



RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO 2020
SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO SANTA CATARINA

Janeiro 2021

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ano de 2020 nos trouxe desafios grandiosos. Foi um ano atípico, marcado não só pela pandemia da Covid-19, mas também pelas incertezas geradas nos cenários político, econômico e social. Ao mesmo tempo que se tornou item de sobrevivência o distanciamento social, foi o momento em que mais “estivemos juntos” em ações de solidariedade, cooperação e resiliência.

Em Santa Catarina, os colaboradores do Sesc e voluntários trabalharam incansavelmente para levar itens de segurança à saúde, um pouco de conforto, àqueles que mais precisavam. A rede colaborativa que se formou no projeto “Envolve-se” distribuiu 72.681 máscaras desde o início da pandemia; o Mesa Brasil, beneficiou 97.874 pessoas que são atendidas por 540 instituições sociais em Santa Catarina; foram realizadas 115 *lives* sobre temáticas diversas, que levaram conhecimento à população catarinense por meio de 223.739 visualizações.

As atividades oferecidas pela Instituição, migraram para salas de conferência virtual; novas metodologias foram desenvolvidas, projetos criados, para garantir que o Sesc cumprisse sua missão institucional de forma especial em um momento que teve tantas pessoas em vulnerabilidade social. Mesmo diante de tantos obstáculos, a Instituição manteve o compromisso que vem honrando ao longo dos seus 74 anos de atuação e deu continuidade à promoção de ações socioeducativas que contribuem para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade.

Em 2020, o Sesc Santa Catarina contou com 55 pontos de atendimento fixo, distribuídas em 33 cidades, e 6 Unidades Móveis. Através desta estrutura, a Instituição emitiu 231.625 Cartões Cliente Sesc, sendo que do total, mais de 80% correspondeu ao público beneficiário.

Foram desenvolvidos projetos em todas as áreas de atuação do Sesc, com atividades que alcançaram todas as faixas etárias, de forma *online* ou presencial, com o atendimento de todos os requisitos de segurança estipulados pela Anvisa no combate da pandemia da Covid-19. Alguns dos projetos desenvolvidos pela Instituição são norteados pelo compromisso estabelecido com a Agenda 2030, constante dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) que representam um plano global para eliminar a pobreza extrema e a fome, oferecer educação de qualidade ao longo da vida, proteger o planeta e promover sociedades pacíficas e inclusivas até 2030.

Em atendimento ao Protocolo do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), firmado entre os Ministérios da Educação (MEC), do Trabalho e Emprego (MTE) e da Fazenda (MF), a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o Serviço Nacional de Aprendizagem

Comercial (Senac) e o Serviço Social do Comércio (Sesc), o Sesc Santa Catarina concedeu 1.312 bolsas de estudos nas atividades sistematizadas de Educação Infantil, Educação Fundamental, Ensino Médio, Habilidades de Estudo e Educação de Jovens e Adultos; e 960 bolsas nas atividades de Curso de Música – Gaita, Cursos de Valorização Social, Desenvolvimento Comunitário, Desenvolvimento Físico Esportivo e Trabalho Social com Grupos.

Ao observar ações como estas, que se ampliaram perante um cenário de tantas incertezas, fechamos o ano com a certeza de que nos fortalecemos um pouquinho mais, todos os dias de 2020. Este resultado é visto como reflexo da colaboração, da necessidade de adaptação e cuidados que foram exigidos, mas também pela confiança que nos foi dedicada por colaboradores, doadores, voluntários, parceiros e clientes, que em todos os momentos apoiaram nosso trabalho e nos ajudaram a alcançar inspiração para agir com ainda mais determinação e criatividade na luta por um mundo melhor.

A partir das principais premissas que balizaram o desenvolvimento das atividades, foi desenvolvido o presente Relato Integrado de Gestão, que tem por finalidade descrever os resultados alcançados ao longo do exercício de 2020 aos órgãos de controle e à sociedade, conforme normativas e orientações do Tribunal de Contas da União (TCU).



