



RELATÓRIO INTEGRADO

2019



1 MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ano de 2019 foi marcado por mudanças na gestão da MGS, somadas a um novo planejamento estratégico com metas e desafios focados em resultados, principalmente, na meta Zero Acidente com afastamento.

Entre as principais mudanças, destaca-se a reformulação da Identidade Organizacional que trouxe uma nova Missão, Visão e Valores. A Missão definiu os serviços em *facilities* como o novo cartão de visitas da MGS, ou seja, no nosso portfólio provemos serviços eficientes e sustentáveis que garantem a rentabilidade e a competitividade do negócio. A Visão, alinhada à Missão, lançou uma meta desafiadora e competitiva em termos de mercado, meta esta que após os ajustes feitos em 2019 e com o time alinhado, certamente será alcançada em 2020. Somado à Missão e Visão estão os oito Valores da Empresa, sendo o primeiro e principal a Segurança, com foco em zero acidente do trabalho, seguido de Foco em Resultado, Pertencimento, Ética, Eficiência, Resiliência, Inovação e Relacionamento. Cada um destes valores está integrado ao outro e juntos garantem o futuro da Empresa.

O novo planejamento estratégico também reestruturou a MGS. Foram redefinidas áreas, coordenadorias, superintendências e diretorias. Estas modificações criaram uma Empresa mais horizontalizada e flexível, em que os diferentes talentos podem ser usados da melhor forma possível para atender às demandas dos nossos clientes, a novos desafios e oportunidades.

As transformações conduzidas em 2019 tiveram também como meta a lucratividade e rentabilidade da Empresa. Embora os contratos com o Estado de Minas Gerais tenham sofrido uma redução substancial, que levou à necessidade de um expressivo número de rescisões e, posteriormente, a ações trabalhistas, conseguimos registrar em 2019, um lucro líquido de R\$501 mil. Este valor

A large, faded, grayscale portrait of a man with glasses, wearing a suit and tie, occupies the left side of the page. A large, bold, red number "1" is overlaid on the right side of his face.

1

positivo, mesmo que seja pequeno considerando o tamanho da Empresa, é muito importante, uma vez que passamos por grandes mudanças estruturais que certamente colocarão a MGS em condições de gerar maiores resultados, agregando valor ao Estado de Minas Gerais.

Os avanços na MGS continuam em 2020. Prosseguiremos sendo uma empresa prestadora de serviços em *facilities* que preza pela eficácia e sustentabilidade do negócio. Para isso, investiremos em capacitação dos nossos empregados, em novos equipamentos de segurança do trabalho para atingirmos o **“zero acidente”**, implantaremos novas ferramentas de gestão visando a consolidação dos nossos objetivos estratégicos, mais eficiência e inovação, em sintonia com a gestão de riscos e governança da Empresa

Ressaltamos o espírito de cooperação que tem norteado nossas atividades junto aos nossos clientes, fornecedores e aliados nessa grande jornada. Nesse sentido, gostaríamos de agradecer a todos pela dedicação e participação nessa jornada, onde todos os empregados da MGS são parte integrante. Não tenham dúvidas que envidaremos todos os esforços para superarmos nossas metas e atendermos às expectativas de nossos acionistas e clientes com transparência e responsabilidade.

Boa leitura!

Gilmar Fava Carrara
Diretor-Presidente da MGS

SUMÁRIO

NOSSA HISTÓRIA	5
ONDE ATUAMOS	7
VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL	11
NOSSA EQUIPE	19
NOSSOS RELACIONAMENTOS	29
RESPONSABILIDADE SOCIAL	35
RECONHECIMENTO	36
GOVERNANÇA	37
ÉTICA E INTEGRIDADE	42
TRANSPARÊNCIA	43
GESTÃO DE RISCOS	44
NOSSO DESEMPENHO	46
DESAFIOS E OPORTUNIDADES	51
QUEM É QUEM	53
ENDEREÇOS E TELEFONES	56

2 NOSSA HISTÓRIA

Somos a MGS- Minas Gerais Administração e Serviços S.A (“MGS”; “Empresa”), uma empresa pública estadual, criada em 18 de janeiro de 1954, uma sociedade anônima de capital fechado elevada a condição de empresa pública em 28 de janeiro de 1994, nos termos dos artigos 125 a 129 da Lei Estadual nº 11.406.

Os importantes investimentos em gestão, tecnologia e processos nos tornou aptos a trabalhar para a Administração Pública nas esferas municipal, estadual e federal, em todo o território nacional. Tivemos nossa área de atuação ampliada também para esfera federal, além dos Estados e Municípios, em 2016 por força do artigo 184 da Lei Estadual nº 22.257, de 27/07/2016.

Com 66 anos de experiência trazemos facilidade e tranquilidade aos nossos clientes. Com foco em ser uma referência na prestação de serviços ao setor público, comprometida com a valorização da nossa equipe e com a sustentabilidade do negócio em benefício da sociedade, a MGS tem por missão prover soluções de serviços em *facilities* aos nossos clientes de forma eficiente e sustentável, garantindo a rentabilidade e a competitividade do negócio.

Nossa história começou na década de 1950 e, desde então, passamos por muitas mudanças, expandimos nossa atuação e serviços, e hoje somos uma das maiores empresas de soluções de serviços em *facilities* em eficiência e rentabilidade do Estado de Minas Gerais.



É fundada como Companhia Federal de Imóveis e Construções, com sede no Rio de Janeiro/RJ.

A denominação social é mudada para Companhia Federal, Serviços Gerais, Imóveis e Construções.

A empresa assume nova denominação social: Companhia Federal, Processamento de Dados, Serviços Gerais e Construções

A sede da empresa é transferida para Belo Horizonte/MG.



A denominação social da empresa é alterada para Credireal S.A – Serviços Gerais e Construções.

A Empresa passa a denominar-se Credireal Serviços Gerais e Construções S.A.



Tornou-se MGS- Minas Gerais Administração e Serviços S.A. como sociedade de economia mista ligada à Minas Gerais Participações S.A. – MGI.

1954

1970

1972

1975

1980

1981

1992

2

2.1. NOSSOS ACIONISTAS

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.

2.2. NOSSA FONTE DE RECURSOS

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

2.3. NOSSA ESTRUTURA FÍSICA

A MGS possui sede em Belo Horizonte/MG, e ainda outras seis unidades administrativas no estado de Minas Gerais. Nosso almoxarifado central está localizado na capital, assim como uma base de apoio na Cidade Administrativa e a gestão de documentos localizada na cidade de Contagem/MG.

No interior de Minas Gerais possuímos três unidades administrativas, em Montes Claros, Juiz de Fora e Passos, onde estão lotados cerca de 20% dos nossos colaboradores.



A MGS é elevada a condição de Empresa Pública, Sociedade Anônima de capital fechado.

A MGS passa por uma ampla reestruturação, para garantir um novo tempo de crescimento e um estilo ainda mais moderno de administração.

A MGS tem sua área de atuação ampliada também para esfera federal.

A Empresa mantém trajetória de evolução com o desenvolvimento de vários projetos internos. São iniciativas que contribuem para melhorias estratégicas e estruturais com o envolvimento de diversas áreas.

A MGS alcança um bilhão de reais em faturamento.

A MGS traça uma nova Identidade Organizacional e prioriza a segurança e resultados como os principais Valores da Empresa. As metas Acidente Zero e 5% de EBITDA passam a ser os maiores desafios da gestão.

1994

2015

2016

2017

2018

2019

3 ONDE ATUAMOS

A MGS está presente em mais de 170 municípios mineiros, possui 62 clientes, entre empresas estatais, órgãos e entidades da administração pública estadual e municipal de Minas Gerais, sendo 48 dependentes do Tesouro Estadual e 14 não dependentes, e está apta a prestar serviços em todo território nacional.

3.1. NOSSAS ATIVIDADES

Nossa finalidade 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.

O portfólio da MGS, em consonância com o definido no seu objeto social, está alicerçado nos seguintes serviços:



3.1.1. MGS APOIO

A MGS oferece facilidade no atendimento com mão de obra especializada em apoio técnico nos serviços de engenharia civil, arquitetura, contabilidade, psicologia, auxílio de apoio ao educando, portaria, cantina, e outros. Ainda disponibiliza apoio operacional em serviços de suporte administrativo, serviço de copa e de garçonaria, transporte de pessoas, cargas e expedientes, recepção, entre outros.

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*



3.1.2. MGS CONSERVAÇÃO

A Empresa possui um corpo técnico capacitado para dimensionar a demanda e desenvolver o atendimento em serviços de limpeza e conservação de ambientes, e em fluxo de bens e pessoas nos serviços de controle e operação de portaria.

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*

3



3.1.3. MGS DOCUMENTOS

A Empresa disponibiliza a solução para o gerenciamento de documentos-organização do acervo, entrega assertiva, além da redução de espaço físico ocupado com arquivos na estrutura dos clientes.

- *Digitalização*
- *Indexação*
- *Guarda e gerenciamento de arquivos*
- *Consultoria*
- *Gestão arquivística*



3.1.4. MGS MANUTENÇÃO

Com ações preventivas e corretivas, este serviço conta com profissionais preparados para atender aos clientes nos serviços de manutenção e conservação patrimonial, serviço de manutenção de sistema de ar condicionado, de jardins e sistemas de irrigação.

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



3.1.5. MGS CONDOMÍNIOS

A MGS também está apta a administrar condomínios no serviço de controle de acesso, limpeza e conservação, higienização, dentre outros.

- *Controle de acesso*
- *Limpeza e conservação*
- *Higienização*

3

3.2. NOSSA PRESENÇA

A MGS está presente na execução de serviços em diversos órgãos e entidades públicas, contribuindo de maneira efetiva para o seu funcionamento e consecução das políticas públicas em atendimento ao interesse coletivo.

