



# RELATÓRIO INTEGRADO

---

# 2018

# RELATÓRIO INTEGRADO ANO 2018



MGS - Minas Gerais Administração e Serviços S.A.

Agosto 2019



## SUMÁRIO

1.	SOBRE O RELATÓRIO .....	04
2.	MENSAGEM DO PRESIDENTE .....	05
3.	QUEM SOMOS .....	06
3.1	O QUE FAZEMOS .....	06
3.2	NOSSOS ACIONISTAS .....	07
3.3	NOSSO CAPITAL HUMANO .....	07
3.4	NOSSAS UNIDADES .....	07
3.5	NOSSA PRESENÇA .....	08
3.6	SERVIÇOS .....	08
3.7	RECONHECIMENTO .....	09
4.	VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL 2018 .....	10
4.1	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	10
4.2	MODELO DE NEGÓCIOS.....	11
4.3	RISCOS E OPORTUNIDADES .....	11
4.4	SISTEMA DE GESTÃO .....	12
5.	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO .....	13
5.1	METAS E RESULTADOS ALCANÇADOS .....	13
5.2	ESTRATÉGIA EM LONGO PRAZO .....	15
5.3	DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS .....	16
5.4	ESTRUTURA DE GOVERNANÇA .....	17
6.	RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS .....	19
6.1	CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE .....	19
6.2	PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....	20
7.	GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS .....	22
8.	ALOCAÇÃO DE RECURSOS E ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO .....	22
8.1	GESTÃO DE PESSOAS .....	22
8.2	SAÚDE OCUPACIONAL .....	23
8.3	SEGURANÇA DO TRABALHO .....	23
8.4	DESPESAS .....	23
8.5	REMUNERAÇÃO .....	23
9.	RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	24
10.	DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO .....	24
11.	NOVAS AÇÕES .....	25
11.1	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO .....	25
11.2	CADEIA DE VALOR .....	27
11.3	ORGANOGRAMA .....	27
12.	QUEM É QUEM .....	28

## RELATÓRIO INTEGRADO

### 1. SOBRE O RELATÓRIO

O Relatório Integrado da MGS - Minas Gerais Administração e Serviços S.A. (“MGS” “Empresa”) consiste na integração das principais e mais relevantes informações que estão contidas em diversos documentos elaborados pela Empresa, visando demonstrar, com transparência e conectividade das informações, como a MGS gerou valor ao longo do tempo.



As informações foram baseadas nos seguintes documentos: Relatório de Gestão 2015-2018, Relatório da Administração 2018, dentre outros. Essa estrutura foi baseada no modelo do relato integrado, desenvolvido pelo International Integrated Reporting Council (Conselho Internacional para Relato Integrado, ou IIRC na sigla em inglês), que é uma coalizão global de reguladores, investidores, empresas, definidores de padrões, profissionais do setor contábil e ONGs.

O presente relatório procura não somente atender a legislação vigente, mas também faz parte do aprimoramento da prestação de contas e da transparência na comunicação eficiente dos resultados atingidos pela MGS no exercício de 2018 aos acionistas, sociedade, empregados, clientes e a todo público de interesse.

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

GILMAR  
CARRARA



*Apresento o desempenho da MGS em 2018, ano em que chegamos à cifra de um bilhão de reais em faturamento. O objetivo desse relatório é demonstrar a nossa atuação com os respectivos impactos e resultados na sociedade. Atuamos em diversas áreas de negócios e são essas atividades que colocam em movimento a nossa estratégia, gerando valor no segmento de facilities, proporcionando desenvolvimento econômico, sem perder de vista os valores éticos e a governança corporativa.*

*Acredito que temos potencial para melhorarmos a performance da Empresa ao longo do próximo ano, considerando que em nossa nova Identidade Organizacional, a Visão é ser a empresa de soluções de serviços em facilities mais eficiente e rentável do Estado de Minas Gerais até 2020.*

***A Visão é ser a empresa de soluções de serviços em facilities mais eficiente e rentável do Estado de Minas Gerais até 2020.***

*A Empresa possui quadros técnicos qualificados que terão importância crucial nessa nova etapa iniciada em 2019. Confiamos na nossa capacidade e compromisso para atingirmos as metas estratégicas. Sendo assim, convido a todos a percorrerem um pouco da trajetória da MGS em 2018 registrada neste Relatório Integrado.*

### 3. QUEM SOMOS

A Empresa foi fundada em 1954, como “Companhia Federal de Imóveis e Construções”, com capital 100% privado.

Em 1980, passou a se chamar Credireal Serviços Gerais e Construções S.A., compondo a unidade do conglomerado do Banco Credireal atuando na área de construção, manutenção e conservação predial.

Em 1992, tornou-se Minas Gerais Administração e Serviços S.A. MGS, como empresa de economia mista ligada a Minas Gerais Participações S.A. - MGI.

Em 1994, o Tesouro Estadual adquiriu a totalidade das ações da MGI, passando a MGS a condição de empresa pública.

Em 2016, deixou de ter sua atuação limitada ao Estado de Minas Gerais, vez que teve permissão legal para atuar em órgãos e entidades da administração direta e indireta da União, do Distrito Federal, de outros Estados e Municípios além da ampliação do rol de serviços prestados.

Com 65 anos de experiência a MGS se consolida na prestação de serviços, comprometida com a valorização da sua equipe e com a sustentabilidade do negócio em benefício da sociedade.

#### 3.1 O QUE FAZEMOS

A finalidade da MGS é a prestação de serviços técnicos, administrativos e gerais aos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, em especial nas seguintes áreas:

- Locação de mão-de-obra para conservação, limpeza, asseio, higienização, vigilância e serviços temporários;
- Administração de estacionamentos rotativos;
- Administração de condomínios;
- Recuperação, manutenção e conservação de imóveis, móveis, máquinas, equipamentos e aparelhos em geral, abrangendo ainda, gestão e guarda de documentos e processos pertinentes;
- Conserto e manutenção de veículos;
- Execução de serviços gráficos;
- Administração de processos licitatórios e contratos administrativos;
- Transporte de valores, cargas e passageiros;
- Fornecimento, revenda e administração de vale-transporte, vale-alimentação e outros tipos similares de vales;
- Administração e representação de ações trabalhistas.



### 3.2 NOSSOSACIONISTAS

Os acionistas da MGS são o Estado de Minas Gerais, com 99% das ações, e a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE, que detém 1% das ações.

A MGS não é dependente do Tesouro Estadual, tendo 100% de suas receitas advindas da prestação de serviços a terceiros.

### 3.3 NOSSO CAPITAL HUMANO

Nosso capital humano, em 31/12/2018, era composto por 24.772 empregados:

Número de Empregados			
SEDE	COLOP*	CLIENTES	TOTAL
653	1.960	22.159	24.772

\*Quadro de empregados que cobrem férias e absenteísmo, afastados e transitórios.



### 3.4 NOSSAS UNIDADES

A Empresa possui seis unidades administrativas, cujas localizações estão descritas no quadro a seguir:

Unidade	Endereço	Horário de Atendimento
Sede	Av. Álvares Cabral, 200 - 2º, 12º, 13º, 14º e 16º andares Centro - Belo Horizonte/MG - CEP: 30.170-000. Tel.: (31) 3239-8400/3239-8700	8h às 17h
Almoxarifado	Rua Alentejo, 1.384 - São Francisco - Belo Horizonte/MG CEP 31255-110. Tel.: (31) 3207-3304/3322	8h às 17h
Gestão de Documentos	Rua Joaquim José, 1.175 - Fonte Grande - Contagem/MG CEP: 32013-390. Tel.: (31) 3198-4200	8h às 17h
Escritório Regional Norte de Minas	Rua Corrêa Machado, 1.025, sala 1208 - Vila Guilhermina Montes Claros/MG - CEP: 39400-090. Tel.: (38) 3220-8017	8h às 17h
Escritório Regional Caparaó, Mata e Vertentes	Av. Rio Branco, 2001, sala 1.808, Centro - Juiz de Fora/MG CEP: 36013-020. Tel.: (32) 3212-0163	8h às 17h
Escritório Regional Sul, Oeste e Sudoeste de Minas	Av. Getúlio Vargas, 146, sala 10. Centro - Varginha/MG CEP: 37002-035. Tel.: (35) 3221-5552	8h às 17h

### 3.5 NOSSA PRESENÇA

A MGS está presente em mais de 170 municípios mineiros, possui 73 clientes, entre empresas estatais, órgãos e entidades da administração pública estadual e municipal de Minas Gerais, sendo 58 dependentes do Tesouro Estadual e 15 não-dependentes.