Bruno Breithaupt
Presidente do Conselho Regional

SUMÁRIO

1.	Quem Somos	1
1.2	Referenciais Estratégicos.....	1
2.	Estrutura de Governança do Sesc e Conformidade da Gestão	3
3.	Estrutura da Administração Regional.....	7
3.1	Identificação da Unidade.....	7
3.2	Estrutura Organizacional	10
3.3	Macroprocessos e Geração de Valor Organizacional às Partes Interessadas	12
4	Perspectivas, Oportunidades e Gestão de Riscos	13
5	Acolhimento e Relacionamento Institucional	17
5.1	Mapa de Partes Interessadas Sesc Santa Catarina.....	18
5.2	Relacionamento com o Cliente	19
5.3	Clientes Sesc Santa Catarina.....	21
5.4	Avaliação dos produtos e serviços pelos clientes	23
5.5	Canais de informação e diálogo com a sociedade	25
5.6	Portal da Transparência Sesc Santa Catarina	26
6.	Contribuição para a inovação e o aperfeiçoamento de práticas sociais.....	28
7.	Alinhamento e Estratégia para o Desenvolvimento Regional.....	29
7.1	Plano Estratégico 2017-2021 Sesc Santa Catarina	30
7.2	Resultados Estratégicos.....	32
7.2.1	<i>Perspectiva Afirmação Institucional</i>	33
7.2.2	<i>Perspectiva Afirmação Clientes</i>	34
7.2.3	<i>Perspectiva Processos Internos</i>	36
7.2.4	<i>Perspectiva Aprendizagem Organizacional</i>	38

7.5	<i>Perspectiva Financeira</i>	40
8.	Programação Anual de Trabalho	42
9.	Realizações 2020	45
9.1	Dimensão Social	45
9.1.1	<i>Programa Educação</i>	48
9.1.2	<i>Programa Saúde</i>	52
9.1.3	<i>Programa Cultura</i>	56
9.1.4	<i>Programa Lazer</i>	60
9.1.5	<i>Programa Assistência</i>	65
9.1.6	<i>Programa Administração</i>	69
9.2	Dimensão Institucional.....	72
9.2.1	<i>Modernização da gestão</i>	72
9.2.2	<i>Recursos Humanos</i>	73
9.2.3	<i>Soluções de tecnologia da informação e comunicação</i>	81
9.3	Dimensão Infraestrutura	86
9.4	Dimensão Econômica	86
9.5	Dimensão Pluridimensional.....	90
10.	Reconhecimentos e premiações do departamento regional.....	91

1. QUEM SOMOS

Ao longo de 74 anos de história, o Sesc tem construído sua trajetória a partir de uma missão social, que visa a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e sua família a partir da promoção de atividades que contribuam para o desenvolvimento econômico e social, de forma a assegurar a todos, uma melhor qualidade de vida de forma integral, com abrangência de condições materiais e imateriais, que alcançam o estado físico, psíquico e social de seus clientes.

Assim, sua atuação na sociedade conta com a função de fortalecer, através de sua ação educativa, propositiva e transformadora, a capacidade dos indivíduos para buscarem, eles mesmos, a melhoria de suas condições de vida por meio da oferta de serviços que contribuam positivamente para o bem-estar de sua clientela nas áreas de atuação que lhe são determinadas: Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

A partir da oferta de um rol de atividades com cunho essencialmente educativo, função que caracteriza e diferencia a ação institucional do Sesc frente à sociedade, busca-se a promoção do desenvolvimento de valores através da capacitação e disseminação de informações que contribuam para o aumento da eficácia de sua clientela no meio social.

Seu trabalho é desenvolvido a partir de documentos norteadores constituídos a partir de referenciais nacionais sólidos¹, que guiam a atuação da Instituição em todo o território brasileiro e fortalecem a atuação institucional em rede entre os Estados.

1.2 Referenciais Estratégicos²

Missão	Visão
Promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, para uma sociedade justa e democrática.	Ser referência em ações socioeducativas nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

Fonte: Planejamento Estratégico 2017-2021 Sesc-SC³

¹ Documentos norteadores da ação do Sesc vigentes podem ser consultados no Portal da Transparência, disponível no link <http://transparencia.sc.sesc.com.br/>

² Referenciais estratégicos constantes do Plano Estratégico do Sesc 2017-2021, com abrangência nacional.