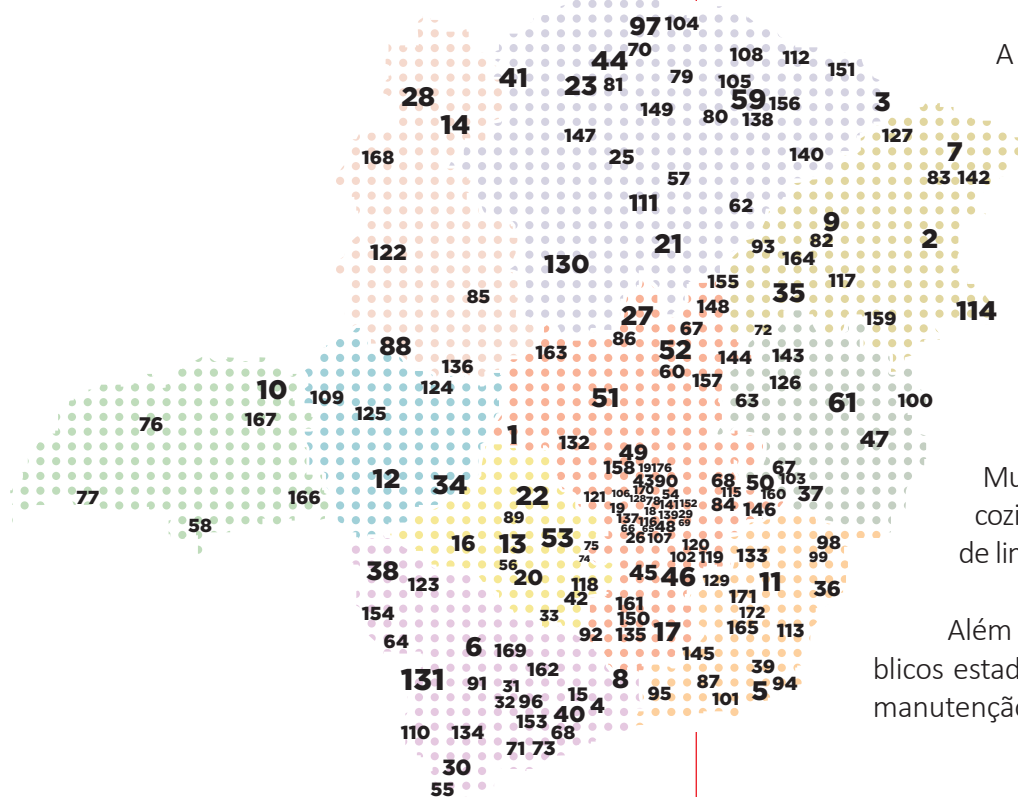
Os empregados da MGS atuam no atendimento direto ao cidadão, na limpeza e conservação dos órgãos e entidades, nos hospitais públicos, no atendimento telefônico emergencial das Polícias e do Corpo de Bombeiros de Minas Gerais, dentre outros.

A MGS está presente nas unidades de saúde da rede municipal e estadual, através de cerca de 6.000 empregados, desenvolvendo um trabalho modelo de atendimento na portaria e recepção e ainda nos serviços especializados de limpeza e higienização, com treinamento periódico e acompanhamento assertivo.

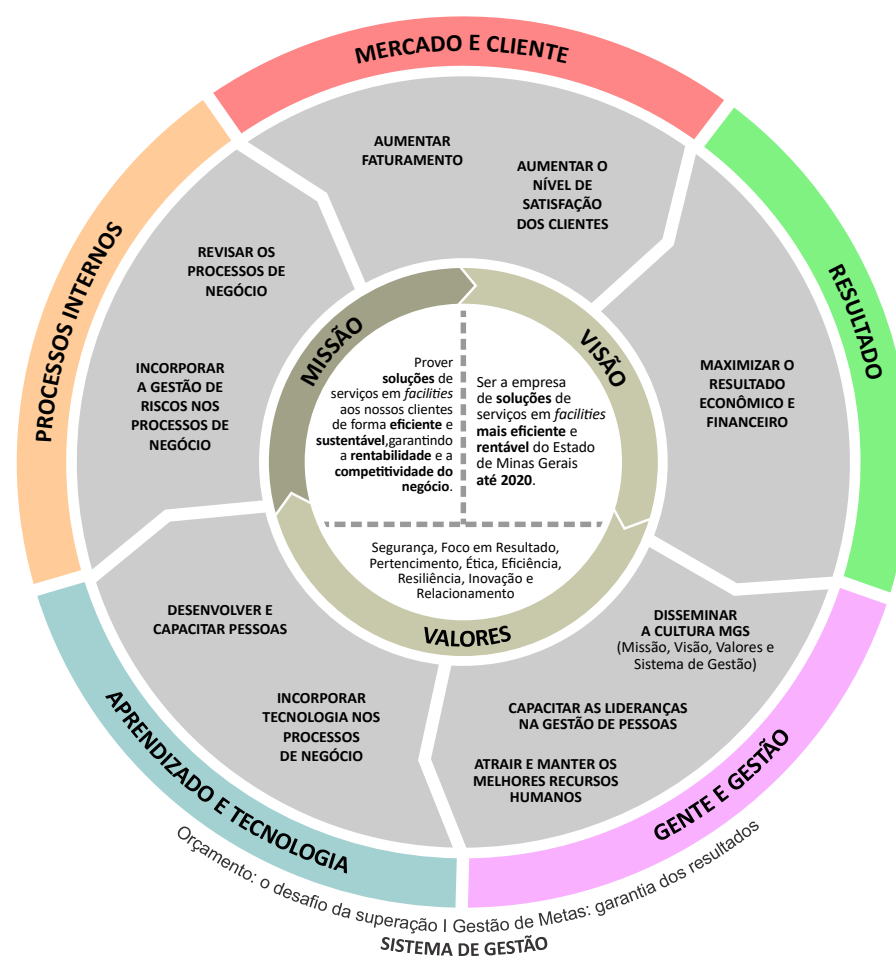
A Empresa também desempenha atividades importantes na rede municipal de educação, através da atuação de aproximadamente 7.200 empregados, distribuídos nas funções de auxiliares de apoio ao educando, cantineiros, porteiros, vigias e serventes de limpeza.

Desde 2016, é a MGS que operacionaliza todas as refeições oferecidas pela Rede Municipal de Restaurantes Populares da Prefeitura de Belo Horizonte por meio de seus cozinheiros industriais, auxiliares de cozinha, bem como operadores de caixa e serviços de limpeza, dentre outros.

Além disso, os empregados da MGS atendem a milhares de usuários dos serviços públicos estaduais e municipais no acesso a documentos e nos serviços de limpeza, copieria, manutenção, suporte administrativo, recepção, portaria e vigilância.



4 VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL



4.1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE LONGO PRAZO

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.

Com o objetivo de atualizar o modelo de negócio e metodologia na execução dos serviços, o processo se iniciou com a revisão de oportunidades, ameaças, forças e fraquezas da Empresa, e gerou a atualização da Identidade Organizacional representando as novas aspirações da Empresa. Em consonância com a nova Identidade Organizacional foi definido o novo mapa estratégico, com dez objetivos estratégicos, distribuídos em cinco temas, conforme figura abaixo, e seus respectivos indicadores (KPIs) de desempenho.

4.2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

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 empresa de soluções de serviços em facilities mais eficiente e rentável do Estado de Minas Gerais até 2020.

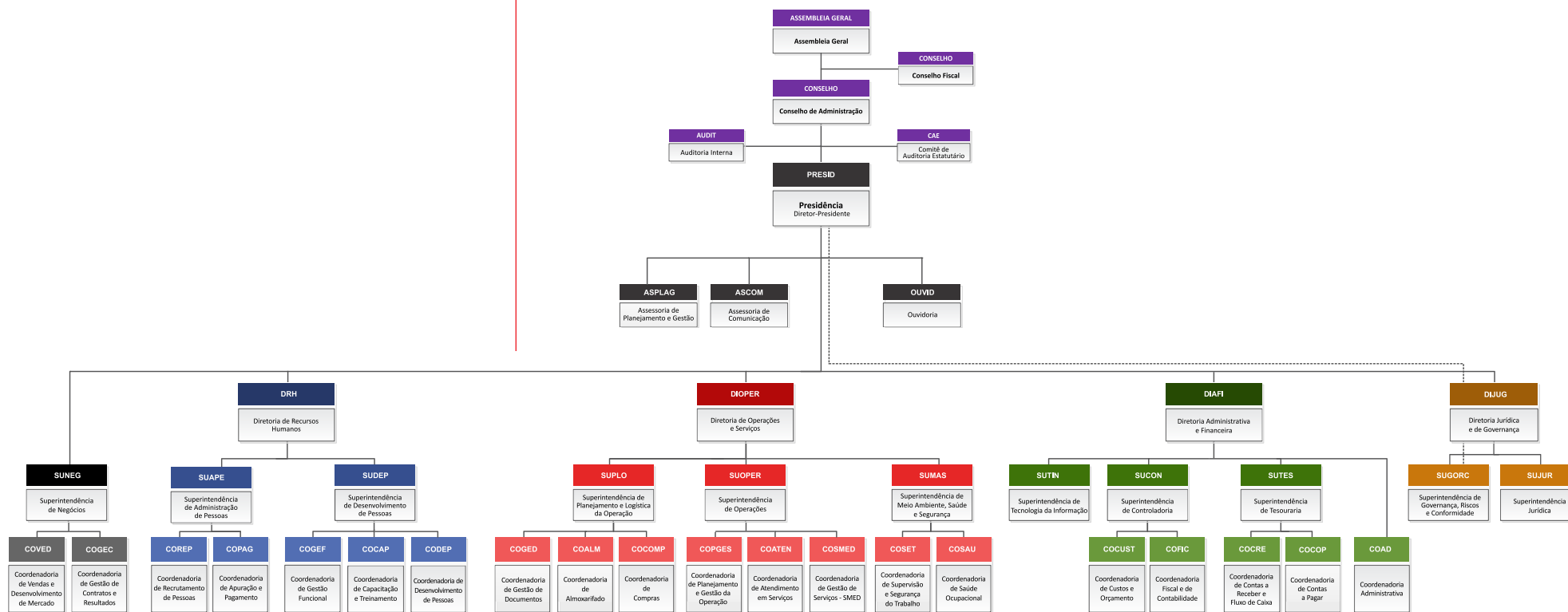
VALORES

- *Segurança: percepção de risco, disciplina e responsabilidade.*
- *Foco em Resultado: melhoria contínua, dedicação e determinação.*
- *Pertencimento: comprometimento, orgulho e conhecimento da empresa (visão).*
- *Ética: integridade, transparência e respeito.*
- *Eficiência: agilidade, proatividade e assertividade.*
- *Resiliência: persistência, adaptação às mudanças e superação.*
- *Inovação: criatividade, ousadia e transformação.*
- *Relacionamento: comunicação, trabalho em equipe e parceria.*



