.143,70	8.579.050,79	7.596.468,68
Transferências Correntes	6.512.900,74	10.076.315,62	5.892.117,41
Despesas de Capital	2.385.627,20	4.798.024,48	6.391.584,88
Total	113.459.493,14	115.638.702,07	116.156.679,04

Análises:

As Despesas do Sesi/PE totalizaram em **R\$ 115.638.702** representando uma variação negativa de aproximadamente -2% em relação ao exercício anterior e apenas 0,44% em relação a previsão inicial de 2018.

No exercício vigente (2017), o Grupo de Serviços de Terceiros se manteve praticamente igual ao exercício de 2016, sendo que em relação a previsão de 2018 o referido Grupo sofreu uma variação negativa aproximada de 63%, representando financeiramente um valor expressivo de R\$ 7.676.381,31, fato este em decorrência da não execução de projetos que estavam planejados para 2017 e só deverão ocorrer em 2018.

O Grupo de Outras Despesas Correntes que neste contexto está representado pelas rubricas: Materiais, Transportes e Viagens, Despesas Financeiras, Impostos e Taxas, Despesas Diversas, dentre elas destacamos uma variação negativa aproximada de 9% na qual a rubrica de Despesas Financeiras obteve maior representatividade devido aos descontos concedidos e despesas bancárias.

É importante ressaltar que o Grupo de Transferências Correntes está composto pelas rubricas: Convênios e Apoios Financeiros, no entanto esta rubrica de Apoios Financeiros foi a que sofreu maior variação em virtude da execução do Projeto Relix.

No Grupo de Despesas de Capital visualizamos uma variação negativa e aproximadamente de 100%, onde a maior concentração está na aquisição da nova frota de veículos para o Sesi/PE, além da conta de amortizações.

6.2- Principais contratos firmados

Contratos firmados no exercício a que se refere a prestação de contas									
Contrato/ ano	Objeto	Favorecido	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Sit.	Nat.	Elem. despesa	Valor total
CLIC033/2017	Exames Preventivos do Câncer Mama e Próstata	Diagmed Móvel - Sistemas Operacionais Ltda	02.845.135 /0001-83	Pregão Presencial 23/2017	01/09/2017	A	O	1470	1.823.120,00
CLIC007/2017	Serviço de Vigilância Armada	TKS Segurança Privada Ltda	07.774.050 /0001-75	Pregão Presencial 41/2016	23/02/2017	A	O		1.032.000,00
CLIC061/2017	Prest. Serviço de Aux. De Serv. Gerais	Solserv Serviços Eireli-ME	14.056.350 /0001-84	Pregão Presencial 24/2017	29/11/2017	A	O		868.140,12
CLIC066/2017	Serv. Engenharia quadra Sesi Cabo	Abreu & Silva Construtora Ltda	24.145.020 /0001-19	Convite 18/2017	30/11/2017	A	O	4750	384.627,08
CLIC019/2017	Prest. Serv. Exames Laboratoriais	Rugeri e Paiva Ltda (Laboratório São Camilo)	75.309.237 /0001-58	Pregão Presencial 02/2017	03/03/2017	A	O	1110 4569 1120 4620	349.227,12
CLIC010/2017	Serv. Engenharia Sistema de Proteção de Combate a Incêndio Casa da Indústria	Locavia Locações Ltda	20.814.431 /0001-93	Convite 03/2017	24/03/2017	E	O	2740	304.660,98
CLIC001/2017	Serv. Engenharia Modernização da Infraestrutura da Unidade Vasco da Gama	Abreu & Silva Construção Ltda	24.145.020 /0001-19	Convite 06/2016	17/02/2017	E	O	4750	294.939,88
CLIC050/2017	Prest. Serv. Manutenção de Ar-condicionado	RP Construção Ltda	11.473.020 /0001-04	Convite 15/2017	22/11/2017	A	O		212.520,00
CLIC046/2017	Fornecimento de Módulo Pré-fabricado para sala de aula na unidade Goiana	Embraloc Locadora e Comércio de Máquinas e Equipamentos Eireli	06.167.644 /0001-55	Convite 12/2017	17/10/2017	A	O	4750	180.690,00
CLIC027/2017	Prest. Serv. Comunicação - Internet	Telemar Norte Leste S/A	33.000.118 /0001-79	Pregão Presencial 02/2016	13/07/2017	A	O		135.840,00
Total									5.585.765,18