³ O Planejamento Estratégico 2017-2021 Sesc-SC consiste no desdobramento do Plano Estratégico do Sesc (PES) 2017-2020, documento elaborado, acompanhado e avaliado periodicamente, de forma participativa, e que busca a unidade institucional por meio de um trabalho em rede e o estabelecimento de uma agenda comum de objetivos estratégicos e metas, mediante a contribuição de todos as Administrações Regionais (AARR) e também Administração Nacional (AN).

Valores Organizacionais

Conjunto de reflexões e ações que ressaltam os princípios aplicados ao relacionamento interpessoal e interinstitucional, norteados pela convivência em sociedade, indicando os sentidos do pensar e do agir. Nessa perspectiva, deve-se considerar a ética como um valor basilar. Atuar eticamente consiste em iluminar condutas referenciadas por um consenso previamente estabelecido em cada contexto, assumindo a responsabilidade pelas escolhas feitas. Portanto, os princípios éticos colocados pelo Sesc dizem respeito à adoção de valores como: transparência, excelência, atuação em rede, ação educativa transformadora, sustentabilidade, acolhimento, respeito à diversidade, protagonismo e inovação.

- **Transparência:** atuação íntegra com respeito às pessoas, à diversidade e à legislação, nas atitudes, na utilização dos recursos e na comunicação institucional.
- **Excelência:** desenvolvimento e aperfeiçoamento de processos e métodos de trabalho, nas atividades e serviços, tendo como referência os princípios e práticas que fortaleçam a identidade institucional.
- **Atuação em rede:** fortalecimento do pensamento sistêmico e da identidade institucional, respeitando a diversidade regional.
- **Ação educativa transformadora:** contribuição para o desenvolvimento do ser humano, visando a melhor compreensão de si mesmo, das suas potencialidades, do contexto em que vive, de sua capacidade de realizar escolhas e de colaborar para a coletividade.
- **Sustentabilidade:** Incorporação de práticas sustentáveis, transversais e integradas às ações institucionais.
- **Acolhimento:** adoção de atitudes e condições para materializar o adequado acesso e permanência dos diversos públicos, considerando aspectos socioeconômicos, estruturais e culturais.
- **Respeito à diversidade:** tratamento digno para todos, na promoção da acessibilidade, da inclusão sociocultural e recusa a qualquer forma discriminatória.
- **Protagonismo:** referência na idealização e execução de ações socioeducativas para o cumprimento de suas finalidades.
- **Inovação:** promoção de um ambiente favorável à criação e experimentação de novas e ideias e iniciativas que propiciem o aperfeiçoamento e/ou mudanças estruturais, contribuindo para o reconhecimento da instituição.

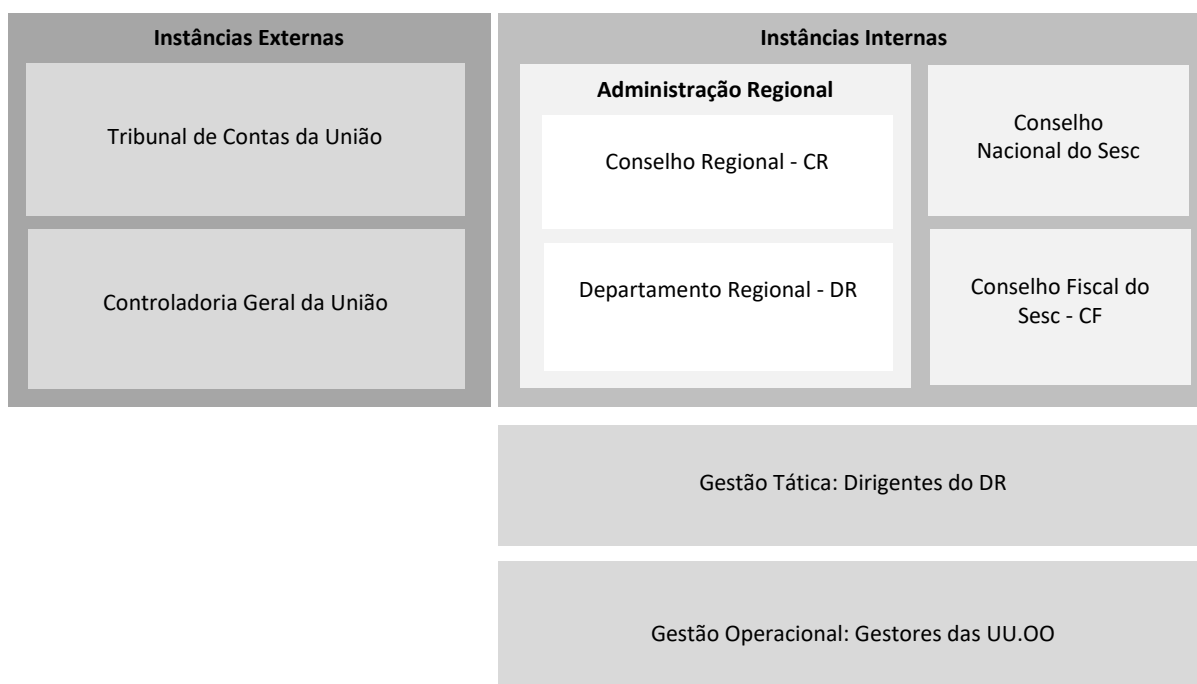
2. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DO SESC E CONFORMIDADE DA GESTÃO