### 3.6 SERVIÇOS

O portfólio da MGS está alicerçado nas seguintes atividades, entre outros serviços:

#### MGS APOIO

Apoio Técnico Especializado:  
 Serviços de Engenharia Civil  
 Serviços de Arquitetura  
 Serviços de Contabilidade  
 Serviços de Psicologia



Apoio Operacional:  
 Serviços de suporte administrativo  
 Serviço de copa  
 Serviço de garçonaria  
 Transporte de pessoas, cargas e expedientes  
 Informações gerais  
 Serviços de recepção



#### MGS CONSERVAÇÃO

Limpeza:  
 Serviços de limpeza e conservação de ambientes  
 Serviços de limpeza de vidro

Fluxo de Bens e Pessoas:  
 Serviços de controle e operação de portaria

#### MGS DOCUMENTOS

Digitalização  
 Indexação  
 Guarda e gerenciamento de arquivos  
 Consultoria  
 Gestão arquivística



#### MGS MANUTENÇÃO

Manutenção e conservação patrimonial (preventiva e corretiva)  
 Manutenção de sistema de ar condicionado  
 Manutenção de jardins e sistemas de irrigação



#### MGS CONDOMÍNIOS

Controle de acesso  
 Limpeza e conservação  
 Higienização  
 Contabilidade  
 Prestação de contas



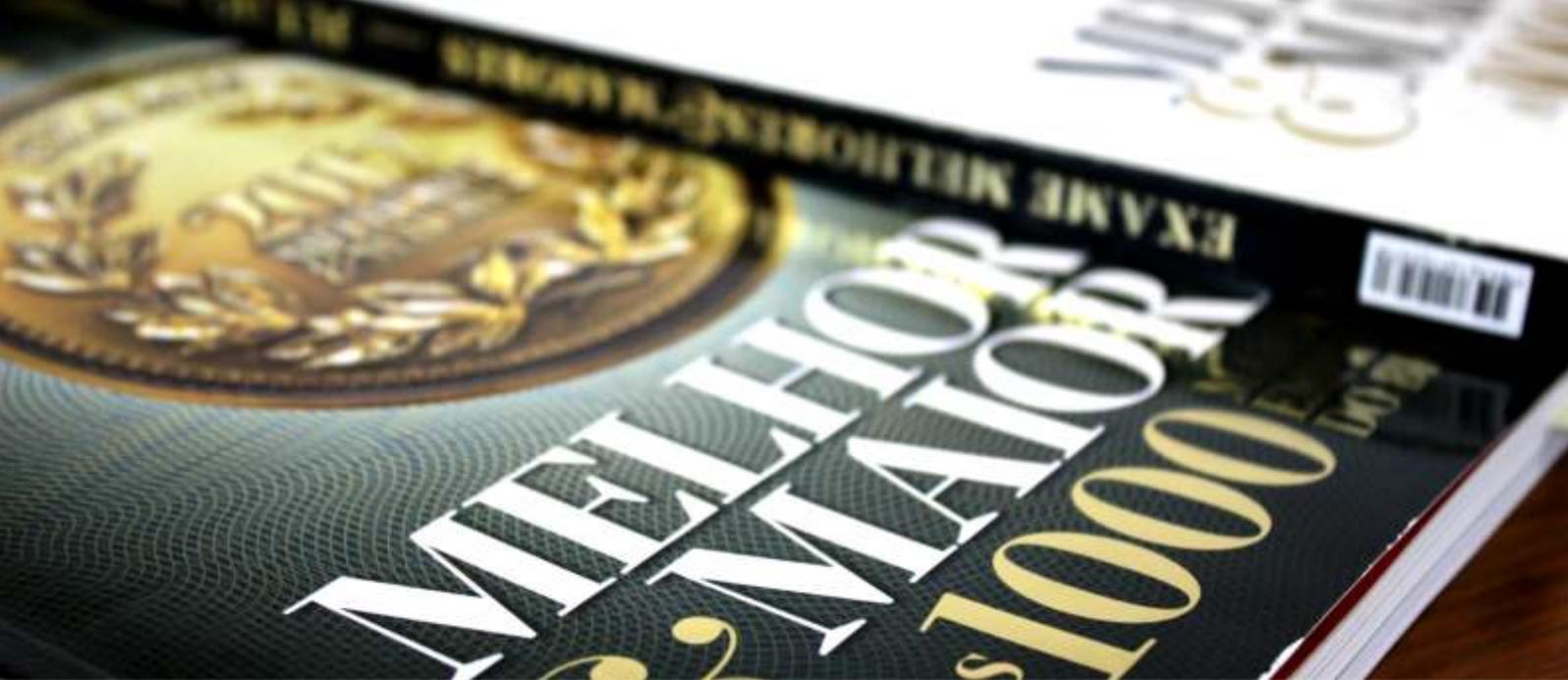


Foto: Jussara Assis

### 3.7 RECONHECIMENTO

A MGS é uma empresa pública, de capital fechado, que tem como linha de negócios a prestação de serviços técnicos, administrativos e gerais, com foco em órgãos públicos nas esferas municipal, estadual e federal, em todo o território nacional.

A cada ano a Empresa vem se destacando no Ranking das maiores empresas do país. Trabalhar em regime de colaboração mútua, com a busca pelo melhor atendimento aos clientes e profissionalismo tem tornado possível a evolução da MGS dentro do seu mercado de atuação.

A MGS foi classificada em quinto lugar na categoria “Outros Serviços” do XXI Ranking Mercado Comum de Empresas Mineiras 2017/2016, realizado pela MinasPart Desenvolvimento Econômico e Empresarial.

Na edição de 2017 da lista Melhores e Maiores da revista Exame, que avalia empresas do país e seleciona as mil melhores, a MGS foi classificada em 761º lugar, subindo 47 colocações em relação ao ranking anterior.

O Ranking Valor 1000 - publicação anual do jornal Valor Econômico - realizado com o objetivo de destacar as mil maiores empresas do país, apontou a ascensão da MGS em 66 posições. Foram 10 posições em 2015, e 56 em 2016.



## 4. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL 2018

### MISSÃO

Apoiar a administração pública na prestação de serviços à sociedade.

### VISÃO

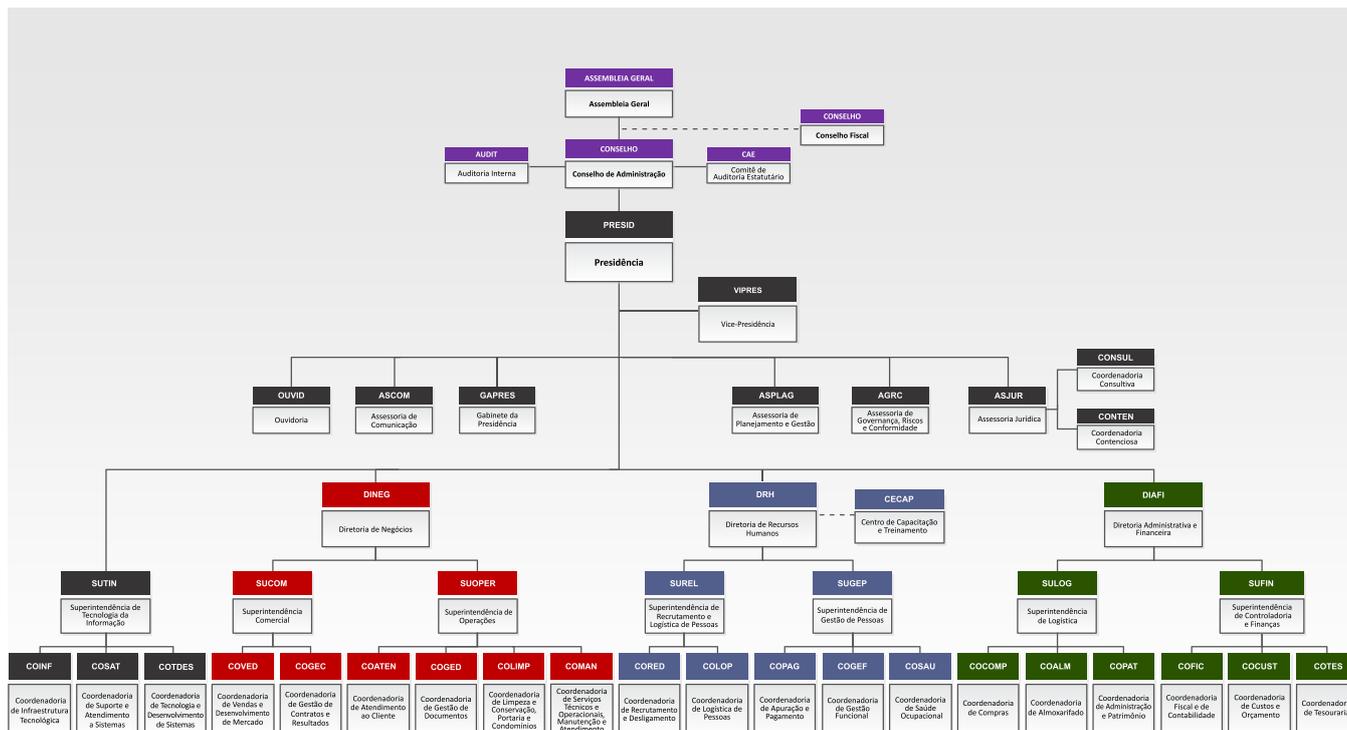
Ser uma empresa referência na prestação de serviços ao setor público, comprometida com a valorização do empregado e com a sustentabilidade do negócio, em benefício da sociedade.

### VALORES INSTITUCIONAIS

- Cuidar, apoiar, fazer acontecer.
- Ser confiável e transparente.
- Atender de forma profissional e humanizada.
- Ter compromisso com a melhoria contínua.
- Crescer e evoluir juntos.
- Agir com responsabilidade social.
- Acolher a pluralidade.