4

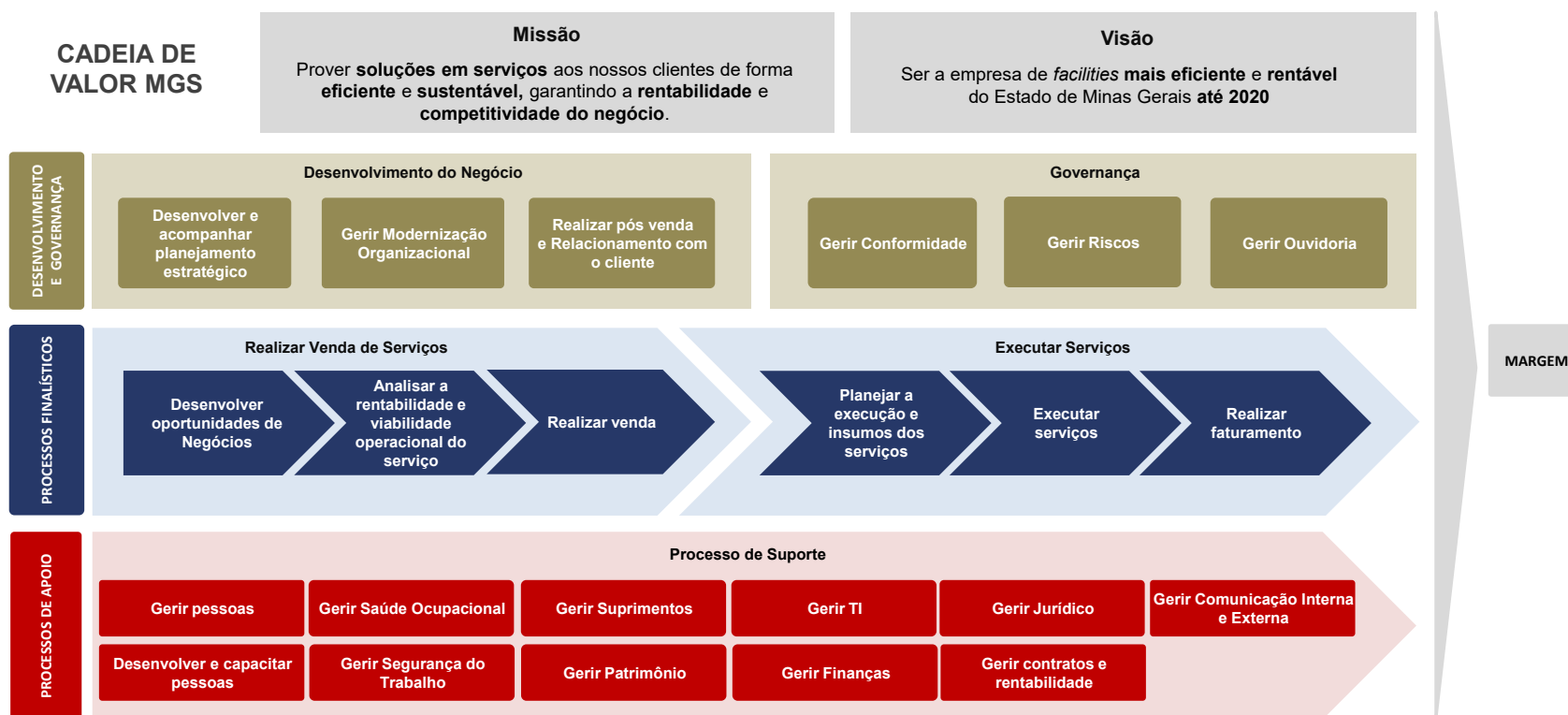
4.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



4

4.4. MODELO DE NEGÓCIOS

A figura abaixo apresenta a Cadeia de Valor referente aos negócios da MGS, alinhada ao planejamento estratégico, de forma a prover serviços de qualidade aos nossos clientes:



4

4.5. SISTEMAS DE GESTÃO

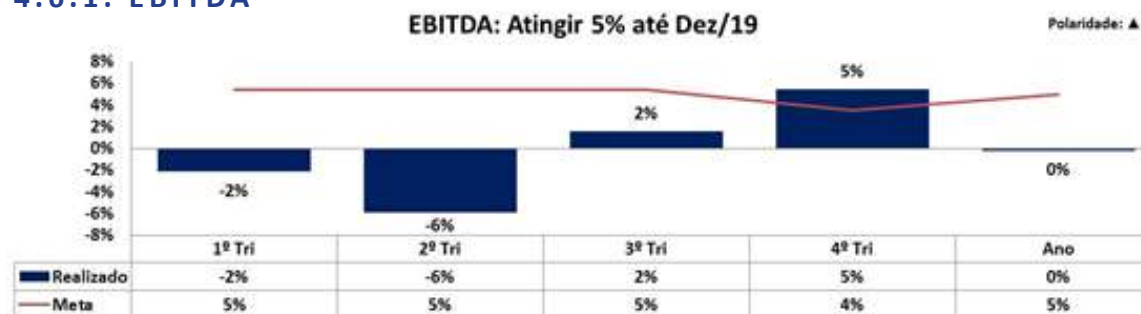
Um sistema de gestão é composto por ferramentas e técnicas integradas para desenvolver e gerenciar o desempenho da Empresa, de forma a operacionalizar os objetivos estratégicos e promover a busca pela excelência operacional com resultados sustentáveis.

O modelo atual de gestão da MGS foi revisado para contemplar os drivers de foco no cliente, tecnologia, gente e gestão e foco em resultados financeiros, de forma integrada promovendo maior sinergia nos processos da cadeia de valor.

4.6. METAS E RESULTADOS ALCANÇADOS

Com base no Planejamento Estratégico foram definidas metas estratégicas que foram monitoradas e acompanhadas ao longo do ano de 2019 onde, a seguir, apresentamos os seus respectivos desempenhos:

4.6.1. EBITDA



O EBITDA foi significativamente impactado pelo aumento do custo com rescisões trabalhistas e despesas judiciais decorrente da redução do quadro de pessoal vinculado aos contratos da Administração Estadual, responsável pela maioria das 5.274 rescisões ocorridas no exercício de 2019 com custo de R\$36,4 milhões e R\$24,5 milhões, respectivamente.

4

4.6.2. RECEITA BRUTA DE VENDAS



A receita bruta ficou 12,50% abaixo da meta para o ano, como consequência da redução dos contratos da Administração Estadual. A celebração de novos contratos com clientes não dependentes do Tesouro Estadual, em especial, nas Prefeituras de Belo Horizonte e Passos, se deu como planejado, mas não foi suficiente para recompor a perda do principal cliente, o Estado de Minas Gerais. Consequentemente, a Empresa manteve o seu patamar de faturamento do exercício de 2018 de R\$1 bilhão.

4.6.3. MARGEM DE LUCRO BRUTO



A Margem de Lucro Bruto foi afetada pelas rescisões trabalhistas ocorridas no 1º e 2º trimestres de 2019, no entanto, ficou 10,6% acima do planejado.

4.6.4. RELAÇÃO (%) CUSTOS/RECEITA LÍQUIDA



O indicador “(%) Custos / Receita Líquida” também foi afetado pela redução do quadro de pessoal vinculado aos clientes da Administração Estadual, responsável pela maioria das 5.274 rescisões ocorridas no exercício de 2019, com custo de R\$ 36,4 milhões. Com a estabilização das rescisões, o desempenho no segundo semestre foi melhor que o do primeiro, conforme apresentado no gráfico acima, atingindo uma redução satisfatória de 1,20% acumulados contra uma previsão de 1,30%.

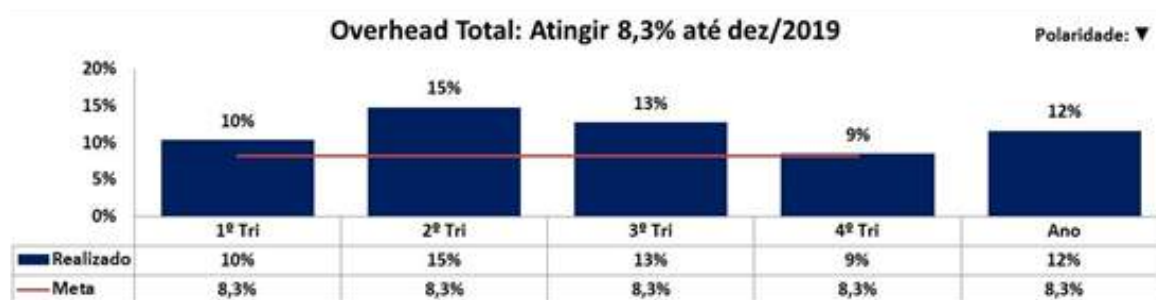
4.6.5. TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES



O desempenho do indicador “taxa de frequência de acidentes” demonstra a redução do número de ocorrências, em virtude da valorização do conceito de “Segurança” e de diversas medidas preventivas adotadas com base na análise estatísticas dos agentes causadores de acidentes. A redução de 56,6%, na comparação da média da taxa de frequência do primeiro semestre (3,52) com a do segundo (1,53), indica a importância das ações adotadas. Por fim, a taxa de frequência média no ano de 2019 foi de 2,52, resultado 29% melhor que a meta estipulada para o ano.



4.6.6. OVERHEAD TOTAL



O *Overhead* da MGS foi impactado pelas demissões que ocorreram, principalmente, no primeiro semestre, em função da necessidade de redução do quadro de pessoal da sede e pelo crescente número de ações judiciais que a Empresa recebeu durante todo ano, reflexo das demissões ocorridas no início de 2019.

5 NOSSA EQUIPE



Somos uma Empresa diversa e que acredita no potencial de seus empregados. No final do ano de 2019 nosso quadro de pessoal chegou a mais de 24 mil pessoas. Destes, 15.360 são mulheres (63%) e 9.156 são homens (37%). Vivemos um período de grandes transformações e mudanças na MGS, impulsionadas por uma gestão focada em metas e resultados sustentáveis. A base da nossa estratégia está alicerçada no respeito às pessoas e no cuidado com a segurança de nossos empregados. Por isso, a Gestão de Pessoas é parte do Planejamento Estratégico.

DISTRIBUIÇÃO DOS EMPREGADOS:

Localização	Número de Empregados
Belo Horizonte	18.981
Região Metropolitana	667
Interior	4.868
Total	24.516

PERFIL DOS EMPREGADOS:

Gênero	%	Número de Empregados
Feminino	63%	15.360
Masculino	37%	9.156
Total		24.516

5

CARGOS DE GESTÃO:

Gênero	%	Número de Empregados
Feminino	47%	20
Masculino	53%	23
Total		43

5.1. PROCESSO SELETIVO PÚBLICO SIMPLIFICADO

A forma de contratação da MGS é pautada no processo seletivo simplificado, que é uma seleção pública realizada por meio de prova escrita. Os editais são divulgados nos meios de comunicação, internet e imprensa e seguem os princípios constitucionais. O objetivo principal desse processo é atender às necessidades de mão de obra e gerar cadastro de reserva para preenchimento das vagas advindas de novos contratos, *turnover* (rotatividade) ou aumento de demanda de contratos já existentes. Em conformidade com a Lei Estadual nº 11.867/95, a MGS reserva 10% (dez por cento) do total de vagas oferecidas nos processos seletivos a pessoas portadoras de deficiência.