O Sesc, criado pelo Decreto Lei nº 9.853 (nos termos da Lei Civil), constitui uma Instituição de direito privado, sem fins lucrativos, com sede e foro no Rio de Janeiro e tem sua organização e direção sob responsabilidade da Confederação Nacional do Comércio (CNC).

Em Santa Catarina, a Administração Regional constitui uma unidade autônoma no que diz respeito à administração de seus serviços, gestão de seus recursos, regime de trabalho e relações empregatícias, e possui jurisdição em todo o Estado Catarinense, com sua organização e direção sob responsabilidade da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Santa Catarina (FECOMÉRCIO).

O Sesc tem sua governança estruturada com base em documentos normatizados internamente, que definem um conjunto de práticas para fortalecer a organização e alinhar os interesses do negócio entre as partes envolvidas e conciliá-las junto aos órgãos de fiscalização e controle, a fim de alcançar os resultados esperados e mitigar riscos.

Modelo esquemático de Governança do Serviço Social do Comércio



Descrição das instâncias de controle

Instâncias Organizacionais	Síntese das Atribuições
Conselho Nacional (CN)	Com jurisdição em todo o país, exerce, em nível de planejamento, fixação de diretrizes, coordenação e controle das atividades do Sesc, a função normativa superior, ao lado dos poderes de inspecionar e intervir, correcionalmente, em qualquer setor institucional da entidade
Conselho Regional (CR)	Com jurisdição em todo o território estadual, embora sujeitos às diretrizes e normas gerais prescritas pelos órgãos nacionais, bem como à correção e fiscalização inerentes a estes, são autônomos no que se refere a administração de seus serviços, gestão dos seus recursos, regime de trabalho e relações empregatícias. O órgão exerce, em nível de planejamento, fixação de diretrizes, coordenação e controle das atividades do Sesc, a função normativa superior, ao lado dos poderes de inspecionar e intervir, correcionalmente, em qualquer setor institucional da entidade e/ou Unidades Operacionais. Sua atuação acontece em reuniões mensais ou extraordinárias, sob a presença absoluta dos membros, para efetuar deliberações acerca da gestão organizacional, acompanhamento de resultados estratégicos, de produção e orçamentário e prestação de contas da Administração Regional.
Conselho Fiscal	Como órgão fiscalizador, acompanha, examina e emite pareceres a respeito da previsão e prestação de contas da Administração Nacional e das Administrações Regionais, ademais, deve representar e fazer proposições ao Conselho Nacional diante de possíveis irregularidades identificadas.
Departamento Regional (DR)	Com jurisdição no Estado de Santa Catarina, o Departamento Regional é o órgão executivo da Administração Regional e, a ele compete, executar medidas necessárias à observância das diretrizes gerais de ação do Sesc, elaborar e propor ao CR seu Programa de Trabalho, Assistir ao CR, entre outras ações que visam a execução de seu plano, execução de seu orçamento e posição financeira mensal ao CR.
Departamento Nacional (DN)	Com jurisdição em todo o Território Nacional, o Departamento Nacional é o órgão executivo da Administração Nacional e, a ele compete, elaborar diretrizes gerais de ação do Sesc, baixar normas, elaborar Programa de Trabalho, realizar estudos e pesquisas para fundamentação técnica das atividades do Sesc, sugerir medidas a serem propostas ao Poder Público ou instituições privadas necessárias ao incremento e ao aperfeiçoamento das atividades pertinentes aos objetivos do Sesc, verificar o cumprimento das resoluções do Conselho Nacional, prestar assistência técnica sistemática às Administrações Regionais, Assistir ao CN, entre outras ações que visam a execução de seu plano, execução de seu orçamento e posição financeira mensal ao CN.