Contratos em houve pagamentos no exercício a que se refere a prestação de contas									
Contrato/ ano	Objeto	Favorecido	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Sit.	Nat.	Elem. despesa	Valor do pagamento total no exercício
CLIC033/2017	Exames Preventivos do Câncer Mama e Próstata	Diagmed Móvel - Sistemas Operacionais Ltda	02.845.135/001-83	Pregão Presencial	01/09/2017 7	A	O	1470	128.520,60
CLIC007/2017	Serviço de Vigilância Armada	TKS Segurança Privada Ltda	07.774.050/001-75	Pregão Presencial	23/02/2016 7	A	O		700.520,60
CLIC061/2017	Prest. Serviço de Aux. De Serv. Gerais	Solserv Serviços Eireli-ME	14.056.350/001-84	Pregão Presencial	29/11/2017 7	A	O		0,00
CLIC066/2017	Serv. Engenharia quadra Sesi Cabo	Abreu & Silva Construtora Ltda	24.145.020/001-19	Convite	30/11/2017 7	A	O	4750	0,00
CLIC019/2017	Prest. Serv. Exames Laboratoriais	Rugeri e Paiva Ltda (Laboratório São Camilo)	75.309.237/001-58	Pregão Presencial	03/03/2017 7	A	O	1110 4569 1120 4620	33.311,53
CLIC010/2017	Serv. Engenharia Sistema de Proteção de Combate a Incêndio Casa da Indústria	Locavia Locações Ltda	20.814.431/001-93	Convite	24/03/2017 7	E	O	2740	303.760,41
CLIC001/2017	Serv. Engenharia Modernização da Infraestrutura da Unidade Vasco da Gama	Abreu & Silva Construção Ltda	24.145.020/001-19	Convite	17/02/2016 7	E	O	4750	201.421,99
CLIC050/2017	Prest. Serv. Manutenção de Ar-condicionado	RP Construção Ltda	11.473.020/001-04	Convite	22/11/2017 7	A	O		0,00
CLIC046/2017	Fornecimento de Módulo Pré-fabricado para sala de aula na unidade Goiana	Embraloc Locadora e Comércio de Máquinas e Equipamentos Eireli	06.167.644/001-55	Convite	17/10/2017 7	A	O	4750	0,00
CLIC027/2017	Prest. Serv. Comunicação - Internet	Telemar Norte Leste S/A	33.000.118/001-79	Pregão Presencial	13/07/2016 7	A	O		92.896,93
Total									1.460.432,06

6.3- Transferências, convênios e congêneres

6.3.1- Transferências para federações e confederações

Transferência	Instru-mento	Objeto	Conveniente	CNPJ/ CPF	Valor da Contraparti	Data da firmatur	Sit.	Nat.	Valor total
Transferência 1	Repasso Estatutário	Repasso Regulamentar/Regimental	FIEPE	10.054.062/0001-30	4.479.459,20	01/01/2017	E	-	4.479.459,20
Transferência 2	Repasso Regimental	Repasso Regulamentar/Regimental	IEL	11.000.361/0001-54	595.128,16	01/01/2017	E	-	595.128,16
Total									5.074.587,36

6.3.2- Outros convênios

Convênio	Objeto	Conveniente	CNPJ /CPF	Valor da Contrap	Data da firmat	Sit.	Nat	Valor total
Convênio 1	Aperfeiçoamento e continuidade das atividades educacionais e de cidadania desenvolvidas junto a adolescentes e jovens em situação de vulnerabilidade social e econômica	Movimento Pró-Criança_2017	02.539.347/0001-32	61.260,00	09/01/2017	A	-	61.260,00
Convênio 2	Mobilizar e sensibilizar a população para prevenção das doenças hepáticas e prestar atendimento integral as pessoas acometidas dessa patologia.	NAPHE - Núcleo de Apoio a Portadores de Hepatite_2017	04.799.370/0001-91	42.000,00	25/01/2017	A	-	42.000,00
Convênio 3	Manutenção de serviços de atendimento médico hospitalar.	Associação de Proteção e Assistência a MATERNIDADE e a Infância DE BUÍQUE_2017	11.476.660/0001-60	82.919,88	04/01/2017	E	-	82.919,88
Convênio 4	Atender idosos em vulnerabilidade social, internos da Casa dos Velinhos, sem capacidade de auto sustentação.	CASA BENEFICENTE VICENTE SOARES E MARIA ALICE_2017	10.354.496/0001-55	60.000,00	02/01/2017	A	-	60.000,00
Convênio 5	Promover a defesa dos direitos e o exercício da cidadania das crianças, adolescentes e de suas famílias, em especial daqueles em situação de rua e risco social.	ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE CRIANÇA CIDADÃ_2017 (Orquestra Meninos do Coque)	05.994.449/0001-36	500.000,00	28/08/2017	A	-	500.000,00
Convênio 6	Possibilitar o aprimoramento na prática de desportos, mais especificamente na modalidade Paratriathlon.	IVANILDO ALVES DE VASCONCELOS_2017	767.423.694-34	27.600,00	01/08/2017	A	-	27.600,00
Auxílio à Terceiros 1	Participar do Programa Internacional WORD Merit 360 em parceria com as Organizações das Nações Unidas, com foco num plano de ação para combater a fome no mundo.	CLEYSON HENRIQUE SILVA DUARTE_2017	122.845.524-47	8.500,00	18/07/2017	E	-	8.500,00
Auxílio à Terceiros 2	Realizar o IV Congresso Íbero-Latinno-Americano em Segurança contra Incêndio (4º CILASCI)_2017, visando promover o estudo, a investigação e a formação em Segurança contra Incêndio.	FADE UFPE - IV Congresso Íbero-Latinno-Americano em Segurança contra Incêndio (4º CILASCI)_2017	11.735.586/0001-59	10.000,00	15/06/2017	E	-	10.000,00