### 4.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

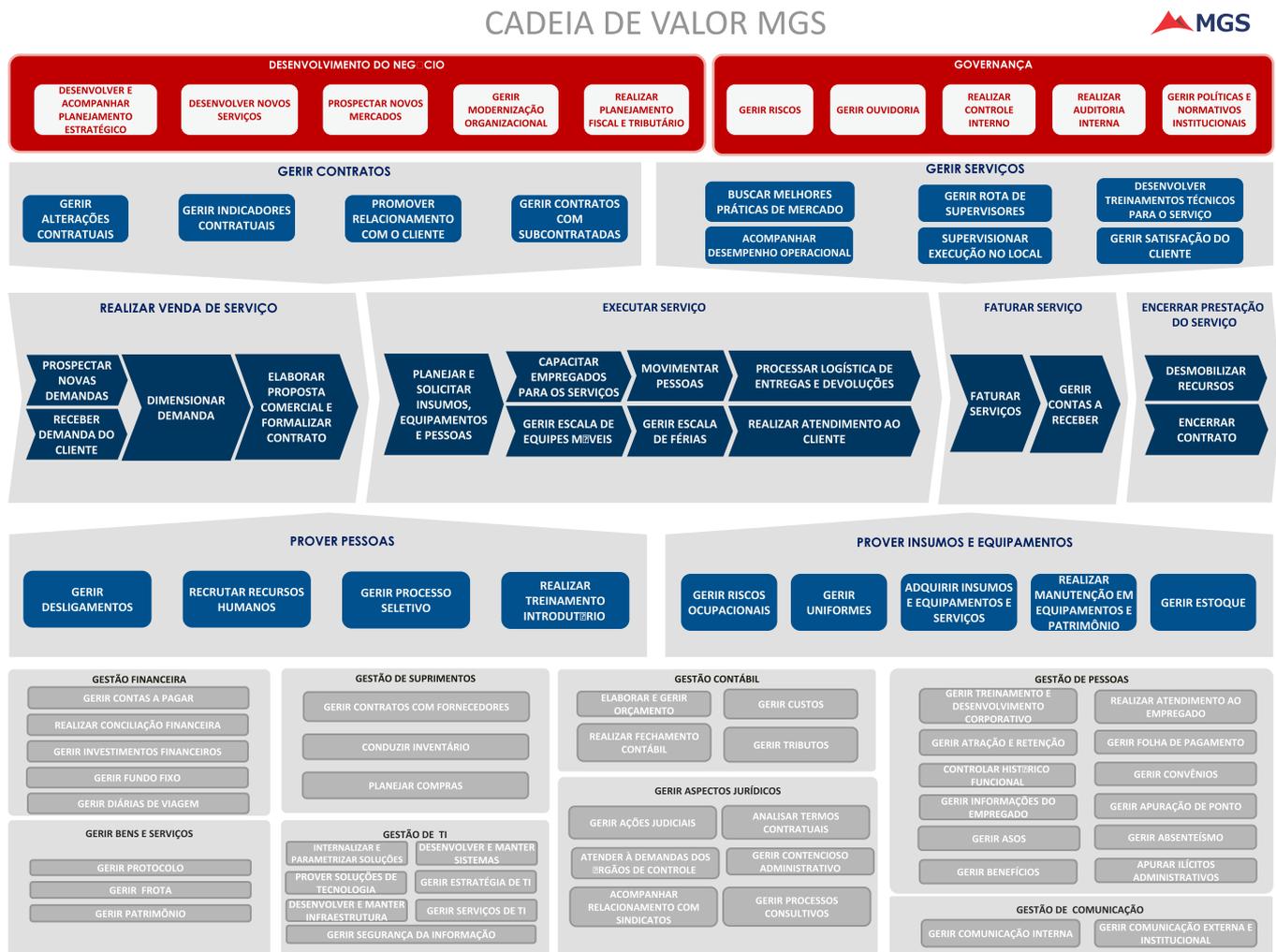
Organograma com a estrutura organizacional da MGS no exercício de 2018:



Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão – ASPLAG, 2018.

## 4.2 MODELO DE NEGÓCIOS

Abaixo, representação de todos os processos e macroprocessos desenvolvidos pela MGS, empenhados na geração de valores necessários à viabilização das entregas destinadas ao cliente final:



## 4.3 RISCOS E OPORTUNIDADES

Os fatores de riscos a que a MGS está submetida estão associados ao seu ambiente de atuação e às características de seus negócios.

A MGS utiliza múltiplas fontes para a identificação dos riscos empresariais, como os relatórios da auditoria interna, os relatórios dos órgãos de controle, os relatórios da auditoria independente, os alertas de conformidade institucional e as análises de cenário realizadas regularmente para o processo de planejamento estratégico, dentre outros.

Um dos principais desafios para a MGS tem origem nas rápidas mudanças no seu mercado de atuação, devido a inserção de tecnologias e soluções que podem impactar os serviços atualmente prestados.

Assim, o grande desafio para a MGS será otimizar constantemente os processos de negócios; incorporar boas práticas e tecnologia, tendo como premissa a inovação; utilizar a inteligência competitiva, para monitorar o mercado e selecionar informações que são relevantes para Empresa. Por fim, buscar o equilíbrio e a sustentabilidade financeira do negócio, com foco em redução de custos e despesas.

Esses desafios impulsionam investimentos em inovações para transforma-los em oportunidades de implantação de novos serviços, para garantir a sobrevivência, sustentabilidade e competitividade do negócio.

#### 4.4 SISTEMA DE GESTÃO

O sistema de gestão compõe o conjunto de elementos do processo de gestão estratégica, que é um ciclo de ações e decisões que envolve todos os níveis da Empresa.

O modelo, conforme destacado na figura abaixo, foi desenhado a partir das boas práticas utilizadas no mercado, literatura atrelada a estratégia, e, obviamente, está em consonância com os processos e cadeia de valor da Empresa. O correto entendimento e, sobretudo, o gerenciamento deste processo macro permitirão melhor controle dos resultados e assertividade das metas pactuadas.



Fonte: Adaptado de Ansoff, 1993, p. 365

## 5. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



No ano de 2017, seguindo as boas práticas de mercado, sobretudo, em conformidade com o disposto no artigo 23 da Lei Federal nº 13.303/16 e no artigo 34 do Decreto Estadual nº 47.154/17, a MGS iniciou a revisão do plano estratégico, tendo como horizonte o período de 2018-2022.

A partir da matriz <sup>1</sup>**SWOT** a Empresa fez um levantamento sobre as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, debruçando-se sobre o cenário nacional e as tendências no mercado de *facilities*. Os objetivos estratégicos foram estabelecidos segundo as perspectivas do método *Balanced Scorecard* (BSC): Resultado, Mercado e Cliente, Processos Internos e Aprendizado e Tecnologia.

Essas probabilidades foram desdobradas em metas, indicadores, ações e projetos, cujo monitoramento se deu ao longo de 2018, por meio de uma rotina de gestão, com a análise mensal dos resultados e ações corretivas a fim de alcançar as metas pactuadas.

### 5.1 METAS E RESULTADOS ALCANÇADOS

Metas e resultados alcançados pela Empresa na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo, no exercício de 2018:

- **Aprimoramento da qualidade e padronização dos serviços prestados**

Com a ruptura gradual do “*modus operandi*” (modo de operação) da Empresa, após a reestruturação organizacional e dos processos de negócio, a Empresa efetuou a padronização de todos os serviços da carteira atual, destacando-se que nesse processo, além da formalização de parâmetros de qualidade, a incorporação de boas práticas nas atividades atualmente prestadas pela MGS.

- **Satisfação dos clientes**

Considerando a natureza do negócio da MGS no tocante a prestação de serviços na ponta, é fundamental que a Empresa monitore e acompanhe a satisfação dos clientes em relação à prestação dos serviços. Nesse sentido, buscando mensurar as necessidades e a satisfação dos clientes, sobretudo, coletar informações necessárias para identificação de oportunidade de melhoria, a MGS, no segundo ano consecutivo, aplicou a pesquisa tendo um resultado acima da meta pactuada e continuará refinando cada vez mais a metodologia e o plano de ação após a mensuração dos resultados.

**Matriz SWOT** é um clássico da administração estratégica. Baseada em um conceito simples, quase intuitivo, ela permite montar de forma esquemática uma tabela de quatro quadrantes onde devemos listar as forças e fraquezas, as ameaças e oportunidades que podem se abater sobre uma empresa.

- **Redução de despesas e custos dos serviços**

O indicador chave monitorado e acompanhado pela Empresa foi o *Overhead*, seguido de diversas ações pontuais realizadas para manter o patamar de gasto planejado. Destaca-se que a variação ocorrida nesta meta pode ser justificada basicamente por: aumento nas despesas administrativas em função do reconhecimento das Perdas Estimadas para Créditos de Liquidação Duvidosa – PECLD e aumento nas despesas judiciais.

- **Desenvolvimento de empregados**

A Empresa implantou o Centro de Capacitação e Treinamento (CECAP), atualmente Cordenadoria de Capacitação e Treinamento (COCAP), para desenvolver e treinar os empregados na execução de suas atividades técnicas e operacionais. Baseado na proposta de reestruturação organizacional o CECAP vem se desenvolvendo nos últimos anos.

Para o ano de 2018, conforme deliberação da Diretoria Executiva, os avanços nos projetos foram vinculados a reestruturação e modelagem dos processos de negócio dessa área. Para o ano de 2019 está projetada a finalização da implantação, que consiste na ampliação do espaço físico e credenciamento de empresas especializadas em treinamentos técnicos. O plano de treinamento e capacitação será implantado de forma gradual, buscando correlacionar as necessidades dos clientes, as localizações e suas especificidades.