Fonte: Texto adaptado de documentos institucionais do Sesc (Decreto nº 61.836, de 5 de dezembro de 1967, Art. 1º, Legislação do Sesc e Diretrizes Gerais de Ação).

Principais documentos normatizadores do Sesc

A gestão do Sesc Santa Catarina é fundamentada em princípios legais, normatizados por Decretos-Lei, Decretos e Resoluções, conforme apresentado no quadro a seguir⁴:

⁴ Os documentos normatizadores citados, podem ser consultados no Portal da Transparência, disponível no link <http://transparencia.sc.sesc.com.br>

Documento	Registro	Órgão Emissor	Descrição
Lei de Criação do Sesc	Decreto-Lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946.	Governo Federal do Brasil	Descreve a principal finalidade da Criação do Sesc e sua forma de atuação na sociedade
Regulamento do Serviço Social do Comércio	Decreto nº 61.836, de 5 de dezembro de 1967; Com as modificações dispostas nos: Decreto nº 5.725, de 16 de março de 2006; Decreto nº 6.031, de 1º de fevereiro de 2007; Decreto nº 6.632, de 5 de novembro de 2008.	Governo Federal do Brasil	Descreve o conjunto de regras que disciplinam e estabelecem finalidades e obrigações que regulamentam a organização, em abrangência nacional.
Regimento do Serviço Social do Comércio	Resolução CNC nº 24/68 e Resolução Sesc nº 82/68.	Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo	Descreve as atribuições e responsabilidades da Administração Nacional, Conselho Fiscal, Direção Nacional e Departamentos Regionais.
Normas gerais para habilitação do Serviço Social do Comércio	Resolução Sesc nº 1.361/2017	Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio	Descreve conceitos, requisitos e procedimentos para habilitação de clientes no Sesc, caracterização e quantificação dos clientes legais e público em geral, direitos e deveres na relação entre cliente e entidade.
Regulamento de Licitações e Contratos do Serviço Social do Comércio	Resolução Sesc nº 1.252/2012	Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio	Descreve o conjunto de regras que disciplinam e estabelecem finalidades e obrigações que regulamentam a realização das licitações.
Código de Contabilidade e Orçamento	Resolução Sesc nº 1.291/2014	Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio	Disposições gerais sobre orçamento, contabilidade e normas financeiras.
Regimento do Serviço Social do Comércio de Santa Catarina	Resolução Sesc Santa Catarina nº 486/2020	Conselho Regional do Sesc Santa Catarina	Descreve as atribuições e responsabilidades da Administração Regional de Santa Catarina, Conselho Regional, Direção Regional, Gerências e Unidades Operacionais.
Código de Ética do Sesc Santa Catarina	Resolução Sesc Santa Catarina 403/2017	Conselho Regional do Sesc Santa Catarina	Descreve normas norteadoras da conduta dos colaboradores da Administração Regional de Santa Catarina.

Fonte: Texto adaptado dos referidos documentos normatizadores citados no quadro acima (Decreto-Lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946; Decreto nº 6.632, de 5 de novembro de 2008; Resolução CNC nº 24/68 e Resolução Sesc nº 82/68; Resolução Sesc nº 1.361/2017; Resolução Sesc nº 1.252/2012; Resolução Sesc nº 1.291/2014; Resolução Sesc Santa Catarina nº 486/2020 e Resolução Sesc Santa Catarina 403/2017).

Ouvidoria Sesc

O Sesc Santa Catarina, a partir do canal de Ouvidoria instalado no Departamento Nacional, disponibiliza um canal aberto ao cidadão, para escutar suas reivindicações, denúncias, sugestões e elogios aos serviços prestados à sua clientela.