Auxílio à Terceiros 3	Realizar o I Encontro das Indústrias de Pernambuco com a finalidade, por meio de expositores, de apresentar produtos e soluções para atender as necessidades dos visitantes, compradores e tomadores de decisão que buscam ideias, inovações e respostas para seus negócios.	FIEPE - I Encontro da Indústria de Pernambuco	10.054.062/0001-30	50.000,00	06/04/2017	E	-	50.000,00
Auxílio à Terceiros 4	Apoiar a realização do Seminário de Finanças e Empreendedorismo, tendo como principal finalidade, por meio dos expositores, abordar tema como: As repercussões e resultados da gestão financeira do negócio frente aos complexos cenários econômicos; A competitividade do mercado; Planejamento financeiro e o perfil do empreendedor no momento atual, proporcionando um momento de reflexão e elaboração que permita Setor Industrial do Estado um maior desenvolvimento com eficácia e eficiência.	FIEPE - Seminário de Finanças e Empreendedorismo de Araripe_2017	10.054.062/0001-30	2.000,00	15/05/2017	E	-	2.000,00
Auxílio à Terceiros 5	Promover educação ambiental com vistas ao desenvolvimento de uma consciência de sustentabilidade junto à sociedade e especificamente junto à indústria e ao industriário pernambucano, por meio de encenações teatrais e atividades lúdicas.	INSTITUTO ORIGAMI_RELIX 2017	08.469.619/0001-51	5.500.000,00	28/09/2017	A	-	5.500.000,00
Auxílio à Terceiros 6	Visa divulgar as novas tecnologias do setor automotivo, abrangendo toda a cadeia e os mais diversos produtos, garantindo inovação, aprimoramento e o intercâmbio de conhecimentos no seguimento, focando em disponibilizar para as indústrias e distribuidores um instrumento capaz de promover, de forma eficiente, a interação entre fornecedores e clientes, num ambiente propício a divulgação de produtos e realização de negócios, promovendo as pequenas e médias empresas do setor.	SINDIREPA - Sindicato das Indústrias de Reparação de Veículos e Acessórios do Estado de Pernambuco. Feira de Tecnologia Automotiva Nordeste – AUTONOR 2017	12.859.898/0001=37	10.000,00	06/09/2017	E	-	10.000,00
Auxílio à Terceiros 7	Participação do atleta Egnaldo Severino da Silva na 93ª Corrida Internacional de São Silvestre, na cidade de São Paulo.	EGNALDO SEVERINO DA SILVA	472.838.664-34	902,00	27/11/2017	E	-	902,00
Auxílio à Terceiros 8	Apoiar a realização do II Seminário de Gestão do Sertão do Araripe que visa promover palestra abordando temas como motivação, trabalho em equipe, superação, planejamento e sucesso.	FIEPE – II Seminário de Gestão do Sertão do Araripe_2017	10.054.062/0001-30	2.000,00	04/12/2017	E	-	2.000,00

Auxílio à Terceiros 9	Apoiar a publicação da Revista FIEPE 2017 que tem como principal finalidade representar uma fonte de consulta para executivos, empreendedores, gestores, profissionais e a sociedade pernambucana.	FIEPE – Revista Forte para Ultrapassar Desafios_2017	10.054.062/0001-30	20.000,00	20/11/2017	E	-	20.000,00
Total								6.377.181,88

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

O Sesi/PE realiza tratamento contábil mensal dos seus bens móveis e imóveis por meio de sistema informatizado (Sênior/Sapiens) com taxas de depreciação, amortização e exaustão fixadas conforme orientação da Receita Federal do Brasil.

O referido cálculo ocorre mensalmente e em seguida as informações são enviadas à Unidade de Contabilidade e Finanças para acrescentar as informações no balanço contábil mensal.

Com relação a avaliação e mensuração de ativos e passivos, o Sesi/PE não realizou Teste de Imparidade, sendo seus ativos imobilizados incorporados com os seus valores de aquisição.

6.5- Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade e cálculos referentes à gratuidade dos cursos (somente para as entidades do Sesc, Senai, Sesi e Senac)

Para os Departamentos Regionais do Sesc, Senai, Sesi e Senac

Em 2008 foram incorporados ao Regulamento do Sesi/PE dispositivos estabelecendo a ampliação gradual de recursos provenientes da receita compulsória para a educação e para gratuidade que, até atingir em seis anos, a meta de 33,33% da Receita Líquida de Contribuição Compulsória em Educação Básica e Continuada, dos quais a metade destinada para vagas gratuitas.