5.2. RECRUTAMENTO INTERNO E BANCO DE TALENTOS

Além do processo seletivo público simplificado, buscamos valorizar os talentos internos para crescimento de carreira na MGS, no qual selecionamos empregados com perfil e competências aderentes às posições de gestão, por meio de um processo seletivo. Processos de seleção interna em 2019 preencheram 83 posições de liderança e contemplaram todas as áreas da Empresa.

Buscando ampliar o alcance do processo seletivo interno de forma estratégica, estamos implantando a formação do “Banco de Talentos” da MGS. Esta é uma ferramenta para



5

identificar e mapear todos os empregados, através do levantamento de habilidades, potenciais, bem como informações de sua vida profissional e acadêmica. O novo programa traz o slogan “Deixe a MGS Conhecer Você”. É uma solução tecnológica que facilitará o processo de recrutamento de novos profissionais internos, permitindo uma avaliação detalhada das competências e uma seleção ainda mais precisa e eficiente dos perfis que preenchem os critérios e características definidas para o cargo.

5.3. PROGRAMA DE ESTÁGIO

O Programa de Estágio da MGS proporciona a complementação do ensino e do aprendizado dos estagiários de nível superior, visando seu desenvolvimento e criando espaço para experiências práticas, além de preparar o estudante para os desafios do mercado de trabalho. Ao participar do programa, o estagiário tem a oportunidade de desenvolver competências para sua trajetória profissional.

5.4. MODERNIZAÇÃO DA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Gestão à Vista: Implementamos indicadores de gestão utilizando a ferramenta Power BI para o acompanhamento dos principais números da Área de Recursos Humanos, possibilitando o cruzamento de informações de várias fontes de dados para tomada de decisão junto ao corpo Gerencial e Diretoria.

MGS na Palma da Mão: A Empresa desenvolveu melhorias no portal do empregado criando o MGS App, aplicativo para smartphones com funcionalidades para acesso a holerites de pagamento, benefícios, acompanhamento do ponto, envio de atestado médico e agendamentos para serviços na Empresa.

5

5.5. CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

A capacitação e desenvolvimento de pessoas têm sido fundamentais no alcance dos objetivos da MGS, pois nosso foco é buscar a excelência e melhoria da qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes. Alinhada a essa estratégia, foi criada a área de Desenvolvimento de Pessoas com práticas mais modernas e aderentes aos valores da Empresa.

Para 2020, o projeto de Educação Corporativa contempla trilhas de aprendizagem elaboradas especificamente para cada função e local de atuação, com cursos presenciais e à distância, visando o aumento da produtividade do empregado e o índice de satisfação dos nossos clientes. Com essa nova modalidade, iremos proporcionar a todos os nossos empregados capacitação e desenvolvimento de forma ágil e abrangente, principalmente aos que trabalham no interior do Estado.

Realiza-se também o treinamento de integração do novo empregado, com o intuito de deixar o recém-contratado familiarizado com a MGS e, ainda, de informá-lo sobre as normas e de alinhá-lo aos objetivos e valores da Empresa. No ano de 2019, mais de 3.000 novos empregados foram treinados no processo de ambientação.

Em resumo, tivemos mais de 14 mil empregados treinados nos módulos do treinamento de integração, comportamental e operacional, totalizando mais de 53.000 horas de treinamento.

Para sistematizarmos o acompanhamento do resultado das capacitações, aplicamos, ao final de cada módulo, uma avaliação de reação para que o empregado avalie a qualidade e aplicabilidade do treinamento. O retorno obtido mediante essa pesquisa alcançou um índice de 94% de satisfação.



5.6. TREINAMENTO PARA ADMINISTRADORES

Na busca pelo aprimoramento contínuo dos Administradores e Gestores da MGS, em 2019 foi realizado o treinamento dos membros dos seus órgãos estatutários (Diretoria Executiva, Conselhos de Administração e Fiscal e Comitê de Auditoria Estatutário) em atendimento à Lei das Estatais, Lei Federal nº 13.303/2016, e ao Decreto Estadual nº 47.154/17, com participação dos principais gestores da Empresa. Foram abordados temas como Governança Corporativa, *Compliance*, Finanças, Legislação e Gestão de Riscos.

Em 2019, também foi realizado seminário com todos os Gestores da sede da MGS, para trabalhar o Sistema de Gestão e ações de engajamento dos líderes para o alcance dos objetivos estratégicos traçados para a Empresa.

5.7. REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

A remuneração dos empregados é fixa e está prevista no Regulamento da Estrutura Organizacional da Empresa e no Normativo de Empregos e Salários (NES), o qual determina 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.

Oferecemos como benefícios o vale-transporte, vale alimentação, seguro de vida em grupo sem a participação do empregado, e como destaque o plano de previdência complementar por adesão junto à Fundação Libertas de Seguridade Social, ao qual já aderiram mais de 4.300 empregados.



5.8. REMUNERAÇÃO DOS MEMBROS DOS ÓRGÃOS ESTATUTÁRIOS

A Diretoria Executiva, os Conselheiros e os membros do Comitê de Auditoria Estatutário da MGS são remunerados de acordo com o estabelecido no Estatuto Social, observada a legislação aplicável e encontram-se dentro dos limites definidos e aprovados em Assembleia Geral, não estando indexado a nenhum indicador. A remuneração dos membros dos órgãos estatutários inclui honorários, encargos sociais e trabalhistas recorrentes, além de encargos de rescisões, dentre outros.

Na tabela abaixo consta a verba global anual da remuneração dos membros dos órgãos estatutários da MGS.

Descrição	2019	2018
Remuneração, encargos e benefícios	R\$2.021.551	R\$2.020.719

5.9. DESPESAS COM PESSOAL

No ano de 2019, expurgando os valores de rescisão lançados em despesa com pessoal (R\$17,2 milhões) tivemos uma queda de 1% quando comparado com 2018, mesmo com os 4,5% de reajuste salarial (CCT).

Evolução das despesas com Pessoal:

Exercício	Valor	Variação	Exercício	Valor	Variação
2014	R\$ 33.580.310	-	2017	R\$ 45.546.104	9,34%
2015	R\$ 42.112.647	25,41%	2018	R\$ 54.605.822	19,89%
2016	R\$ 41.655.723	-1,09%	2019	R\$ 71.005.967*	30,03%.

* Neste valor estão incluídos R\$17,2 milhões em rescisões



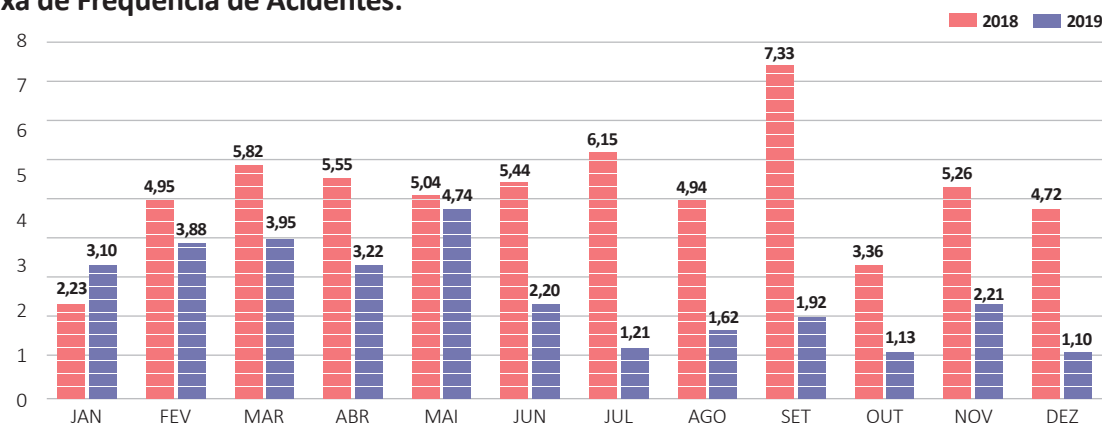
5.10. SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

No ano de 2019, com a revisão do Planejamento Estratégico, a dimensão “Segurança” assumiu posição de destaque nos valores da Empresa. Foi criada a Coordenadoria de Supervisão e Segurança do Trabalho (COSET), o que possibilitou a disseminação do referido valor em todos os níveis hierárquicos.

Foi instituído o Diálogo Semanal de Segurança (DSS) que busca o envolvimento dos colaboradores com o objetivo de abordar temas pertinentes à saúde e segurança do trabalho disseminando a cultura de segurança na Empresa. Além disso, identificou-se as atividades que mais geravam lesões ou acidentes. Isto permitiu a revisão de Procedimentos Operacionais e a elaboração de cartilhas educativas para a capacitação contínua dos empregados, além do engajamento dos nossos clientes.

As alterações e reformulações supracitadas foram convertidas em resultados, comprovados mediante a análise do número de ocorrências de acidentes. Quando verificados os resultados do primeiro e segundo semestres, nota-se que a taxa média de frequência de acidente do trabalho reduziu de 3,52 para 1,53, ou seja, uma redução considerável de 56,6%.

Taxa de Frequência de Acidentes:



 5

Em 2020 será implementada a Notificação de Incidente e Risco Identificado (NIRI), que permite que as situações de risco sejam identificadas e tratadas antes que os acidentes ocorram, contribuindo para a evolução da percepção de risco dos colaboradores. A ferramenta constitui um marco na visão da Empresa, que em prol da meta zero acidente, priorizará o acompanhamento dos indicadores preventivos.

5.11. SAÚDE OCUPACIONAL

Nossa gestão em saúde é realizada por meio de programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional e de Promoção da Saúde, numa abordagem integrada que contempla saúde e segurança, com o objetivo de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce de patologias relacionadas ao trabalho. Analisamos também o perfil epidemiológico dos empregados, de modo a propor ações ostensivas com vistas à manutenção da saúde e qualidade de vida do empregado.