- **Adequação dos processos internos as novas legislações**

A MGS, em atendimento à Lei Federal nº 13.303/16 e em cumprimento à meta pactuada, editou seu Regulamento de Licitações e Contratos. Detalhou as rotinas de seus processos de compra em procedimentos operacionais, tratando especificamente de planejamento de compra, licitação em geral, pregão e compra direta (dispensa e inexigibilidade).

Nesse viés, a MGS alterou ainda seu Estatuto Social e aprovou suas Políticas de Governança Corporativa; de Gestão de Pessoas; de Gestão de Riscos; de Elegibilidade; de Distribuição de Dividendos; de Comunicação, Porta-Vozes e de Divulgação de Informações e de Transações com Partes Relacionadas. Também aprovou o novo Código de Conduta e Integridade e implantou o Canal de Denúncias nos moldes exigidos na referida Lei.

Ainda em atendimento à inovação legislativa, a MGS instituiu o Comitê de Auditoria Estatutário, bem como vinculou a Auditoria Interna diretamente ao Conselho de Administração.

- **Tecnologia**

Visando a modernização tecnológica, dentre as diversas atualizações ocorridas nos últimos anos, destaca-se a implantação do sistema Enterprise Resource Planning ou Sistema Integrado de Gestão Empresarial – ERP. Trata-se de um software para melhorar significativamente diversos setores da Empresa, automatizando os processos e integrando diversas atividades.

Na virada de exercício entre 2018 e 2019, o novo sistema da Empresa, o Sankhya, também foi oficialmente implantado, com intuito de dar celeridade aos processos, gestão sobre informações e controle. Ao longo de 2019 serão efetuados ajustes de configurações específicas da MGS, tais como relatórios, telas de consultas gerenciais e ajustes de performance, dentro de um processo natural de estabilização.



Fonte: Sistema Sankhya, 2018.



A MGS implantou também um sistema próprio de marcação de ponto, o Ponto Web. Trata-se de uma solução de captura remota de marcação de ponto e gestão da frequência dos empregados, permitindo o acesso via Web ou por dispositivos móveis. Além de garantir melhor confiabilidade nas marcações dos empregados, proporcionou melhorias no processo de marcação, bem como, maior segurança no registro do ponto e na transmissão dos dados criptografados.

- **Resultado Econômico Financeiro**

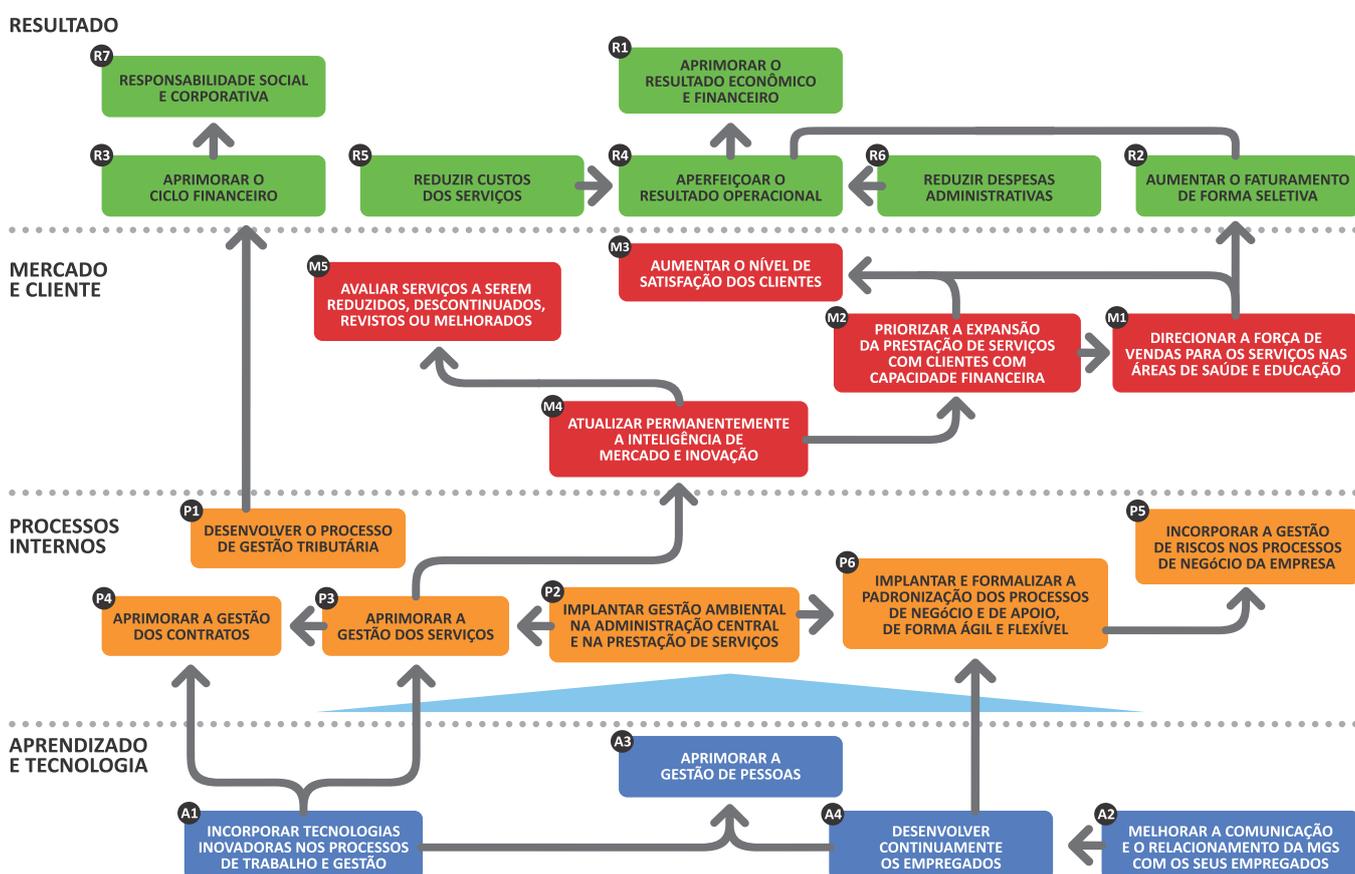
Em dezembro de 2018, a margem de lucro bruto apresentou percentual de 12,1%. O aumento em comparação com a meta estipulada para o exercício de 2018 de 10%, referente à execução de 2017, deve-se basicamente a baixa execução nos custos com materiais e equipamentos com diferença entre previsto e realizado da ordem de R\$ 8 milhões e a entrada do contrato com a Secretaria Municipal de Educação de Belo Horizonte (SMED – PBH), com a incorporação de lucro bruto de julho a dezembro da ordem de R\$ 7,9 milhões. Somados, os R\$ 15,9 milhões de lucro bruto mencionados correspondem a 1,8%, justificando grande parte da variação positiva apresentada pelo indicador no exercício de 2018.

Salienta-se que no ano de 2018 a estratégia de reduzir a dependência financeira da MGS perante os recursos advindos do Estado de Minas Gerais foram cumpridas com êxito, visto que a grande expansão no faturamento se deu prioritariamente para clientes não dependentes do Tesouro Estadual. Essa paridade saiu de 87,88% do faturamento de clientes dependentes em 2014 para 71,98% em 2018, com destaque para atuação na Prefeitura de Belo Horizonte, mais especificamente na área de Educação (SMED).

## 5.2 ESTRATÉGIA EM LONGO PRAZO

Como produto de todo trabalho desenvolvido, a figura abaixo representa o Mapa Estratégico da Empresa, com um total de 22 (vinte e dois) objetivos estratégicos, a partir da definição da

estratégia 2019-2023, aprovada em dezembro de 2018, o qual continuou suportado pela metodologia BSC, conforme destacado abaixo:



Fonte: Assessoria de Planejamento e Gestão – ASPLAG, 2018.