Em 2017, este Regional aplicou **38,6%** dos recursos dessa receita líquida de contribuição compulsória, em Educação e **17,5%** em vagas para a gratuidade regulamentar, resultando na realização de 2.529 matrículas gratuitas.

O resultado de 38,6% ficou acima da meta de 33,33% estipulado no acordo com o MEC, mas inferior à meta inicial de 45,5%. A principal explicação pelo não atingimento da meta é pelo fato que se conseguiu investir apenas 13,2% dos R\$ 1.090.032,00 previstos para investimento nos principais Centros de Responsabilidade de Educação Básica em 2017. Isto representa R\$ 946.630,19 não investido em Educação. Alguns destes investimentos já estão sendo realizados em janeiro de 2018 (containers na Unidade de Goiana, mobiliário e melhorias na Unidade de Belo Jardim, compra de Mini PCs e monitores para os laboratórios) que alavancarão os números do exercício de 2018. Uma notícia positiva foi a redução de 2,6% na conta “Pessoal e Encargos Sociais” de Educação que gerou uma economia de quase R\$ 400.000,00, porém, teve um resultado negativo no sentido que se deixou de investir este valor em Educação.

O resultado de 17,3% ficou acima da meta de 16,67% estipulado no acordo com o MEC, mas inferior à meta inicial de 23%. Pelos motivos citados no parágrafo anterior, dado que, o valor investido em Educação foi inferior ao previsto, o valor investido em Gratuidade também caiu. Especificamente, no Centro de Responsabilidade do EBEP houve um valor de R\$ 550.000,00 previsto para a contratação de serviços de terceiros, principalmente, para concluir o serviço de revestimento das salas de aula. Estes serviços foram realizados, porém a despesa não foi contabilizada no CR do EBEP.

Alinhando o programa da gratuidade regulamentar do Sesi/PE com o DE.04 do DN, foi decidido focar

as ações gratuitas no Programa EBEP (Educação Básica com Educação Profissional) e nos cursos de curta duração de Educação Continuada, duas ações educativas orientadas para o mundo do trabalho. O Programa EBEP é voltado para alunos concluintes, do Ensino Fundamental, de baixa renda, procurando uma formação que combina ensino médio, de qualidade, e ao mesmo tempo um curso técnico que oferece a qualificação profissional. O EBEP é ofertado junto com o Senai/PE. O aluno passa três anos no Sesi e até 18 meses no Senai. Os cursos de Educação Continuada são voltados para trabalhadores da indústria e seus dependentes, de baixa renda, que desejam atualizar seus conhecimentos e desenvolver novas competências através dos cursos de curta duração. Todos os cursos são realizados, a distância, via nossa plataforma LMS.

O não atendimento da meta do número de matrículas gratuitas aconteceu por dois motivos: A baixa procura das vagas nos cursos da EJA, como já foi explicado no item de análise do objetivo estratégico da Educação, e também, o não alcance da meta com os cursos de Educação Continuada. O Sesi/PE realizou uma ampla divulgação de seus cursos a distância, porém, os alunos que se matricularam nos cursos, por não serem trabalhadores, ou dependentes da indústria, foram enquadrados na Gratuidade Não Regulamentar, apesar de serem alunos de baixa renda.

Nos quadros abaixo, serão apresentados os resultados alcançados por este regional, no exercício de 2017, em relação ao cumprimento da meta de gratuidade regulamentar.

Tabela 1 - Demonstrativo do Cumprimento da Aplicação de Recursos no Programa de Gratuidade

RECEITAS	Realizado 2017
Receita Bruta de Contribuição Compulsória (RBCC)	71.559.103,87
Receita Líquida de Contribuição Compulsória (RLCC)¹	59.572.953,97
Compromisso de Aplicação de Recursos em Educação²	19.855.665,56
Compromisso de Aplicação de Recursos em Gratuidade³	9.930.811,43
DESPESAS	
<i>em Educação</i>	23.007.804,74
<i>em Gratuidade</i>	10.408.640,43
Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Educação⁴	3.152.139,18
Percentual da Receita Líquida de Contribuição Destinado à Educação	38,6%
Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Gratuidade⁵	477.829,00
Percentual da Receita Líquida de Contribuição Destinado à Gratuidade	17,5%

Fonte: Simulador de Gratuidade do Departamento Nacional

Tabela 2. Matrículas em Educação Básica Realizadas em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade	Matrícula Total em Gratuidade Regulamentar
Ensino Médio Regular	1.184
Educação de Jovens e Adultos	140
EJA - Alfabetização	0
EJA - 1º a 5º Ano	8
EJA - 6º a 9º Ano	63

EJA - Ensino Médio	69
Total	1.324

Fonte: Simulador de Gratuidade do Departamento Nacional

Tabela 3. Matrículas em Educação Continuada Realizadas em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade	Matrícula Total em Gratuidade Regulamentar
Educação Continuada	
Educação Continuada em Educação	497
Educação Continuada em Saúde e Segurança	285
Educação Continuada em Articulação e Influência em Segurança e Saúde	421
Educação Continuada em Promoção de Saúde	2
Total	1.205