Listamos abaixo algumas das ações de promoção à saúde:

- *Abordagem individual, com acolhimento, orientação e acompanhamento de empregados que apresentam alguma demanda de saúde;*
- *Abordagem em grupo de temas especializados e que serão trabalhados pela equipe multidisciplinar da MGS;*
- *Palestras realizadas na Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT);*
- *Cursos para Gestantes;*
- *Acompanhamento Nutricional;*
- *Projeto Sou Vida;*
- *Programa Sou Mulher.*



5

5.11.1. CURSO PARA GESTANTES

A MGS é uma empresa que aderiu ao Programa Empresa Cidadã e garantiu às suas empregadas a ampliação da licença maternidade para mais 60 dias.

Como forma de cuidar de suas empregadas, a MGS criou o programa para as gestantes objetivando repassar orientações importantes, tais como: alimentação, postura, questões legais da licença maternidade, aspectos psicossociais da maternidade na vida e no mercado de trabalho, entre outras, além de abordar as fases da gestação do primeiro ano de vida do bebê. Este programa visa a qualidade de vida da gestante e do bebê, a valorização e o respeito às necessidades das empregadas da MGS.

Descrição	2019
Licença Maternidade	174
Licença Paternidade	379

5.11.2. ACOMPANHAMENTO NUTRICIONAL

O Projeto de Acompanhamento Nutricional é uma ação da MGS realizada por Nutricionistas, que orienta aos empregados como incluir uma alimentação saudável na sua rotina diária. Ele contempla também o Programa de Acolhimento Nutricional para controle da obesidade, diabetes, hipertensão e dislipidemias (elevação do colesterol e triglicérides).

5.11.3. PROGRAMA SOU VIDA

Este programa tem como objetivo acolher e promover ações positivas referentes aos empregados que apresentem uso abusivo de substâncias psicoativas. Utiliza a abordagem biopsicossocial, visando estudar a causa ou o progresso da doença, utilizando-se de fatores biológicos, psicológicos e sociais. Os atendimentos são realizados individualmente ou coletivamente em roda de conversa em parceria com a Rede Pública Municipal.

5.11.4. PROGRAMA SOU MULHER

Trata-se de um programa de acolhimento, que oferece apoio psicológico e social às mulheres, vítimas de violência doméstica, psicológica, moral, sexual e/ou física que desejam romper com o ciclo de violência. A empresa possui uma equipe especializada e capacitada para acolher, escutar, orientar e direcionar a colaboradora vítima de violência, para as políticas públicas adequadas resguardando a privacidade.

5.12. COMUNICAÇÃO CORPORATIVA

A Comunicação na MGS passou por uma grande reestruturação em 2019, com o desenvolvimento de ações focadas no terceiro Valor da Empresa: o Pertencimento.

A área ampliou o número de projetos de comunicação interna e organizacional, desenvolveu campanhas sazonais, institucionais e de responsabilidade social e repaginou o site oficial da Empresa. E, também, trabalhou conjuntamente com as demais áreas envolvidas na disseminação da imagem da nova gestão, juntamente com a nova Identidade Organizacional e sinalização na Sede. E, ainda, o setor passou a ser a responsável pela gestão dos projetos da Lei Municipal de Incentivo à Cultura (LMIC).



Boa tarde, Gestores!

Para celebrarmos o Dia da Mulher, preparamos um especial das lindas, fortes e guerreiras mulheres da escritora Cris Guerra.

6

NOSSOS RELACIONAMENTOS

Nos relacionamos de forma digital e presencial com nosso público de interesse, buscando o aprimoramento constante de nossa comunicação, possibilitando um diálogo construtivo e transparente, por meio dos seguintes canais de comunicação e atendimento:

REVISTA VIRTUAL

A Revista “Deixe com a Gente” é uma publicação mensal que reúne informações importantes sobre serviços, programas e ações da Empresa. O objetivo é levar ao time da MGS, clientes e prestadores de serviços o que está sendo feito por nossos colaboradores.

Além disso, a publicação traz uma entrevista especial, um artigo escrito, normalmente, por um colaborador convidado e anúncios dos nossos novos serviços, cumprindo assim com a sua finalidade de levar informação a todo público de interesse da MGS.

GESTOR COMUNICA

O Gestor Comunica é um canal de comunicação exclusivo com todos os gestores da Empresa, tanto de Belo Horizonte como do interior, com o objetivo de comunicá-los sobre assuntos ou publicações que eles devem replicar junto às suas equipes.

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.



Para fazer sua inscrição, CLIQUE AQUI!

O evento é totalmente GRATUITO e aberto apenas para as mulheres da MGS.

6

PORTAL EXTERNO

Em 2019, o portal da MGS passou por uma reestruturação em busca da ampliação da transparência e disponibilização de um número maior de informações, tendo sido publicadas 137 matérias no site, o qual recebeu 6.515.244 visitas.

FALE CONOSCO

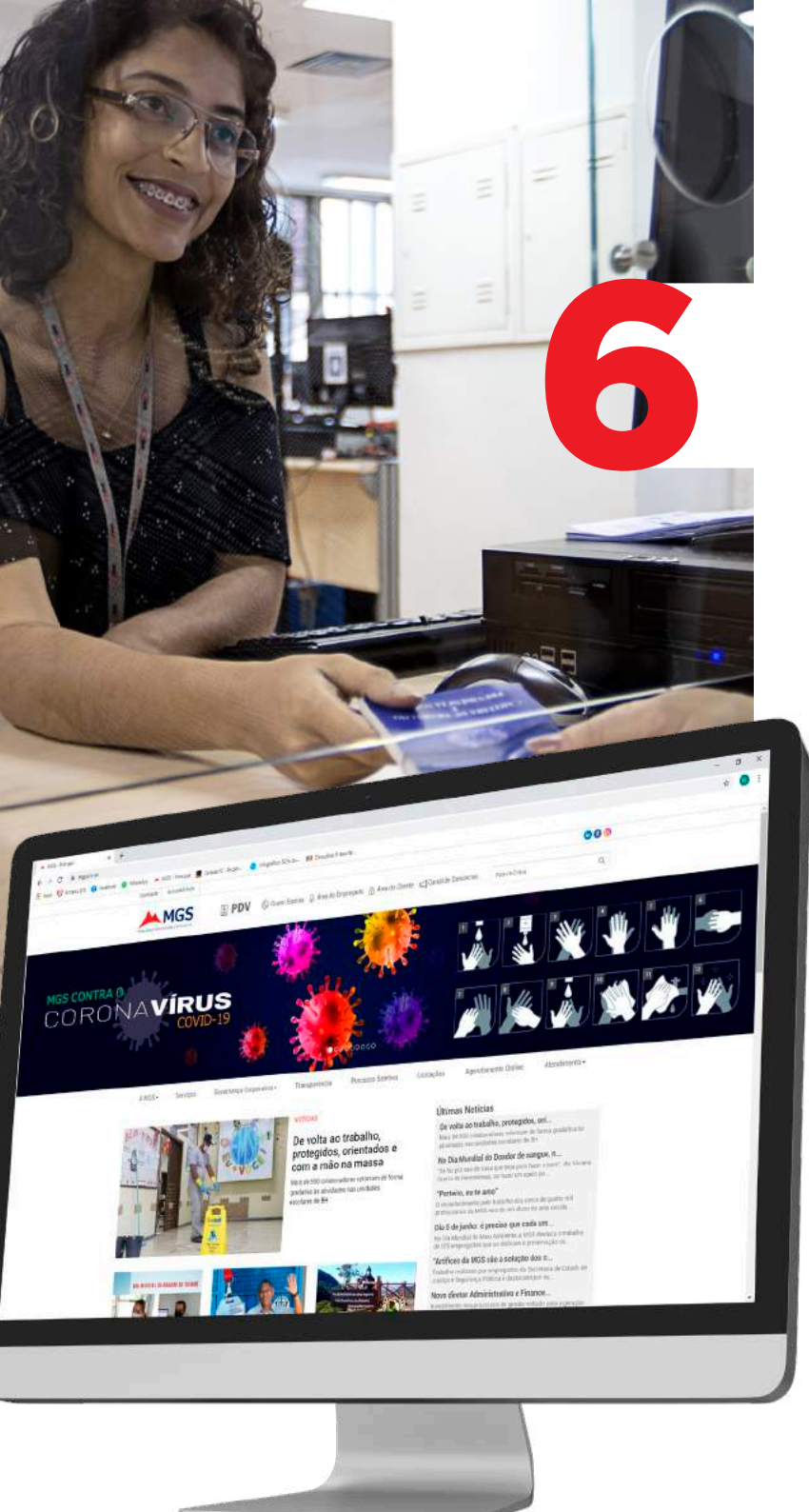
O Fale Conosco é o canal de comunicação entre a Empresa e seu público externo, feito através do portal da MGS, que garante agilidade e transparência das informações de interesse da sociedade.

AGENDAMENTO ONLINE

O Agendamento Online é uma solução tecnológica e moderna, implementada pela MGS para melhorar o atendimento aos seus empregados, oferecendo praticidade, agilidade e qualidade nos serviços prestados, além de proporcionar redução de custos e aumento da produtividade. Essa ferramenta disponibiliza horários para que o empregado realize seu agendamento reduzindo seu tempo de espera para ser atendido. Proporciona também à Empresa um monitoramento das maiores demandas dos seus empregados para melhoria dos seus processos internos. O agendamento pode ser realizado pela área do empregado na intranet ou pelo celular no aplicativo MGS App.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

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



6

OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal para atendimento às manifestações de empregados, clientes e sociedade em geral. É função da Ouvidoria fazer o registro de manifestações diversas, tais como: 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 registro, encaminhamento para averiguação e abertura de sindicância, quando necessário, acompanhamento e fiscalização dos atendimentos realizados, buscando realizar o tratamento das manifestações com independência, rapidez e ética.

Em 2019, a Ouvidoria recebeu 1.184 manifestações, das quais 90% tiveram o atendimento concluído dentro do exercício:

Meios de Contato	2019
Sistema	1073
Pessoal	71
Telefone	9
E-mail	23
Outros	8
Total	1184

Manifestações Recebidas		
Mês	2018	2019
janeiro	110	86
fevereiro	114	114
março	133	80
abril	98	127
maio	125	114
junho	101	100
julho	81	112
agosto	112	95
setembro	96	99
outubro	93	101
novembro	94	93
dezembro	106	63
Total	1.263	1.184



Principais Manifestações Recebidas				
Mês	Solicitações	Reclamações	Denúncias	Total
janeiro	14	50	4	68
fevereiro	16	43	17	76
março	6	40	9	55
abril	6	72	16	94
maio	14	62	14	90
junho	5	75	15	95
junho	6	65	14	85
agosto	10	48	9	67
setembro	9	57	5	71
outubro	15	53	11	79
novembro	9	44	12	65
dezembro	8	40	7	55
Total	118	649	133	900*

*Se refere às principais manifestações recebidas em 2019, não incluindo as 284 referentes a outras demandas, tais como informações e elogios.