### 5.3 DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS

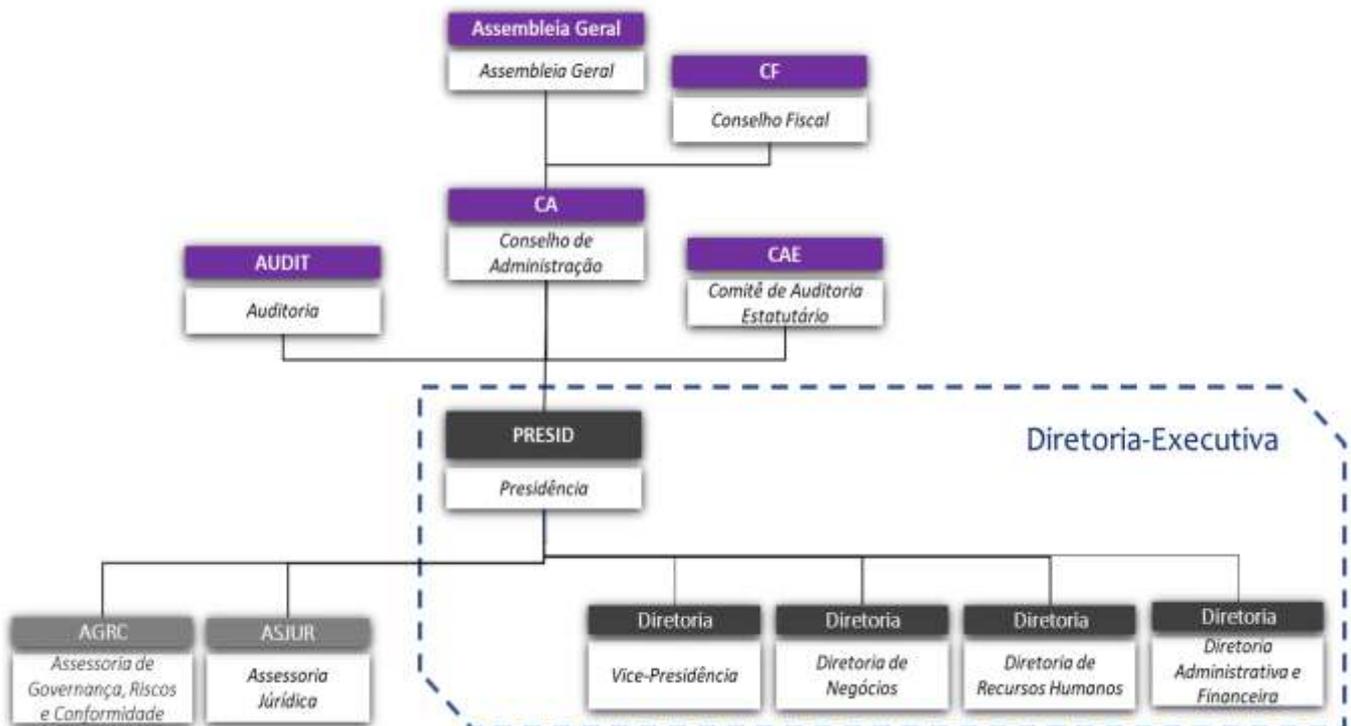
Por fim, com objetivo de garantir um direcionamento comum a todos os setores, foram estabelecidos os direcionadores macros vinculados à estratégia, cujos eixos e temáticas principais estão atrelados às perspectivas do mapa estratégico (BSC).

Direcionadores estratégicos:

- i. Incorporaremos tecnologia e inovação aos nossos serviços, estudando a viabilidade de parcerias e desenvolvendo soluções e serviços aos clientes;
- ii. Desenvolveremos conhecimento na prestação de serviços na área de saúde e educação;
- iii. Aproximaremos dos nossos empregados, reconhecendo-o e valorizando-o, melhorando nossa comunicação e relacionamento e desenvolvendo talentos;
- iv. Otimizaremos os processos internos com a incorporação de tecnologia;
- v. Buscaremos o equilíbrio e a sustentabilidade financeira do negócio, com foco em redução de custos e despesas.

## 5.4 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A estrutura de governança da MGS, vigente em 31/12/2018, implantada em cumprimento a meta pactuada, abrange a interligação funcional e corporativa dos seguintes órgãos estatutários e setores da Empresa, visando o cumprimento da legislação, das regras contidas em seu Estatuto Social, suas Políticas e demais normas aplicáveis:



- **A Assembleia Geral**

Órgão máximo da Empresa, composto por seus acionistas que são o Estado de Minas Gerais, e Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE. Tem poderes para decidir sobre todo os negócios da Empresa e tomar as resoluções que julgar convenientes à sua defesa e ao seu desenvolvimento.

- **Conselho de Administração**

O Conselho de Administração da MGS é composto por 7 (sete) membros efetivos, dos quais um é o seu Presidente e outro o seu Vice-Presidente, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pela Assembleia Geral. É garantida a participação de um representante dos empregados e no mínimo, um representante dos acionistas minoritários, eleitos nos termos das legislações aplicáveis. Os membros do Conselho de Administração são eleitos para um mandato unificado de 2 (dois) anos, salvo destituição e renúncia, sendo permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas.

Compete ao Conselho de Administração o exercício das atribuições e dos poderes que lhe são conferidos pela legislação aplicável, pela Assembleia Geral e pelo Estatuto Social da Empresa.

- **Conselho Fiscal**

O Conselho Fiscal da MGS, no ano de 2018, era composto por 5 (cinco) membros. Atualmente é composto por 3 (três) membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, dos quais um é o seu presidente. Os membros do Conselho Fiscal são eleitos para um mandato de 2 (dois) anos, sendo permitidas, no máximo, duas reconduções consecutivas.

Compete ao Conselho Fiscal o exercício das atribuições e dos poderes que lhe são conferidos pela legislação aplicável, pela Assembleia Geral e pelo Estatuto Social da Empresa.

- **Diretoria Executiva**

Em 2018, a Diretoria Executiva da MGS era composta por um Diretor-Presidente, um diretor Vice-Presidente e 3 (três) Diretores. Atualmente, é composta por um Diretor-Presidente e 4 (quatro) Diretores, eleitos e destituíveis a qualquer tempo, pelo Conselho de Administração. Os membros da Diretoria Executiva são eleitos para um mandato unificado de 2 (dois) anos, salvo destituição e renúncia, sendo permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas.

Compete à Diretoria Executiva a gestão corrente dos negócios da Empresa, o exercício das atribuições que a legislação, a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Estatuto Social da Empresa lhe conferem.

- **Comitê de Auditoria Estatutário**

O Comitê de Auditoria Estatutário é composto por 3 (três) membros, eleitos pelo Conselho de Administração, para um mandato de 2 (dois) anos, salvo renúncia e destituição na forma da legislação, sendo permitida uma recondução.

Compete ao Comitê de Auditoria Estatutário as atribuições que lhe são conferidas pela legislação aplicável, pelo Conselho de Administração e pelo Estatuto Social da Empresa.

- **Auditoria Interna**

A Auditoria Interna da MGS vincula-se diretamente ao Conselho de Administração. Compete à Auditoria Interna as atribuições que lhe são conferidas pela legislação, pelo Conselho de Administração e pelo Estatuto Social da Empresa.

- **Assessoria de Governança, Riscos e Conformidade**

A MGS implantou a Assessoria de Governança, Riscos e Conformidade, atualmente Superintendência de Governança, Riscos e Conformidade - SUGORC, que tem por finalidade aportar valor à gestão da MGS, contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos, por meio da implantação e coordenação dos processos de governança, gerenciamento de riscos e conformidade da Empresa, tendo sido elaborados os seus processos internos e definidas as ferramentas e a metodologia a serem utilizadas. A SUGORC se vincula diretamente ao Diretor-Presidente e atualmente é conduzida pelo Diretor Jurídico e de Governança.

- **Assessoria Jurídica**

A Assessoria Jurídica da MGS, atualmente Superintendência Jurídica, visa a representação da Empresa nas esferas administrativa, judicial e extrajudicial, assim como a legalidade de seus atos, além das atribuições constantes nos normativos internos da Empresa.

## **6. RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS**

### **6.1 CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE**

A MGS editou em 2018 seu Código de Conduta e Integridade, reafirmando o compromisso na busca da qualidade tanto do atendimento prestado aos seus clientes como da conduta ética adotada por toda pessoa física vinculada diretamente à MGS, incluindo, os membros de todos os Conselhos e Comitês Estatutários, Diretores, empregados, estagiários, que devem garantir sua efetividade, em concordância com as leis e regulamentos internos, podendo qualquer inconformidade ser comunicada à Ouvidoria da MGS.

Os princípios adotados pela MGS têm por objetivo motivar uma conduta ética nos relacionamentos entre a Empresa e as partes envolvidas.

O Código de Conduta e Integridade tem por objetivo:

- descrever os princípios que norteiam a MGS, em suas relações e que devem ser observados no exercício diário das suas atividades;
- definir padrões de conduta ética nos relacionamentos internos e externos da Empresa;
- orientar todos os Agentes da MGS sobre padrões e comportamentos éticos necessários à correta conduta e transparência, em relação aos atos praticados no exercício de suas funções e atividades;
- fomentar canais de comunicação independentes, seguros e confiáveis para receber informações, sugestões, consultas, críticas e denúncias, preservando efetividade no recebimento, gestão e tempestividade no tratamento e respostas;
- promover a imagem da Empresa e seus Agentes junto à sociedade como todo.

A MGS em cumprimento a Lei Federal nº 13.303/16 e Decreto Estadual nº 47.154/17, implantou canais de denúncias por meio do qual se relaciona com a sociedade e garante transparência a informações para todo o seu público de interesse.

A denúncia que configurar desrespeito ao Código será feita por meio de canal independente, seguro e especializado, que remeterá, com plena garantia do anonimato, à Ouvidoria da MGS, para o devido tratamento.

Compete à Diretoria de Recursos Humanos, ou a quem ela delegar, apurar e responder a todas as denúncias, anônimas ou identificadas, recebidas pelo canal de denúncias ou por outros meios, o que também poderá ser feito pela Ouvidoria da MGS, e assegurar o anonimato em relação a quaisquer denúncias, apurando, inclusive, as retaliações havidas ao direito ao anonimato.