Fonte: Simulador de Gratuidade do Departamento Nacional

Tabela 4. Gasto Médio da Matrícula em Educação Básica Realizado

Programa/Modalidade	Gasto Médio da Matrícula
Ensino Fundamental	6.148,51
6º ao 9º Ano	6.148,51
Ensino Médio Regular	7.994,27
Educação de Jovens e Adultos	17.403,06
EJA - 1º a 5º Ano	11.245,49
EJA - 6º a 9º Ano	2.723,45
EJA - Ensino Médio	3.434,12
Total	31.545,84

Fonte: Simulador de Gratuidade do Departamento Nacional

Tabela 5. Gasto Médio da Matrícula em Educação Continuada Realizado

Programa/Modalidade	Gasto Médio da Matrícula
Educação Continuada	976,95
Educação Continuada em Educação	721,53
Educação Continuada em Saúde e Segurança	155,89
Educação Continuada em Articulação e Influência em Segurança e Saúde	99,53
Educação Continuada em Promoção de Saúde	0,00
Educação Continuada em Cultura	0,00
Esporte - Atleta do Futuro	0,00
Total	976,95

Fonte: Simulador de Gratuidade do Departamento Nacional

Programa/Modalidade	Despesa Total em Gratuidade Regulamentar
Ensino Médio Regular	9.465.215,19
Educação de Jovens e Adultos	498.495,21
EJA - 1º a 5º Ano	89.963,92
EJA - 6º a 9º Ano	171.577,35
EJA - Ensino Médio	236.953,94
Total	9.963.710,40

Fonte: Simulador de Gratuidade do Departamento Nacional

Tabela 7. Despesa Total em Educação Básica Realizada em Gratuidade Regulamentar

Programa/Modalidade	Despesa Total em Gratuidade Regulamentar
Educação Continuada	444.930,03
Educação Continuada em Educação	358.599,17
Educação Continuada em Saúde e Segurança	44.427,85
Educação Continuada em Articulação e Influência em Segurança e Saúde	41.903,01
Total	444.930,03

Fonte: Simulador de Gratuidade do Departamento Nacional

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

Demonstração contábil/notas explicativas	Endereço para acesso
Demonstrações Contábeis	http://transparencia.pe.sesi.org.br/demonstracoes-contabeis/

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

Demonstração contábil/notas explicativas	Endereço para acesso
Demonstrações Contábeis	http://transparencia.pe.sesi.org.br/demonstracoes-contabeis/

7- Áreas especiais da gestão

7.1- Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados

A Unidade de Gestão de Pessoas do Sesi/PE tem como objetivo principal atuar de modo estratégico, visando os melhores resultados institucionais, bem como, dotar e gerir as competências necessárias ao bom desempenho da Instituição, executando as funções de ambiência, envolvendo aspectos relacionados à gestão do clima, qualidade de vida, remuneração e desenvolvimento de carreira.

Em 2017, a área de Gestão de Pessoas, pautada nos Objetivos Estratégicos da Instituição e nos refinamentos das suas práticas de gestão orientadas à resultados e aos processos gerenciais, apresentou como prioridade, o desenvolvimento das pessoas com foco na melhoria da performance do Sesi/PE.

Pautado no modelo de Gestão por Competência, a Instituição voltou esforços para desenvolver colaboradores das diversas áreas de atuação, com maior investimento na área de Qualidade de Vida. Em parceria com o Departamento Nacional e outros Regionais, capacitou todo corpo de profissionais da área de Promoção da Saúde e de SST, buscando o alinhamento conceitual e a padronização de metodologias próprias a serem utilizadas junto aos clientes da indústria, tais como: Nivelamento Conceitual para o Modelo de Gestão Integrado Sesi, Ferramenta Ágil, Programa Gestão do Absenteísmo, Programa Construindo a Segurança, Transferências Tecnológicas em Doenças Crônicas, Transferência Tecnológica em Ergonomia e Curso Básico de Epidemiologia.

No exercício, 85,10% dos colaboradores (771) participaram de ações de treinamentos, desenvolvendo nesses eventos, competências Gerais, Gerenciais e/ou Técnicas. Foram 28.711 horas de capacitação, distribuídas da seguinte forma: 7.104 horas na área de suporte e 21.607 horas na área fim e de negócios, mais de 70%, e uma média de 37 horas por colaborador capacitado. Além das ações presenciais, intensificamos a participação em ações na modalidade EAD, registrando só na Unindústria, a participação de 346 atendimentos em cursos Livres e específicos por Negócio.

Uma valiosa ferramenta de gestão aplicada em 2017 foi a Pesquisa de Clima Organizacional. Com 85% de adesão pelos colaboradores do Sesi, foi verificado um percentual de 80% de favorabilidade e registradas cerca de 5.000 contribuições em comentários abertos que nortearão planos de melhorias locais e institucionais.