O Sesc Santa Catarina concede a todos os contatos recebidos via Ouvidoria atendimento e/ou resolução do contato de forma mais breve e satisfatória possível, de acordo com o processo de atendimento de clientes estruturado pela Central de Relacionamentos do Sesc.

No exercício 2020, foram recebidos 94 contatos de clientes registrados via Ouvidoria Nacional (-30,88% dos registros realizados em 2019), dos quais, 13,83% das comunicações totais, corresponderam a elogios ou sugestões. A taxa de resposta ao cliente e taxa de envio de resposta dentro do prazo

estabelecido alcançaram 100% no total das manifestações recebidas, independentemente de sua natureza.

Comparativo da Quantidade de manifestações recebidas junto à instituição

Natureza da demanda	2018	2019	2020
Reclamações	111	125	81
Sugestões	8	4	7
Elogios	8	7	6
Total	127	136	94

3. ESTRUTURA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

3.1 Identificação da Unidade

O Sesc Santa Catarina tem sua estrutura constituída a partir do Regulamento do Serviço Social do Comércio⁵, o qual determina que, embora os órgãos regionais estejam sujeitos às Diretrizes e normas gerais prescritas pelos órgãos nacionais, bem como, a correição e fiscalização inerentes a estes, são autônomos no que diz respeito à administração de seus serviços, gestão de seus recursos, regime de trabalho e relações empregatícias.

A Administração Regional de Santa Catarina (AR/SC), inscrita no CNPJ sob o nº 03.603.595/0001-68, com sede na Rua Felipe Schmidt, nº 785 - Centro - Florianópolis, é composta pelo Departamento Regional (DR), Unidades Operacionais (UU.OO) e cabe a sua organização e direção à Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Santa Catarina (FECOMÉRCIO).

Identificação da Unidade: Sesc Santa Catarina / Administração Regional	
Poder e órgão de vinculação	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDS)	
Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)	
Natureza jurídica: Serviço Social Autônomo	CNPJ: 03.603.595/0001-68
Principal atividade: Serviços de assistência social sem alojamento	Código CNAE: 88.00-6-00
Contatos	
Endereço: R. Felipe Schmidt, 785 - Centro - 88010-002 – Florianópolis.	Telefones/fax: 48 3251-4802
Endereço eletrônico: sesc-sc@sesc-sc.com.br	Site: www.sesc-sc.com.br

Estrutura Física do Sesc Santa Catarina

A estrutura física do Sesc Santa Catarina finalizou o exercício de 2020 com 55⁶ pontos de atendimento fixos: sendo 33 Unidades Operacionais Completas⁷; 5 Sesc Escola (estrutura física exclusiva para escola)⁸; 1 Mesa Brasil (estrutura física exclusiva o Programa Mesa Brasil)⁹; 1 Centro Cultural; 5 Academias (estrutura física exclusiva para oferecer modalidades do Desenvolvimento Físico Esportivo)¹⁰; 3 Meios de Hospedagem; 7 Sesc Comunidade¹¹; e 1 Departamento Regional, e 6 pontos

⁵ Decreto nº 61.836, de 5 de dezembro de 1967; Com modificações dispostas nos: Decreto nº 5.725, de 16 de março de 2006; Decreto nº 6.031, de 1º de fevereiro de 2007; Decreto nº 6.632, de 5 de novembro de 2008.

⁶ O quadro completo das Unidades Sesc Santa Catarina, contendo horários de atendimento, áreas de atuação e endereços podem ser consultados no Portal da Transparência, disponível no link <http://transparencia.sc.sesc.com.br>.

⁷ Unidades Operacionais Completas: Unidades que oferecem serviços em todas as áreas de atuação do Sesc, com adequação de serviços à demanda regional.

⁸ Sesc Escola: Unidades desenvolvidas especialmente para o atendimento da demanda escolar.