## 6.2 PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

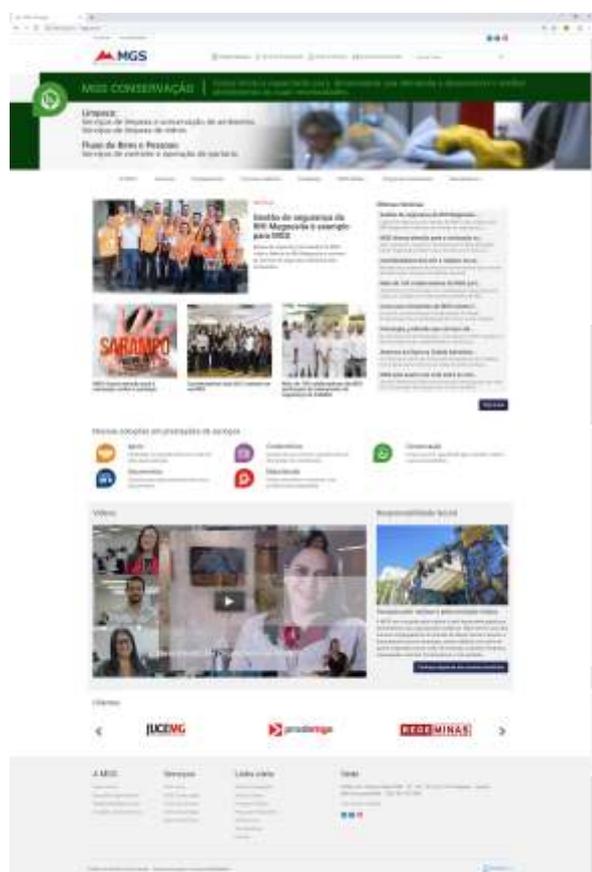
A Empresa se relaciona de forma digital e presencial com nossos públicos de interesse, buscando o aprimoramento constante de nossa comunicação, possibilitando um diálogo construtivo e transparente. Destacamos os seguintes canais:

- **Revista Virtual**

A revista virtual tem periodicidade mensal e traz informações importantes dos serviços, ações e programas, novidades, diretrizes, entre outros, com o objetivo de levar a informação a todo público de interesse da MGS.

- **Gestor Comunica**

Também como canal de comunicação, a MGS lançou o “Gestor Comunica”, que é um veículo exclusivo para todos os gestores da Empresa, tanto da capital como do interior, com informações importantes concernentes a Empresa.



- **Portal Externo**

No ano de 2017, foi lançado o novo Portal da MGS, com o objetivo de modernizar este importante meio de comunicação, e, obviamente, ter um portal mais robusto permitindo um melhor atendimento junto aos empregados, sociedade, e público de interesse e que também possuísse melhor armazenamento de vídeos e notícias.

- **MGS Informa**

Trata-se de uma comunicação via celular/SMS para todos os empregados cadastrados para receber o informativo de forma, ágil, objetiva e eficaz.



- **Fale Conosco**

O Fale Conosco é o canal de comunicação entre a Empresa e seu público externo, feito através do portal da MGS, que garante agilidade e transparência das informações de interesse da sociedade.



- **Central de Atendimento**

A Central de Atendimento é um dos canais de atendimento ao empregado, que pode ser presencial, por telefone ou por e-mail, para esclarecimentos quanto a contracheques, benefícios, abono salarial, convenção coletiva, atestados, atualizações funcionais, dentre outros.



- **Ouvidoria**

A Ouvidoria é o canal para atendimento às manifestações de empregados, clientes e sociedade em geral. Por meio da Ouvidoria é possível o registro de manifestações diversas: denúncias, críticas, elogios, reclamações, sugestões, solicitações e informações sobre os diversos serviços prestados pela MGS e sobre a relação de trabalho de seus empregados, assim como denúncias que configurem desrespeito ao Código de Conduta e Integridade da MGS.

A Ouvidoria disponibiliza todos os recursos necessários para abertura, acompanhamento e fiscalização dos atendimentos realizados, buscando realizar o tratamento das manifestações com independência, rapidez e ética.

Em 2018, a Ouvidoria recebeu 1.263 manifestações:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS		
Mês	2017	2018
JAN	109	110
FEV	106	114
MAR	123	133
ABR	98	98
MAI	86	125
JUN	89	101
JUL	60	81
AGO	76	112
SET	65	96
OUT	116	93
NOV	98	94
DEZ	103	106
<b>Total</b>	<b>1.129</b>	<b>1.263</b>

Meios de Contato 2018	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Total
SISTEMA	283	280	240	248	1.051
E-MAIL	23	3	6	10	42
PESSOAL	43	35	33	23	134
TELEFONE	8	3	9	11	31
CORREIO	0	3	1	1	5

Para quem desejar entrar em contato ou marcar previamente um relato pessoal com a Ouvidoria da MGS, a Empresa disponibiliza os seguintes meios:

**Portal:** [www.mgs.srv.br](http://www.mgs.srv.br);

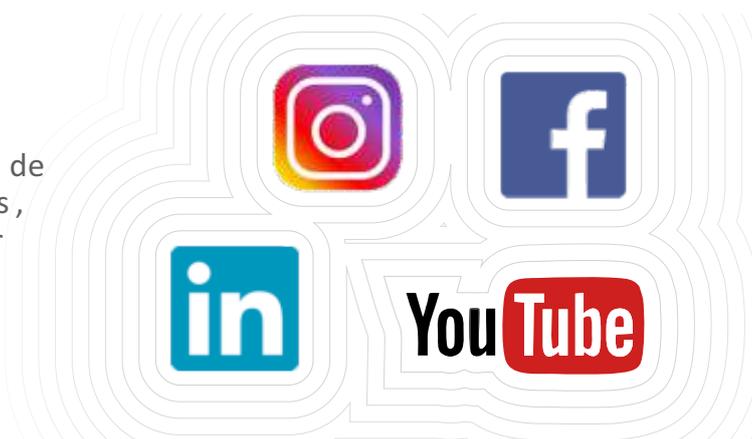
**E-mail:** [ouvidoria@mgs.srv.br](mailto:ouvidoria@mgs.srv.br);

**Telefone:** 31-3239-8585;

**Pessoalmente ou através dos Correios:** Av. Álvares Cabral, 200, 12º andar - Centro - Belo Horizonte/MG - CEP 30.170-000. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, de 9 às 17 horas.

- **Redes Sociais**

Em 2017, a MGS posicionou seu canal de atendimento nas Redes Sociais, considerando a necessidade de manter conexão junto a, principalmente, seu maior público de interesse. Atualmente a Empresa se encontra ativa no Instagram, Facebook, LinkedIn e You Tube .



## 7. GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

O Conselho de Administração da MGS aprovou, em 12 de abril de 2018, a Política de Gestão de Riscos da Empresa. O instrumento estabelece princípios e diretrizes, em conformidade com a legislação aplicável e com as normas internacionais que definem conceitos, atribuições e responsabilidades do processo de gestão de riscos, além de orientar a identificação, a análise, a avaliação, o tratamento, o monitoramento e a comunicação dos riscos, com vistas ao alcance dos objetivos da Empresa.

## 8. ALOCAÇÃO DE RECURSOS E ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO

A política de investimentos e gastos é baseada no planejamento orçamentário anual, elaborado pela Diretoria Executiva e aprovado pelo Conselho de Administração. A fonte para cobertura desse orçamento é oriunda de recursos próprios da MGS, decorrente da receita de prestação de serviços. No ano de 2018, não foi realizado nenhum aporte de recursos oriundo dos Acionistas, para a realização do objeto social.

### 8.1 GESTÃO DE PESSOAS

Os empregados da MGS são selecionados e contratados sob regime celetista, de acordo com a demanda dos clientes da Empresa.

## 8.2 SAÚDE OCUPACIONAL

Objetivando a modernização no setor de saúde ocupacional, sobretudo, no tocante a necessidade de prestar um melhor atendimento aos empregados, a Empresa executou diversas ações, tais como, gestão e controle mensal do absenteísmo, gestão e acompanhamento dos acidentes de trabalho com material biológico pela Medicina e Segurança do Trabalho, gestão e monitoramento dos períodos de afastamento de empregados internados sem previsão de alta; implantação de consultas de capacidades laborativa dos empregados lotados no interior, possibilitando a gestão adequada de atestados, como também conhecimento da capacidade laborativa desses empregados e acompanhamento das perícias médicas.

## 8.3 SEGURANÇA DO TRABALHO

No tocante à segurança do trabalho, a Empresa padronizou e normatizou processos críticos de Equipamentos de Proteção Individual - EPIs, regra para concessão de adicionais, regulamentação sobre acidentes do trabalho e, mais especificamente sobre acidentes com material perfurocortante. Das diversas ações executadas, destaca-se como ação preventiva, a implementação de cronogramas de treinamentos nas frentes de trabalho, incluindo os empregados lotados no interior.

## 8.4 DESPESAS

As despesas com pessoal, principal componente do *overhead* (conjunto de despesas administrativas da Empresa), apresentaram variação positiva ao longo dos anos. Esse aumento no quadro de pessoal é proveniente basicamente do aumento do faturamento da Empresa com simultâneo crescimento da necessidade de gestão dos contratos com clientes.

Overhead	
Exercício	Percentual (%)
2014	10,37%
2015	10,81%
2016	10,70%
2017	10,33%
2018	11,01%

Fonte: Superintendência Financeira – SUFIN, 2019.  
\*Despesas (Pessoal, Administrativas, Judiciais, Tributárias, outras Receita Líquida).