Implantou-se 03(três) práticas interessantes que permitem um maior conhecimento do corpo gerencial e realidade das unidades de negócios. As visitas técnicas da área de pessoas à todas as Unidades do Sesi, a aplicação de uma ferramenta de avaliação comportamental e levantamento de perfil com todos os gerentes e colaboradores que os substituem e, por fim, a aplicação da Avaliação de Desempenho por Competências com todos os gestores contemplando as competências Gerais, Gerenciais e Técnicas.

Como principais atividades da Unipes, destaca-se a Gestão das Competências dentro dos diversos domínios de conhecimento, oportunizando programas de desenvolvimento que visam à formação integral do colaborador; a busca de um ambiente organizacional adequado para o bom desempenho dos colaboradores, proporcionando equilíbrio de atendimento às suas necessidades laborais, do ponto de vista da promoção da Saúde, Segurança do Trabalho e Qualidade de Vida; e sobretudo, a gestão dos talentos humanos da Instituição alinhada com as estratégias e princípios organizacionais, visando atrair, motivar e reter talentos.

Considerando os diversos domínios da área e as ações desenvolvidas na Unipes ao longo do exercício, ressalta-se:

- O refinamento e/ou elaboração de Manuais e Procedimentos Internos da Unipes, buscando a padronização e qualidade do serviço prestado ao cliente;
- A implantação do Projeto Coral do Sistema Fiepe, com o objetivo de integrar os colaboradores das entidades do Sistema Fiepe e sobretudo, harmonizar a convivência através da musicalização;
- Implantação do Projeto Espelho na Unidade do Sesi Paulista, como um trabalho pautado em dinâmicas de grupo, que teve como objetivo principal focar as potencialidades dos colaboradores no desenvolvimento pessoal e em grupo;
- A movimentação de 07 (sete) colaboradores com promoção por maturidade, 01 (um) colaborador promovido através de processo seletivo público e 03 (três) por Seleção Interna. As duas modalidades visam promover o crescimento pessoal e profissional, bem como atender

aos critérios do PCCS;

- A busca pela padronização das ações na área de Ambiente e Qualidade de Vida, consolidando as parcerias estabelecidas com as Unidades de Negócios, e ainda, otimizando gastos;
- O acompanhamento do índice de sinistralidade em parceria com a operadora da assistência médica sem maiores oscilações;
- A manutenção dos 15 (quinze) produtos contemplados na cesta de benefícios do Sesi/PE com foco no bem-estar dos colaboradores e seus dependentes;
- Atendimento a 56 (cinquenta e seis) vagas abertas com Recrutamento e Seleção e aproveitamento de 63 (sessenta e três) colaboradores com transferências internas. Esse último demonstra tamanho foco na valorização do nosso profissional e realocação do perfil utilizando-se da máxima, pessoas certas nos lugares certos;
- O aperfeiçoamento de conhecimentos dos colaboradores nos domínios de Gestão, Vendas, Educação, Qualidade de Vida e áreas Administrativa e Operacional, bem como nos conhecimentos de Sistemas Operacionais próprios e Workshops internos. Priorizamos também o suporte para os colaboradores recém contratados, quando da participação no Treinamento Integrando ao Sesi/PE, que objetiva principalmente o acolhimento, a orientação e treinamentos relacionados à área técnica e atividades a serem desenvolvidas;
- A realização de 12 (doze) campanhas/ações de Prevenção de Acidentes e Promoção à Saúde em parceria com a CIPA das Unidades (Carnaval, Abril Verde, Dia Mundial da Saúde, Maio Amarelo, Campanha contra o Tabagismo, Plano de Emergência das unidades, Dia dos Namorados, Prevenção de Acidentes com Fogos de Artifício, Dia Nacional de Prevenção de Acidentes, Setembro Amarelo, SIPAT, Outubro Rosa, Novembro Azul);
- O fechamento de contratos para aquisição de Fardamentos e EPI's, buscando uma melhor apresentação dos nossos colaboradores nas Unidades de Negócios e sobretudo condições seguras no ambiente de trabalho e no fazer das atividades;
- A Implantação da Gestão do Absenteísmo, passando a acompanhar todos os afastamentos dos colaboradores a partir de cinco dias, a fim de monitorar o período de ausência do trabalho e retorno, além de traçar planos de ação na prevenção de doenças ocupacionais e de acidentes do trabalho;
- Ainda considerando a importância da área de SST para o negócio da instituição, em 2017 foram desenvolvidas outras ações da área de Segurança e Saúde do Trabalho: Aprovação em 09 (nove) Unidades dos Projetos de Incêndio e SPDA e em processo de análise em 06 (seis) Unidades junto ao CBMPE; Elaboração e entrega de 83 (oitenta e três) PPPs (Perfil Profissiográfico Previdenciário); e Cumprimento da vigência dos Programas Legais (PPRA e PCMSO) nas Unidades do Sesi/PE; Controle e acompanhamento dos exames admissionais, periódicos, retorno ao trabalho e demissionais, que impactam diretamente no absenteísmo; Acompanhamento dos Documentos Legais da CIPA; Acompanhamento e monitoramento das empresas prestadoras de serviço e obras internas; Realização da SIPAT de forma padronizada em todas as Unidades Sesi/PE.
- Além da elaboração do Procedimento Sistêmico de Estágio, o Sesi/PE totalizou o quadro com 31 (trinta e um) estagiários, sendo 19 (dezenove) do negócio Educação e 12 (doze) das áreas de Suporte (administrativa e gestão). Para a Instituição, o estágio objetiva o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho, bem como o cumprimento das exigências curriculares.