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;

E-mail: ouvidoria@mgs.srv.br;

Telefone: 31-3239-8585;

Pessoalmente ou por meio dos Correios: Av. Álvares Cabral, 200, 2º 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

Desde 2017, a MGS se posicionou nas redes sociais considerando a necessidade de manter conexão, principalmente, com seu maior público de interesse. Atualmente a Empresa encontra-se ativa no Instagram, Facebook, LinkedIn e YouTube.

Fechamos 2019 com cerca de 7.300 seguidores no Facebook, e 1.500 no Instagram e 2.800 no LinkedIn.

Houve um marco qualitativo considerável levando-se em conta que foram cerca de 760 publicações nas redes sociais, totalizando 49.000 visualizações.

PARTICIPAÇÃO EM FEIRAS

A MGS esteve presente no 36º Congresso Mineiro de Municípios, considerado o maior evento municipalista estadual do Brasil, que ocorreu pela segunda vez em Belo Horizonte. Tivemos a oportunidade de apresentar o nosso leque de serviços e soluções a centenas de visitantes.

Foi a primeira vez que a MGS participou do Congresso com estande próprio. O investimento foi importante para que a Empresa mostrasse o seu portfólio de serviços em *facilities*.

PORTAL DO CLIENTE

A MGS promove o atendimento aos seus clientes com visitas periódicas para acompanhamento da qualidade dos serviços e das demandas geradas. Além disso, no ano de 2019, foi alterado o formato do atendimento, passando a ter estruturas matriciais que perpassam as áreas da Empresa, para que o cliente seja representado internamente.

Em 2019, também foi desenvolvido o novo Portal do Cliente com a proposta de melhorar o relacionamento da MGS com seus clientes, provendo um canal de interação completo, que propor-

6



cionasse o acesso às informações, registro de demandas e acompanhamento do atendimento. O Portal faz parte de um planejamento da Empresa de modernização e incorporação contínua de tecnologia aos processos de trabalho.

CAFÉ COM O PRESIDENTE

Criado em dezembro de 2019, o programa tem o objetivo de desenvolver um processo de comunicação e integração do Diretor-Presidente da MGS junto aos seus empregados. Trata-se de uma reunião trimestral, sem formalidades e barreiras hierárquicas, onde os empregados trazem sugestões, questionamentos e elogios.

É uma oportunidade para se estreitar as relações, ouvir e ser ouvido. A ideia é quebrar a imagem pedestal e distante que muitos colaboradores têm do Diretor-Presidente e aproximá-lo de pessoas-chave que vão replicar junto aos seus colegas todos os assuntos que foram abordados durante o Café com o Presidente.

Para termos uma empresa cada vez melhor, é preciso estreitarmos laços que refletem diretamente em dois importantes valores da MGS: Pertencimento e o Relacionamento.



RESPONSABILIDADE SOCIAL

A MGS patrocina, por meio da Lei Municipal de Incentivo à Cultura (LMIC) de Belo Horizonte, projetos que abrangem os universos da música, audiovisual, literatura, cinema e teatro e que promovam a participação dos empregados e a valorização da marca da Empresa. A iniciativa tem a finalidade de fomentar o desenvolvimento cultural e fortalecer as políticas sociais junto aos seus empregados e à sociedade.

Em 2019, foram patrocinados 42 projetos, com investimento de cerca de R\$4,1 milhões e milhares de pessoas diretamente beneficiadas. Buscando uma seleção mais rigorosa na aprovação dos projetos da LMIC, a Empresa elaborou normativo interno com critérios mais objetivos e transparentes.

EXAME
MELHORES
& MAIORES
2019

Abri!

8 RECONHECIMENTO

Em 2019, a MGS ficou pela quarta vez entre as maiores empresas por vendas do país. A tradicional edição especial da revista Exame de 2019 apresentou um estudo sobre a evolução dos negócios e da economia no Brasil em 2018. Nesse sentido, a publicação destacou as 1.000 maiores empresas brasileiras de vendas. Dentre elas, a MGS ocupou a 704ª colocação (considerando o parâmetro da receita líquida), ou seja, subiu 53 posições em relação a 2017, ano que ficou em 757º lugar.

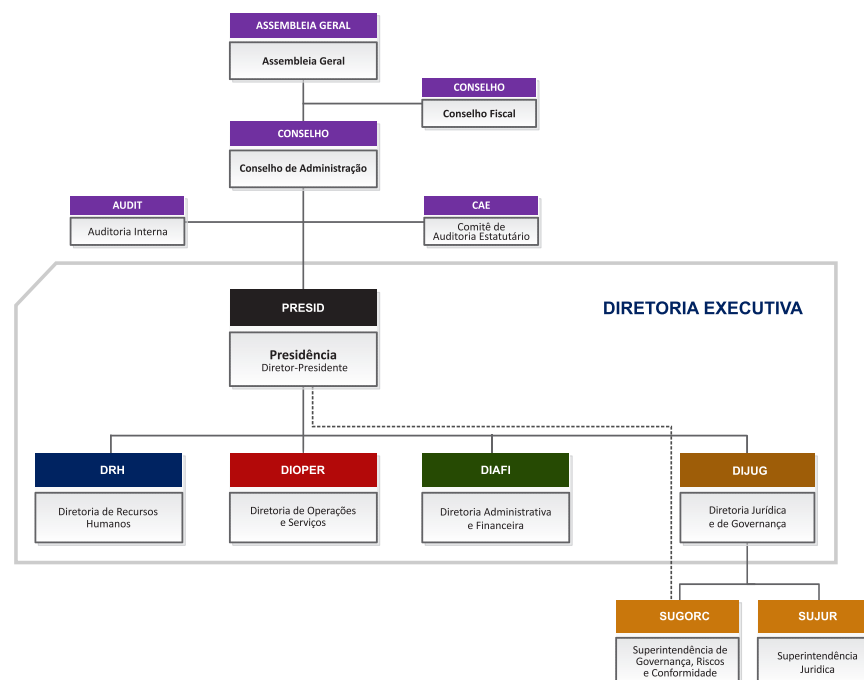
O crescimento da Empresa foi notório, de acordo com o anuário da revista. Em 2017, foi classificada em 761º. No ano anterior, 2016, ficou em 808º lugar e em 2015, em 826º. Considerando desde a primeira vez que a MGS apareceu na estatística, a Empresa deu um salto de 122 postos: de 826º a 704º. Essa evolução no ranking é reflexo do trabalho em equipe, da dedicação diária no atendimento ao cliente e da busca incansável da melhoria contínua, atingindo assim resultados positivos.

9 GOVERNANÇA



9.1. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A estrutura de governança da MGS 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:





9

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 todos os negócios da Empresa e tomar as resoluções que julgar convenientes à sua defesa e ao seu desenvolvimento.

Conselho Fiscal: composto por 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 dois anos, sendo permitidas, no máximo, duas reconduções consecutivas. Tem a atribuição de fiscalizar, por qualquer de seus membros, os atos dos Administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários, analisar ao menos trimestralmente o balancete e demais demonstrações financeiras, examinar as demonstrações financeiras do exercício social e sobre elas opinar, além das atribuições que lhe são conferidas pela legislação, pela Assembleia Geral ou pelo Estatuto Social.

Conselho de Administração: composto por 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 dois anos, salvo destituição e renúncia, sendo permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas. Em 2019, o Conselho de Administração foi composto por cinco Conselheiros, que foram indicados para completar o mandato do triênio 2017/2020.

É responsável por discutir, aprovar e monitorar decisões que envolvam práticas de governança corporativa, o planejamento estratégico, o projeto de investimento e o orçamento anual da MGS, bem como suas alterações, aprovar a estrutura organizacional da MGS e suas alterações, eleger e destituir os Diretores da MGS, além das atribuições que lhe são conferidas pela legislação, pela Assembleia Geral ou pelo Estatuto Social.

9

Auditoria Interna: vincula-se diretamente ao Conselho de Administração. Compete à Auditoria auxiliar o Conselho de Administração, elaborar e encaminhar ao Conselho de Administração e ao Diretor-Presidente os resultados das auditorias realizadas, aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança, além das atribuições que lhe são conferidas pela legislação, pelo Conselho de Administração ou pelo Estatuto Social.

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

O Comitê de Auditoria Estatutário supervisiona as atividades dos auditores independentes, assim como as atividades desenvolvidas nas áreas de controle interno, de auditoria interna e de elaboração das demonstrações financeiras da MGS, além das atribuições que lhe são conferidas pela legislação, pela Assembleia Geral ou pelo Estatuto Social.

Diretoria Executiva: composta por um Diretor-Presidente e quatro Diretores, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pelo Conselho de Administração. Os membros da Diretoria Executiva são eleitos para um mandato unificado de dois anos, salvo destituição e renúncia, sendo permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas.

Compete à Diretoria Executiva, além da gestão corrente dos negócios da Empresa, elaborar o planejamento estratégico, o orçamento anual e o plano de investimentos da MGS, e zelar por suas execuções após a aprovação do Conselho de Administração; manifestar previamente sobre as matérias a serem submetidas ao Conselho de Administração e/ou à Assembleia Geral; elaborar e submeter à aprovação do Conselho de Administração a estrutura organizacional da MGS e suas alterações, além das atribuições que a legislação, a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Estatuto Social lhe conferem.

9

Superintendência de Governança, Riscos e Conformidade: vincula-se diretamente ao Diretor-Presidente e é conduzida pelo Diretor Jurídico e de Governança. Tem a atribuição de promover as políticas da MGS relacionadas à sua área de atuação, gerir os processos de governança, gestão de riscos e conformidade da MGS, além de apoiar administrativamente o funcionamento dos órgãos estatutários da MGS, visando o cumprimento das suas atribuições definidas em lei, no Estatuto Social da Empresa e nas demais normas aplicáveis, auxiliar e propor melhoria dos processos e controles internos, além das atribuições que lhe são conferidas pela legislação ou pelo Estatuto Social.

Superintendência Jurídica: visa representar a MGS nas esferas administrativa, judicial e extrajudicial, assim como zelar pela legalidade de seus atos, além das atribuições constantes nos Normativos Internos da Empresa.