Despesas com Pessoal Administrativo		
Exercício	Valor	Varição (em %)
2014	R\$ 33.580.310	-
2015	R\$ 42.112.647	25,41%
2016	R\$ 41.655.723	(1,09%)
2017	R\$ 45.546.104	9,34%
2018	R\$ 54.605.822	19,89%

Fonte: Superintendência Financeira – SUFIN, 2019.  
\*Despesas com Remuneração + Encargos + Benefícios.

## 8.5 REMUNERAÇÃO

A remuneração dos empregados é fixa, e está prevista nas Convenções Coletivas de Trabalho (CCTs), no Regulamento da Estrutura Organizacional da Empresa e no Normativo de Empregos e Salários (NES), aprovado pelo Conselho de Administração, vigente desde janeiro de 2016, o qual regulamenta a estrutura e a operacionalização do Quadro de Empregos e Salários da MGS, por meio de diretrizes e regras relativas aos empregos, salários, gratificações, atribuições, recrutamento e provimento.

## 9. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Por meio da Lei Municipal de Incentivo à Cultura de Belo Horizonte, a Empresa patrocinou diversos projetos. A iniciativa tem a finalidade de fomentar o desenvolvimento cultural e fortalecer as políticas sociais junto aos seus empregados e à sociedade.

No contexto de humanização, a MGS aderiu ao programa reINTEGRA, com vistas a apoiar o Estado na implantação de política pública definida. Trata-se de um programa, cujo objetivo, em uma iniciativa conjunta entre as Secretarias de Estado de Direitos Humanos, Participação Social e Cidadania (SEDPAC), Administração Prisional (SEAP) e Planejamento e Gestão (SEPLAG), é ampliar a oferta de trabalho para pré-egressos do sistema prisional por meio da prestação de serviços, exclusivamente administrativos, em órgãos e empresas públicas do Estado de Minas Gerais, como o foco em recuperar, reinserir e reintegrar a pessoa no mercado de trabalho.



Em coerência com os valores da Empresa, a MGS instituiu o programa Sou Mulher. Trata-se de um programa que orienta as mulheres trabalhadoras que sofreram ou sofrem algum tipo de violência sobre quais providências devem ser tomadas. A Empresa conta com uma equipe técnica especializada, formada por Psicólogos e Assistentes Sociais, para acolher, orientar e direcionar as empregadas nestas condições, para as políticas públicas adequadas.

## 10. DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

No final do exercício de 2018, a MGS contou com um quantitativo em torno de 24.800 empregados (cerca de 20.000 em 2017) para atender seus 73 clientes, entre órgãos e entidades da Administração Pública Estadual e Municipal de Minas Gerais.

O desempenho econômico-financeiro é baseado nos dados constantes nas Demonstrações Financeiras dos exercícios de 2015 a 2018, sendo o faturamento bruto em 2018 da ordem de R\$1,0 bilhão (847 milhões em 2017).

Exercício	Faturamento Total	Faturamento Líquido	Varição em %
2014	R\$ 687.724.960	R\$ 600.016.203	-
2015	R\$ 718.106.804	R\$ 621.962.479	4,42%
2016	R\$ 771.065.455	R\$ 666.726.387	7,37%
2017	R\$ 846.786.520	R\$ 731.167.291	9,82%
2018	R\$ 1.026.363.054	R\$ 883.256.244	21,21%

Fonte: Superintendência Financeira – SUFIN, 2019.

No ano de 2015 foram firmados contratos com o Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Em 2016, a MGS formalizou o Contrato Corporativo junto à Secretaria de Planejamento e Gestão - SEPLAG, unificando 70 contratos antes gerenciados de forma isolada por cada órgão/entidade, facilitando o controle e a gestão, tanto para a MGS quanto para o Estado. Em 2017, a MGS assinou o contrato unificado das Unidades de Atendimento Integrado - UAIs, transformando 19 contratos em apenas um que contemplou inclusive os serviços de limpeza por área e a manutenção predial e de ar condicionado.

Naquele ano também foram firmados contratos com o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, com a CODEMGE para prestação de serviços no Terminal Rodoviário Governador Israel Pinheiro. Já no ano de 2018, a MGS ampliou a prestação de serviços fornecidos à PBH, principalmente na área da educação.

O quadro a seguir apresenta o Resultado Operacional da MGS nos períodos de 2014 a 2018. O resultado operacional em 2014 foi de R\$ 14 milhões de déficit, em 2018 foi de R\$ 9,3 milhões de superávit:

Exercício	Resultado
2014	(R\$ 13.954.798)
2015	(R\$ 15.113.395)
2016	(R\$ 1.319.054)
2017	(R\$ 3.868.837)
2018	R\$ 9.342.649

Fonte: Superintendência Financeira – SUFIN, 2019.

## 11. NOVAS AÇÕES

### 11.1 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



A MGS em atendimento à deliberação do Conselho de Administração, através de sua Diretoria Executiva, promoveu a revisão do Planejamento Estratégico de 2019-2023 e o Plano de Negócios para 2019. O objetivo foi atualizar o modelo e metodologia, considerando as novas diretrizes.

O processo iniciou com a revisão de oportunidades, ameaças, forças e fraquezas da Empresa, o que gerou também a atualização da identidade organizacional, que representasse as novas aspirações da Empresa. O processo foi construído pela Diretoria Executiva e Gestores de nível tático e operacional. Abaixo os novos pilares construídos:



**MISSÃO:** Prover **soluções** de serviços em *facilities* aos nossos clientes de forma **eficiente e sustentável**, garantindo a **rentabilidade** e a **competitividade do negócio**.



**VISÃO:** Ser a empresa de **soluções** de serviços em *facilities* **mais eficiente e rentável** do Estado de Minas Gerais **até 2020**.



**VALORES:** Segurança, Foco em Resultado, Pertencimento, Ética, Eficiência, Resiliência, Inovação e Relacionamento.

Corroborando com a nova identidade organizacional, sobretudo, na visão a médio prazo, a Empresa publicou seu novo mapa estratégico, conforme figura abaixo, definindo onze objetivos estratégicos, distribuídos em cinco temas.

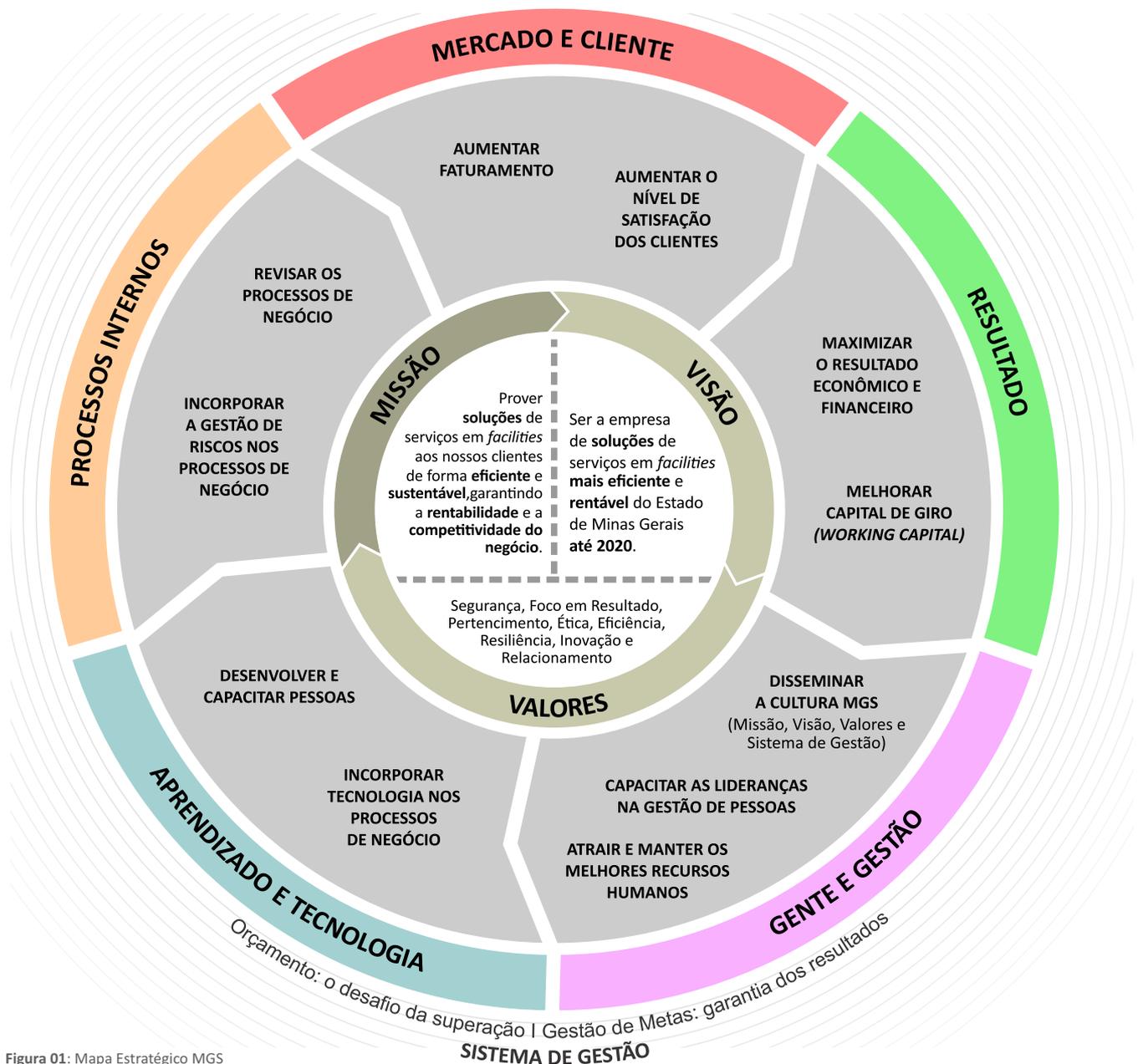
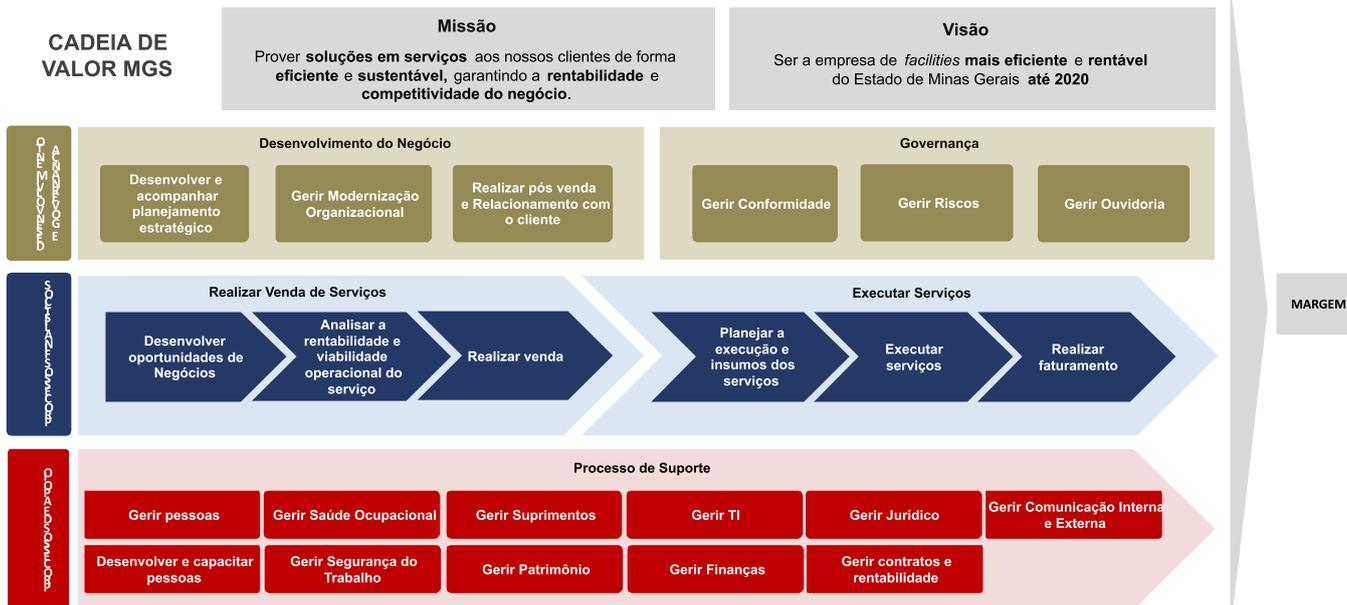