7.2- Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros

O Sesi possui um Plano de Cargos, Carreiras e Salários - PCCS, onde os colaboradores podem ter progressão salarial alternadamente a cada quatro anos decorrentes de Tempo de Serviço e por Mérito (Avaliação de Desempenho), com um intervalo de dois anos para cada um desses eventos. O ano de 2017 não ocorreu nenhum desses eventos. Os Conselheiros recebem jetons no valor de 1/3 do salário mínimo, por reunião.

REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES

CARGO	Remuneração anual
SUPERINTENDENTE	R\$ 382.990,54
DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO	R\$ 347.191,21
DIRETOR DE OPERAÇÕES	R\$ 383.104,74
TOTAL	R\$ 1.113.286,49

REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES – QUADRO CONSOLIDADO

RUBRICAS	Valores
SALÁRIOS	R\$ 908.972,59
FÉRIAS	R\$ 120.111,84
13º	R\$ 84.202,06
TOTAL	R\$ 1.113.286,49

7.3- Gestão de patrimônio imobiliário

A Gestão do Patrimônio Imobiliário da empresa é realizada por meio de controle de bens com apoio de sistema informatizado e operacionalmente com pesquisa, avaliações e envio de informações para embasar a alta gestão na tomada de decisões com relação à compra, venda ou locação de imóvel.

No ano de 2017, o Sesi/PE contou com 21 imóveis próprios e com 3 imóveis locados para funcionamento de Unidades de Negócios e de apoio administrativo e operacional. Em junho de 2017 um desses contratos de locação de imóvel foi extinto devido ao encerramento das atividades de uma das Unidades.

Além disso, o Sesi/PE colocou à disposição para locação 4 imóveis, 3 deles desativados, com expectativa de entrada de receita de locação dos mesmos para o ano de 2018.

7.4- Gestão ambiental e sustentabilidade

De acordo com o TCU, o item tem finalidade de informar aspectos da gestão ambiental e adoção de critérios que garantam a sustentabilidade ambiental, especialmente na aquisição de bens e serviços (Decreto 7746/12 e IN SLTI/MPOG 10/12), não se aplicando ao Sesi/PE.

8- Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle

8.1- Tratamento de deliberações do TCU

Em relação às recomendações ou determinações do TCU, não houve nenhuma no exercício de 2017.

8.2- Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno

Quadro da situação de atendimento das demandas da CGU			
Deliberação	Nº do item (constatação/recomendação)	Descrição sucinta do item da deliberação	Providências adotadas / Ações implementadas
201602985	07/171375	Estabelecer, nos editais dos processos seletivos relativos ao Programa EBEP, a isenção de taxa de inscrição para candidatos de baixa renda, sem limitações quantitativas.	Do edital para o Programa EBEP 2018/2019 aconstou, expressamente, que o mesmo se destina ao Processo Seletivo para vagas gratuitas do Ensino Médio concomitante a cursos técnicos, destinadas aos dependentes de trabalhadores da indústria pernambucana, de baixa renda, conforme Protocolo de Compromisso firmado em 22/07/2008, entre o Ministério da Educação (MEC), o Ministério da Fazenda (MF), a Confederação Nacional da Indústria (CNI), o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e o Serviço Social da Indústria (SESI). Houve isenção total da taxa de inscrição.
201602985	08/171376	Utilizar, no processo de monitoramento dos resultados da Gratuidade Regulamentar, instrumentos padronizados que contemplem ofícias e financeiras, estabelecidas no Plano de Ação e Orçamento Anual do Sesi/PE é realizado mensalmente pela equipe da UNIEDUC, mediante a utilização de instrumentos padronizados. É registrado no desempenho das ações de Educação e Gratuidade estabelecidos no Art. 1º da Resolução nº SESI/CN0006/2015.	O monitoramento dos resultados da Gratuidade Regulamentar no tocante ao cotejamento entre resultados e metas, de Ação e Orçamento Anual do Sesi/PE é realizado mensalmente pela equipe da UNIEDUC, mediante a utilização de instrumentos padronizados. É registrado no desempenho das ações de Educação e Gratuidade estabelecidos no Art. 1º da Resolução nº SESI/CN0006/2015. contemplados os indicadores estabelecidos pela Resolução nº SESI/CN0006/2015.
201602985	10/171377	Adotar providências junto ao Conselho Nacional e/ou ao Departamento Nacional do SESI, conforme suas competências regulamentares, no sentido de que sejam aprimorados, em nível nacional, os critérios relativos à Gratuidade Regulamentar, com a definição de parâmetros objetivos para a caracterização da condição de baixa renda dos beneficiários, bem como de procedimentos para sua efetiva verificação.	As tratativas para as recomendações 171377 e 171378 foram efetivadas por intermédio do ofício GS 049/2017, de 20 de março de 2017, endereçado ao Superintendente do Departamento Nacional do Sesi, com cópia para a Diretoria Jurídica.
201602985	10/171378	Adotar providências junto ao Departamento Nacional do SESI, no sentido de implementar instrumentos padronizados para a autodeclaração de baixa renda, em que se alerte o declarante para a caracterização objetiva da condição de baixa renda, bem como das consequências administrativas e legais de eventual declaração falsa.	As tratativas para as recomendações 171377 e 171378 foram efetivadas por intermédio do ofício GS 049/2017, de 20 de março de 2017, endereçado ao Superintendente do Departamento Nacional do Sesi, com cópia para a Diretoria Jurídica.