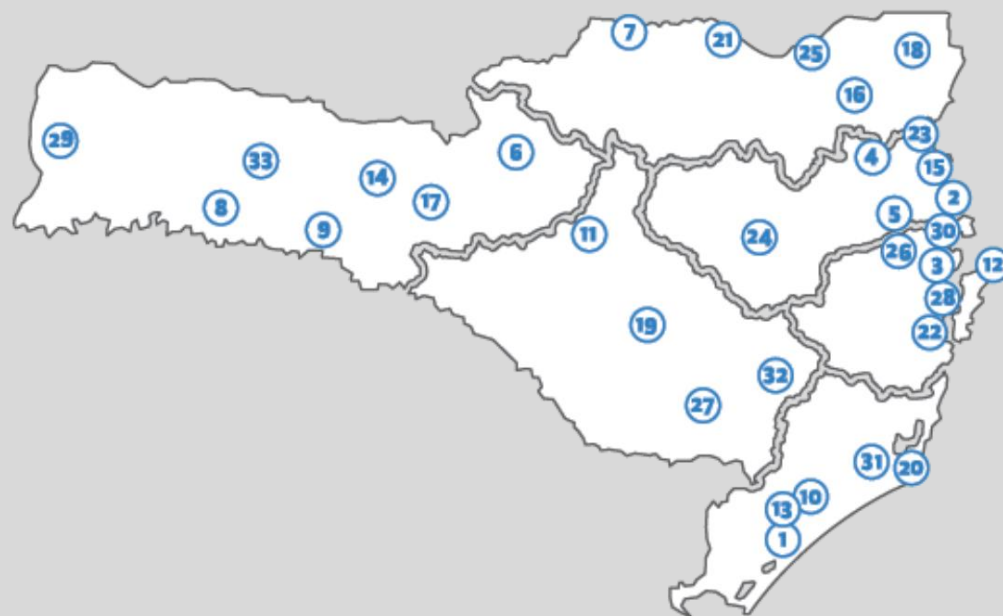
⁹ Mesa Brasil: Ponto de atendimento específico a atividades do Projeto Mesa Brasil.

¹⁰ Academias: Unidades desenvolvidas especialmente para o atendimento da demanda de desenvolvimento físico esportivo.

¹¹ Sesc Comunidade: Unidades desenvolvidas para o atendimento das necessidades.

de atendimento móveis (Unidades Móveis nas áreas de Saúde e Cultura – 2 Unidades Odontosc; 2 Unidades Saúde da Mulher; e 2 Unidades Bibliosc).

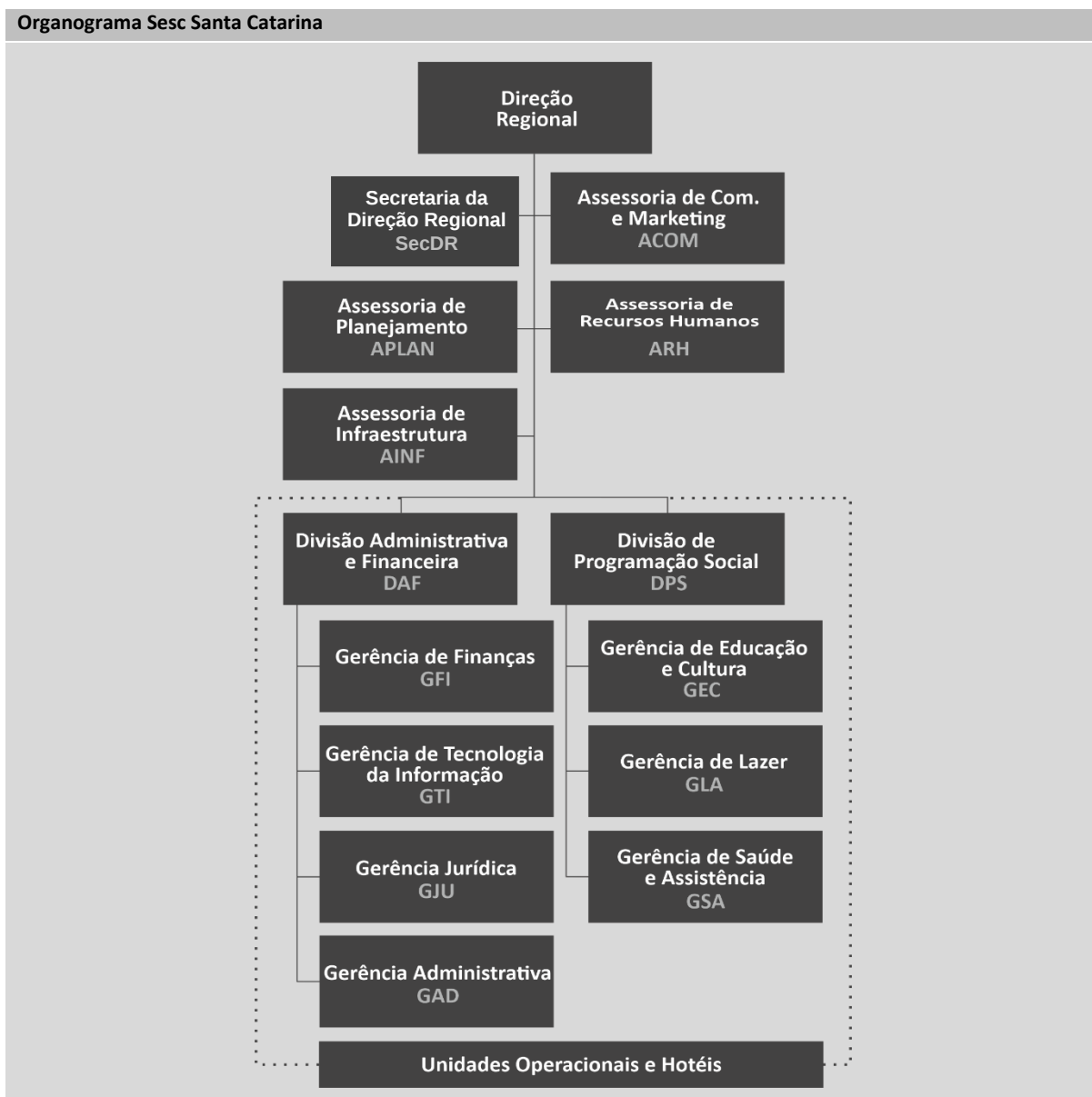
Cidades que possuem pontos de Atendimento fixo do Sesc em Santa Catarina