Figura 01: Mapa Estratégico MGS  
spirações em Longo Prazo.

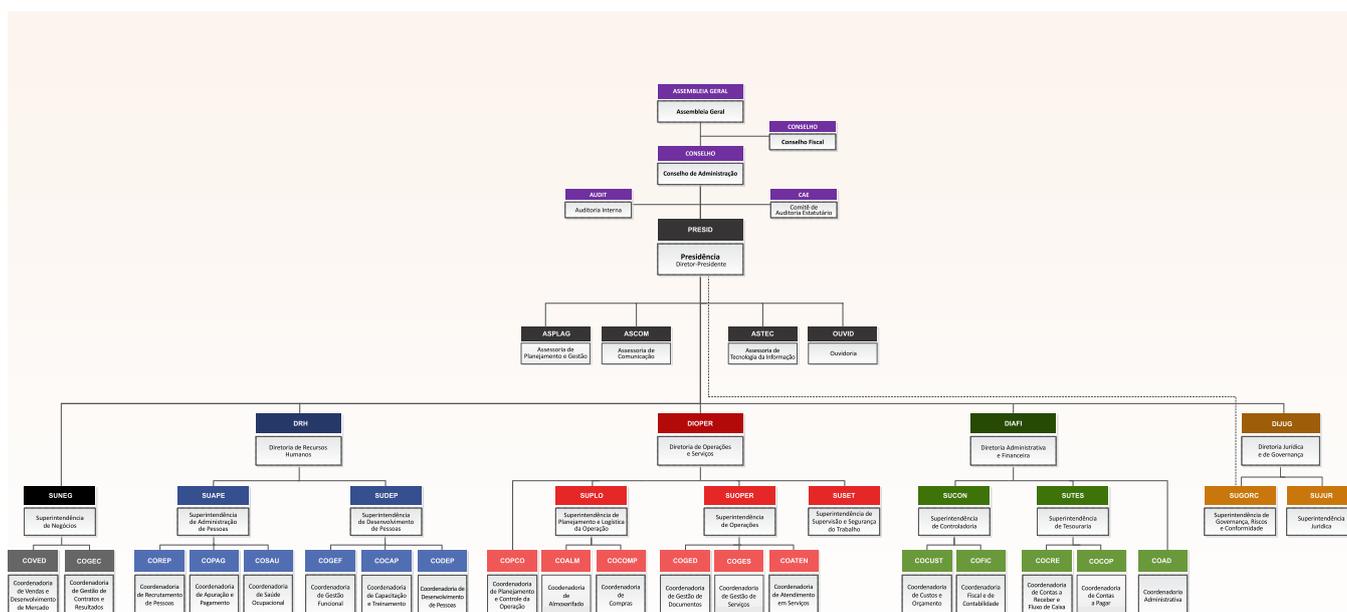
A fase de formulação finalizou com a quantificação das metas para que os objetivos sejam atingidos, bem como com a definição de indicadores (KPIs) levantados junto a todos os envolvidos. Para implementação, a Empresa, a exemplo dos anos anteriores, aperfeiçoou a rotina de acompanhamento da estratégia, instituindo em cronograma oficial, junto a todos os envolvidos na implementação, a reunião de reporte, cuja periodicidade de realização será mensal. O objetivo é que as discussões das metas, dos projetos, e análise de indicadores ocorram nos diversos níveis de liderança, até a apresentação à Diretoria Executiva.

Em decorrência da revisão do planejamento estratégico da Empresa, ocorrida em 2019, foi efetuado o alinhamento organizacional da Empresa que incidiu na revisão da Cadeia de Valor e da estrutura organizacional da MGS, a seguir demonstrados.

### 11.2 CADEIA DE VALOR



### 11.3 ORGANOGRAMA



## 12. QUEM É QUEM

### Conselheiros de Administração em exercício em 31/12/2018:

Giselli Ataíde Starling  
Presidente do Conselho de Administração

Rodrigo Botelho Campos  
Vice-Presidente do Conselho de Administração

Brunno do Carmo Silva  
Conselheiro

Mariah Brochado Ferreira  
Conselheira

Rogério Pena Siqueira  
Conselheiro

Sandro Masselli  
Conselheiro

Waldo Silva  
Conselheiro



### Diretores Executivos em exercício em 31/12/2018:

Rogério Pena Siqueira  
Diretor-Presidente

Adriana Freitas Mariano  
Diretora de Recursos Humanos

José Maurício Salgado  
Diretor Administrativo e Financeiro

**Conselheiros Fiscais em exercício em 31/12/2018:**

Rosilene Cristina Rocha  
Presidente do Conselho

Adriana Araújo Ramos  
Conselheira

Angelo Oswaldo de Araújo Santos  
Conselheiro

Neyanne Goulart Corrêa  
Conselheiro

Suzana Campos de Abreu  
Conselheira

2018

**Conselheiros de Administração em exercício em 2019 :**

Valéria Pires Amoroso Lima  
Presidente do Conselho de Administração

João Aparecido de Lima  
Vice-Presidente do Conselho de Administração

Gilmar Fava Carrara  
Conselheiro

Gustavo Eugênio Maciel Rocha  
Conselheiro

2019

**Diretores Executivos em exercício em 2019:**

Gilmar Fava Carrara  
Diretor-Presidente

Adriana Freitas Mariano  
Diretora de Recursos Humanos

Helter Verçosa Morato  
Diretor Jurídico e de Governança

Marcelo Magalhães Rosa Isoni  
Diretor Administrativo e Financeiro

Washington Gonçalo Rodrigues Veloso  
Diretor de Operações e Serviços

2019

**Conselheiros Fiscais em exercício em 2019:**

Kênnya Kreppel Dias Duarte  
Presidente do Conselho Fiscal

Fabício Vieira Sucupira  
Conselheiro Efetivo

Felipe Magno Parreira de Sousa  
Conselheiro Efetivo

Andresa Linhares de Oliveira Nunes  
Conselheira Suplente

Otavio Martins Maia  
Conselheiro Suplente

Sílvia Caroline Listgarten Dias  
Conselheira Suplente

2019



SEDE  
Av. Alvares Cabral, nº 200 - 2º, 12º, 13º, 14º e 16º andares,  
CEP: 30.170-000 - Centro - Belo Horizonte/MG  
[www.mgs.srv.br](http://www.mgs.srv.br)