9.2. POLÍTICAS E PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

A política de Governança Corporativa da MGS foi aprovada pelo Conselho de Administração em 30/06/2018, e consiste, essencialmente, no ajuste das regras estatutárias, no incremento da governança corporativa, no fortalecimento da ética e da lisura, na reformulação e na criação de novas políticas e procedimentos, dentre os quais destacam-se:

- *Código de Conduta e Integridade;*
- *Política de Gestão de Riscos;*
- *Política de Comunicação, Porta-Vozes e Divulgação de Informações;*
- *Política de Gestão de Pessoas;*
- *Política de Elegibilidade;*
- *Política de Transação com as Partes Relacionadas;*
- *Política de Distribuição de Dividendos;*
- *Regulamento de Licitações e Contratos.*



9

A MGS implantou em 2018 a Assessoria de Governança, Riscos e Conformidade (AGRC), 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.

Em 2019, com a revisão da estrutura organizacional da Empresa aprovada pelos Administradores, a Superintendência de Governança, Riscos e Conformidade, vinculada diretamente ao Diretor-Presidente, passou a ser conduzida pela Diretoria Jurídica e de Governança.

Em consonância com as melhores práticas de governança corporativa em 2019 foram realizados:

- 1. o aprimoramento da Agenda Corporativa da MGS com a integração das rotinas de gestão e alinhamento dos prazos junto aos setores, visando a disponibilização das informações dos resultados;*
- 2. treinamento de governança de todos os órgãos estatutários e dos superintendentes;*
- 3. o planejamento e definição das pautas das reuniões dos órgãos estatutários; e*
- 4. a criação de espaço específico da Governança Corporativa no site da MGS, com acesso público aos documentos pertinentes ao tema.*



10 ÉTICA E INTEGRIDADE

CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE

Nosso compromisso com a ética está expresso em nosso Código de Conduta e Integridade, que define padrões de conduta nos relacionamentos internos e externos.

Editado em 2018, reafirma o compromisso da Empresa na busca da qualidade tanto do atendimento prestado aos nossos clientes, como na conduta ética, transparente e íntegra, adotada por toda pessoa física vinculada diretamente à MGS, que deve garantir sua efetividade, em concordância com as leis e regulamentos internos.

A MGS, por meio do Código de Conduta e Integridade, descreve os princípios que a norteiam nas suas relações, assim como orienta sobre padrões e comportamentos éticos necessários à correta conduta e transparência, em relação aos atos praticados no exercício de suas atividades, além de prever treinamento sobre as normas atinentes às questões éticas. O Código encontra-se publicado no site da MGS, na seção Governança Corporativa.

O Código de Conduta e Integridade ainda fomenta canais de comunicação independentes, seguros e confiáveis para receber informações, sugestões, consultas, críticas e denúncias. A denúncia que configurar desrespeito ao Código será remetida, com plena garantia do anonimato, à Ouvidoria da MGS, para o devido tratamento.

A Diretoria de Recursos Humanos, ou quem ela delegar, irá apurar e responder todas as denúncias, sejam anônimas ou identificadas, recebidas pelo canal de denúncias ou por outros meios, o que também poderá ser feito pela Ouvidoria, assegurando o anonimato independentemente da denúncia, apurando inclusive as retaliações havidas ao direito ao anonimato.



11 TRANSPARÊNCIA

ACESSO À INFORMAÇÃO

Nosso *site* é o principal instrumento de transparência ativa da MGS, com uma seção destinada a esse fim. É possível consultar, por exemplo informações das nossas demonstrações financeiras, informações sobre compras e contratos, assim como as principais ações e resultados da MGS obtidos no exercício de 2019 e os objetivos estratégicos traçados para 2020.

Na busca pelo aprimoramento da transparência, em 2019 foi incluído em nosso site a seção Governança Corporativa com a publicação dos documentos atinentes, como a Estrutura de Governança da MGS e Relatório de Resultados.

Dispomos ainda do Serviço de Informação ao Cidadão para recebimento de solicitações amparadas pela Lei de Acesso à Informação. No ano de 2019, a MGS não teve informações classificadas ou desclassificadas quanto ao grau de sigilo.



12 GESTÃO DE RISCOS

A MGS continua em constante evolução na adequação e aculturação da gestão de riscos na Empresa. As fontes importantes utilizadas para a identificação dos riscos são os alertas de conformidade institucional e as análises de cenário realizadas regularmente dentro do processo de planejamento estratégico, dentre outros.

A Política de Gestão de Riscos foi aprovada pelo Conselho de Administração da MGS em 2018 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.

O Conselho de Administração é responsável pela aprovação das políticas corporativas de gestão de riscos e controles internos, além de implantar e supervisionar os respectivos sistemas estabelecidos para a prevenção e a mitigação dos principais riscos a que está exposta a MGS, inclusive os riscos relacionados à integridade das informações contábeis e financeiras e os relacionados à ocorrência de corrupção e fraude. Cabe também ao Conselho de Administração a definição do nível de exposição ao risco na condução dos negócios da Empresa.

Em 2019, a MGS realizou avanços importantes na gestão de riscos, estruturando a equipe e as respectivas atividades no gerenciamento de seus riscos, realizando capacitação interna para os Coordenadores e demais Gestores na metodologia a ser aplicada nas rotinas de trabalho, visando disseminar a cultura e a importância da gestão de riscos.



12

Neste viés, foram realizadas reuniões de trabalho para identificação dos eventos e fatores de risco, e para avaliação dos mesmos, em processos críticos, com a consolidação das informações e geração da matriz de riscos dos referidos processos. Métricas e métodos de identificação e avaliação foram implantados, bem como a sistemática dos planos de resposta aos riscos e de contingência, em conformidade com o nível do risco resultante da avaliação da sua probabilidade e impacto, com a consolidação das informações e geração da matriz de riscos dos referidos processos.

Há de se registrar a atuação jurídico preventiva, visando a mitigação de riscos legais e financeiros, por meio de pareceres jurídicos e realização de análises de processos internos da Empresa, inclusive aqueles relativos ao contencioso administrativo com clientes e fornecedores; acompanhamento de feitos junto ao Ministério Público do Trabalho, Ministério Público do Estado de Minas Gerais e Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

13 NOSSO DESEMPENHO

Nosso faturamento bruto em 2019 manteve o patamar de 2018, sendo da ordem de R\$1 bilhão.

Em 2019, a MGS passou por diversos desafios e encontrou neles a oportunidade de expandir seus negócios. No primeiro semestre, como consequência da crise financeira do Estado de Minas Gerais, sofreu redução do escopo de trabalho prestado ao Estado com a consequente diminuição do seu quadro de pessoal, acarretando em 3.207 rescisões. Diante deste cenário foi realizado trabalho comercial com prospecção em outros clientes, ampliação das carteiras já existentes e conquista de novos contratos, visando recompor a receita de R\$120 milhões, que a MGS perdeu em contratos com seu principal cliente, o Estado de Minas Gerais.

Em contrapartida ao redimensionamento dos contratos com o Estado de Minas Gerais foram pactuados novos contratos com a Secretaria Municipal de Educação de Belo Horizonte e a Prefeitura de Passos.

Cabe citar o suporte jurídico prestado no processo de migração de pessoal das antigas caixas escolares do Município de Belo Horizonte para a MGS, que culminou na celebração de acordo com Ministério Público Estadual e do Trabalho, Prefeitura de Belo Horizonte e sindicato dos trabalhadores.

O Acordo Judicial firmado garantiu a contratação de mais 1700 empregados pela MGS e previu a realização de seleções periódicas de pessoal até o ano de 2023. A migração dos trabalhadores foi concluída com sucesso, tendo ocorrido substancial incremento no faturamento da Empresa.

Além disso, foi prestado suporte jurídico na celebração dos Acordos Coletivos firmados com o sindicato SIND-REDE/BH. As tratativas resultaram no incremento de 2,36% no faturamento retroativo a 01/01/2019, o que corresponde a aproximadamente R\$6 milhões.



13

As alocações de empregados com novos contratos ou ampliação de contratos existentes foram suficientes para manter o nível de faturamento da Empresa em R\$1.042.153.387, valor praticamente igual ao faturado em 2018. Mesmo com o desafio de redimensionamento da máquina pública no Estado de Minas Gerais encerramos 2019 com 24.516 empregados, quadro de empregados praticamente igual ao do final do exercício de 2018.

No ano de 2019, a MGS, no tocante à gestão de documentos, realizou a guarda de 226.394 caixas-arquivos de documentos e somou um total de 15.246 atendimentos aos clientes.

Para melhorar o processo de gestão da cadeia de suprimentos, a MGS atuou no aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho e adequação do espaço físico existente.

Adicionalmente, foram introduzidas novas metodologias para melhoria no atendimento da demanda de uniformes, como a criação do almoxarifado itinerante (o almoxarifado vai até os nossos colaboradores, em frentes com grande concentração) e o atendimento no próprio almoxarifado, com a adaptação do espaço físico com biombos, senhas de atendimento e linhas de orientação.

Ainda em 2019, conforme definido na estratégia da Empresa, a MGS reduziu a dependência financeira dos recursos advindos do Estado de Minas Gerais, visto que a expansão no faturamento se deu prioritariamente para clientes não dependentes do Tesouro Estadual. Essa proporção que era de 87,9% do faturamento de clientes dependentes no Tesouro Estadual em 2014 alcançou 59,7% em 2019, com destaque para atuação em Prefeituras (Belo Horizonte, Passos, Betim e Teófilo Otoni), órgãos independentes, de outros poderes, de fiscalização e empresas públicas.

Em 2019, iniciou-se também revisão dos contratos com clientes levando em consideração quesitos de formação de preço, custos dos serviços prestados, produtividade, qualidade dos serviços prestados para ganhos de equidade nas relações contratuais com clientes das esferas estadual e municipal, além do atendimento às especificidades de uma Estatal.



13

Além da revisão dos contratos, a Diretoria Executiva acompanhou a qualidade das receitas e, conseqüentemente, das contas a receber. Com o apoio dos gestores nas negociações com os clientes e considerando as mudanças processuais internas, em especial, no que tange às cobranças de clientes, as contas a receber reduziram com melhora significativa de qualidade, ou seja, a MGS recebeu vultosos valores com vencimento anterior a 2019.

Elucida-se, ainda, que o ano de 2019 caracterizou-se pelo relevante pagamento de rescisões e despesas judiciais. Foram gastos cerca de R\$36.500.000 com rescisões e R\$24.500.000 com despesas judiciais. Considerando que a média dos últimos quatro anos desses gastos foi de R\$9.200.000 com rescisões e R\$18.500.000 com despesas judiciais, obter o resultado econômico de R\$501.000 positivos ao final do exercício é de extrema significância e aponta para o esforço de gestão da MGS.