201701151	11/174715	Realizar treinamentos com os colaboradores focados em temas relacionados à integridade e a valores éticos.	O Sesi/PE sistematizou o envio mensal de mensagens eletrônicas abordando o assunto, ação denominada “Informativo de Conduta Ética”. Ainda no exercício de 2017 realizou, em 27 de outubro, o workshop “Ética e Espiritualidade: a busca pela excelência na gestão”, ministrado pelo Doutor Valdeblan Viana. No exercício de 2018 o Comitê de Conduta Ética irá realizar palestras aos colaboradores nas diversas unidades da entidade.
201701151	11/174716	Elaborar plano de capacitação para colaboradores que realizam atividades de auditoria interna.	O Sesi/PE contemplou no Plano de Desenvolvimento de Competências do exercício 2018 as ações necessárias para o aprimoramento das competências relacionadas à Auditoria, bem como estabeleceu em procedimento a necessidade de se atualizar os auditores internos do Sistema de Gestão.
201701151	11/174717	Avaliar a pertinência da implementação de um programa que contemple ações com vista à retenção de talentos na Entidade, contemplando mecanismos que estimulem o desenvolvimento de suas competências.	No intuito de garantir as competências requeridas e necessárias à consecução dos objetivos institucionais, o Sesi/PE identificou ações de desenvolvimento que possibilitam aos colaboradores realizarem com eficácia suas ações e ao alcance dos resultados planejados, ampliando suas competências e sua empregabilidade, conforme pode ser verificado no Plano de Desenvolvimento de Competências.
201701151	11/174718	Elaborar e implementar uma política de gestão de riscos, criando mecanismos de controle com fins de identificar e avaliar mudanças significativas que possam impactar no alcance dos objetivos da Entidade.	O Sesi/PE está finalizando a elaboração da sua política de gestão de riscos e procedimentos afins, de acordo com as boas práticas de gestão e observando as recomendações da CGU.
201701151	11/174719	Instituir melhorias no processo de protocolo de gestão de documentos, na função da fragilidade identificada pela própria Entidade.	O Sesi/PE, em 2018, avaliará o processo de protocolo e de gestão de documentos, no intuito de implantar as melhorias necessárias à sua eficácia. Atualmente, a Unidade de Suprimentos é a responsável pela implantação do projeto de Gestão de Documentação e Acervos.
201701151	11/174720	Implementar um canal de denúncia para tratar irregularidades, bem como receber reclamações, sugestões, etc.	O Sesi/PE implantou sua Ouvidoria, em ação sistêmica com o Senai/PE, canal de comunicação para que possam ser encaminhados elogios, solicitações, reclamações, sugestões, críticas e denúncias, mediante acesso no seu site: www.pe.sesi.org.br . Conforme informado aos interessados mediante acesso pelo link específico, a “Ouvidoria do SESI e SENAI PE atua de forma regional como órgão não contencioso, promotor dos interesses dos alunos, colaboradores, empresas industriais e a sociedade, como instrumento de participação destinado a colaborar no controle administrativo e de gestão da Instituição, que possibilita ao usuário a manifestação de sua opinião, garantindo o direito a todos de total sigilo, com exceção dos elogios”.
...			

8.3 - Tratamento de recomendações da Auditoria Interna

Não se aplica aos Departamentos Regionais que não possuem área de Auditoria Interna.

9 – Anexo: banco de dados

9.1 - Licitações e contratos

9.2 - Transferências de recursos

9.3 - Receitas da entidade

9.4 - Despesas da entidade

9.5 - Remuneração de empregados