Ressalta-se a Reversão de Passivo em Ações Coletivas, no montante de R\$95 milhões, relativas a ações movidas por sindicatos pleiteando pagamento de periculosidade.

Outro ponto com impacto financeiro positivo foi a retomada do processo de ressarcimento à MGS dos gastos incorridos com a reforma e restauração do Edifício Lutétia, que havia sido levado a resultado em 2018. No exercício de 2019, obtivemos já o ressarcimento parcial da ordem de aproximadamente R\$3 milhões.

Ainda sobre recuperação financeira, merece destaque o trabalho realizado junto ao Judiciário, por meio de contratação de escritório especializado, que resultou na recuperação de R\$412 mil em créditos decorrentes de depósitos judiciais e recursais feitos pela MGS em processos já encerrados até 31/12/2017.

Mesmo com as adversidades relacionadas à devolução de empregados das frentes de serviços, com perda de receitas e aumento dos gastos com rescisões e judiciais, a Empresa conseguiu manter um resultado econômico positivo. Ou seja, na função de Estatal, conseguiu auxiliar o Estado de Minas Gerais em seus objetivos mantendo o ponto de equilíbrio econômico e atendendo aos anseios de uma política de austeridade de seu acionista majoritário.

13

13.1. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O Capital Social de R\$31.240.984 em 31/12/2019 é representado por 10 milhões de ações ordinárias nominativas, sem valor nominal de emissão, tendo como Acionistas o Estado de Minas Gerais, com 99% (noventa e nove por cento) das ações e a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE, com o 1% (um por cento) restante das ações.

Em 31/12/2019, as reservas de lucros estão compostas em sua totalidade por reserva legal no valor de R\$648.288, constituída à alíquota de 5% do lucro líquido.

Patrimônio Líquido	31/12/2019	31/12/2018
Capital Social	R\$ 31.240.984	R\$ 31.240.984
Aumento de Capital	R\$ 476.131	R\$ 10.872.185*
Reservas de Lucros	R\$ 648.288	R\$ 623.229

* Em abril de 2019, a proposta de aumento de capital social dos Administradores não foi aprovada pelos Acionistas, permanecendo inalterado o capital social.

13.2. RECEITA LÍQUIDA

Com o ingresso de novos contratos com clientes, em especial, clientes não dependentes do Tesouro Estadual, a receita líquida do exercício de 2019 apresentou variação positiva da ordem de 1,5% em relação ao exercício de 2018.

13

Destaca-se que, apesar da redução de empregados em clientes vinculados ao Tesouro Estadual no decorrer de 2019, a MGS incorporou novas receitas com clientes independentes do Tesouro Estadual, em especial, as Prefeituras de Belo Horizonte e Passos. Consequentemente, a Empresa conseguiu manter o seu patamar de faturamento obtido no exercício de 2018 da ordem de R\$1 bilhão.

Descrição	31/12/2019	31/12/2018
Receita bruta na venda de serviços	R\$1.042.634.132	R\$1.026.363.054
Impostos e contribuições incidentes sobre as vendas	(R\$142.090.538)	(R\$139.333.551)
Descontos, devoluções e cancelamentos	(R\$955.207)	(R\$3.773.259)
Receita Líquida	R\$899.588.387	R\$883.256.244

13.3. PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO

Visando a modernização das técnicas de gestão utilizadas na Empresa ressalta-se a conclusão da implantação e estabilização do sistema Enterprise Resource Planning- ERP, software cujo objetivo é automatizar os processos e integrar diversas atividades.

Destaque para a implementação do módulo de Planejamento Orçamentário que será responsável por automatizar todas as rotinas relacionadas com a gestão orçamentária, corroborando para o controle e predição de resultados econômicos e financeiros. Além disso, com a implantação do novo ERP, a estrutura de custos da Empresa foi revisada possibilitando a extração de informações tempestivas para análise de indicadores de lucratividade e rentabilidade, objetivando correção de rumos e aderência aos objetivos e metas estabelecidos no Planejamento Estratégico da MGS.



14 DESAFIOS E OPORTUNIDADES

Na perspectiva de mercado e produtos, os desafios que continuam sendo destacados são o desenvolvimento do serviço MGS Monitoramento para ampliação do portfólio de produtos da Empresa, em que o emprego de tecnologia com câmeras, sensores e atendimento a distância, para as atividades de vigilância propiciará redução de custos para os clientes aliado a uma melhora na rentabilidade a ser percebida pela MGS.

Nesse sentido, a MGS realiza contínuo acompanhamento das tendências no mercado de *Facilities* para incorporação de novas soluções aos clientes com melhores resultados em consonância com a visão da Empresa.

A MGS tem buscado desenvolver técnicas de gestão por resultados, com definição de metas e planos de ações em prol de seus objetivos. A gestão atual, na busca de melhoria contínua, tem focado no aprimoramento dos processos de comunicação interna e externa, da formação de preços e gestão de custos e resultados, na mitigação de ações trabalhistas (com implantação de métodos legais que protejam a Empresa contra o expressivo quantitativo de ações trabalhistas com impacto relevante e negativo sobre os resultados da MGS) e na produtividade dos serviços prestados.

A Empresa tem buscado fortalecer sua saúde atuarial e para isso estruturou, em conjunto com a Fundação Libertas de Seguridade Social, um novo plano de previdência complementar, objetivando atender o perfil de seus empregados. Paralelamente, estudos têm sido realizados para a constituição de reservas patrimoniais e financeiras que possibilitem o custeamento de todas as suas obrigações trabalhistas, vinculadas ao seu principal ativo: seus empregados.

Nos exercícios financeiros anteriores os gastos operacionais juntamente com o passivo trabalhista consumiram as reservas financeiras constituídas para quitação das verbas rescisórias de-

14

corrente dos desligamentos de pessoal. A utilização destas reservas para outras despesas decorreu, em especial, da redução da taxa de administração cobrada nos contratos de prestação de serviços na gestão 2011/2014, bem como em decorrência da nova modelagem de contrato corporativo com faturamento de parte dos encargos por eventos a partir de 2016.

O crescimento do passivo trabalhista decorreu do subdimensionamento dos adicionais de insalubridade/periculosidade devidos aos empregados, além de despesas com equiparação salarial, horas extras e reintegração de empregados.

Com o objetivo de regularizar a situação atuarial, a atual Diretoria da MGS propôs ao Conselho de Administração um plano para recompor as reservas financeiras destinadas aos desligamentos, de modo que ao final dos principais contratos atualmente existentes, a Empresa disponha de recursos para liquidar suas despesas com eventuais demissões.

O plano consiste em reter, por meio do aumento do Capital Social e constituição de reservas de capital, parcela dos resultados a serem obtidos nos próximos 4 anos (80% do resultado), restando, ao final deste prazo, um valor de aproximadamente R\$133 milhões em reservas financeiras, sendo: R\$25 milhões em 2020, R\$31 milhões em 2021, R\$36 milhões em 2022 e R\$41 milhões em 2023.

15 QUEM É QUEM

ASSEMBLEIA GERAL

A Assembleia Geral da MGS é composta por seus Acionistas: Estado de Minas Gerais e a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Valéria Pires Amoroso Lima

Presidente do Conselho de Administração

João Aparecido de Lima

Vice-Presidente do Conselho de Administração

Felipe Magno Parreiras de Sousa

Conselheiro

Gilmar Fava Carrara

Conselheiro

Gustavo de Paiva Azevedo Silva

Conselheiro

Gustavo Eugênio Maciel Rocha

Conselheiro

Hindemburgo Chateaubriand Pereira Diniz

Conselheiro

15

DIRETORIA EXECUTIVA

Gilmar Fava Carrara
Diretor-Presidente

Helter Verçosa Morato
Diretor Jurídico e de Governança

Lucianna Feres Bichara Peixoto Gomes
Diretora de Recursos Humanos

Marcelo Magalhães Rosa Isoni
Diretor Administrativo e Financeiro

Michel Lopes França Chaves
Diretor de Operações e Serviços

CONSELHO FISCAL

Kênnya Kreppel Dias Duarte
Presidente do Conselho Fiscal

Andresa Linhares de Oliveira Nunes
Conselheira Suplente

Beatriz de Oliveira Góes
Conselheira Efetiva

Otávio Martins Maia
Conselheiro Suplente

Fabício Vieira Sucupira
Conselheiro Efetivo

Sílvia Caroline Listgarten Dias
Conselheira Suplente

15

COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

Eduardo Henrique de Tadeu Corrêa
Presidente

Cláudio Bruzzi Boechat
Membro

Mário Augusto D'Ângelo Porto
Membro

COMITÊ DE ELEGIBILIDADE

Cláudio Bruzzi Boechat
Membro

Eduardo Henrique de Tadeu Corrêa
Membro

Mário Augusto D'Ângelo Porto
Membro

16 ENDEREÇOS E TELEFONES

SEDE

Av. Álvares Cabral, 200 - 2º, 12º, 14º e 16º andares
Centro - Belo Horizonte/MG - CEP: 30.170-000.

Tel.: (31) 3239-8400/3239-8700

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

ALMOXARIFADO

Rua Alentejo, 1.384, São Francisco
Belo Horizonte/MG - CEP 31255-110

Tel.: (31) 3207-3304 / 3239-3322

GESTÃO DE DOCUMENTOS

Rua Joaquim José, 1.175, Fonte Grande
Contagem/MG- CEP: 32013-390

Tel.: (31) 3198-4200

UNIDADE REGIONAL CIDADE ADMINISTRATIVA DE MINAS GERAIS (CAMG)

Rodovia Papa João Paulo II, nº 4001, Prédio Gerais, 10º andar
Serra Verde- Belo Horizonte/MG CEP: 31630-901.

Tel.: (31) 3916-7605/3915-0899

16

UNIDADE REGIONAL NORTE DE MINAS

Rua Corrêa Machado, 1.025, sala 1208 , Vila Guilhermina
Montes Claros/MG - CEP: 39400-090

Tel.: (38) 3220-8017

UNIDADE REGIONAL CAPARAÓ, MATA E VERTENTES

Av. Rio Branco, 2001, sala 1.808, Centro
Juiz de Fora/MG - CEP: 36013-020

Tel.: (32) 3212-0163

UNIDADE REGIONAL SUDOESTE DE MINAS

Rua dos Engenheiros, 199, 2º andar
bairro Belo Horizonte - Passos/MG - CEP: 37.900-020

Telefone: (35) 99939-8417

OUVIDORIA

Av. Álvares Cabral, 200, 2º andar, Centro
Belo Horizonte/MG - CEP: 30.170-000

E-mail: ouvidoria@mgs.srv.br

Telefone: (31) 3239-8585