1. Araranguá
2. Balneário Camboriú
3. Biguaçu
4. Blumenau
5. Brusque
6. Caçador
7. Canoinhas
8. Chapecó
9. Concórdia
10. Criciúma
11. Curitibanos
12. Florianópolis
13. Forquilha
14. Irani
15. Itajaí
16. Jaraguá do Sul
17. Joaçaba
18. Joinville
19. Lages
20. Laguna
21. Mafra
22. Palhoça
23. Penha
24. Rio do Sul
25. São Bento do Sul
26. São João Batista
27. São Joaquim
28. São José
29. São Miguel do Oeste
30. Tijucas
31. Tubarão
32. Urubici
33. Xanxerê

3.2 Estrutura Organizacional

A Administração Regional tem sua estrutura organizacional formalizada pelo Regimento do Serviço Social do Comércio de Santa Catarina¹², o qual é representado graficamente por um organograma, como segue:



Fonte: Regimento Interno Sesc-SC, aprovado pela Resolução Sesc Santa Catarina nº 486/2020

¹² Resolução Sesc Santa Catarina nº 486/2020

Canais de Comunicação Interna

A estrutura organizacional do Sesc Santa Catarina é desenvolvida com características da organização “linha-staff” com a adoção de Unidades de Negócio (denominadas internamente como Unidades Operacionais e Hotéis), unidades responsáveis pela prestação de atendimento aos clientes e comunidades.

A comunicação interna da Instituição é formalizada de acordo com a estrutura organizacional e acontece de forma linear ou vertical, de acordo com o tipo de informação trabalhada (estratégica, tática ou operacional). O processo de comunicação interna, conta com processos estabelecidos de tramitação de documentos oficiais em forma física e eletrônica, com abrangência de toda a instituição e o atendimento de suas demandas específicas:

- Intranet: Rede de computadores que disponibiliza conjunto de serviços análogos à Internet e baseada em protocolos TCP/IP. O acesso se dá por chave pessoal e é utilizado para a manutenção de portais corporativos e recursos online, em atendimento às necessidades de gestão organizacional.
- Portal Corporativo: Portal de acesso à colaboradores com a função de padronizar um canal interativo e dinâmico de comunicação entre setores e respectivos colaboradores. O canal disponibiliza, compartilha e organiza informações referentes à gestão da instituição, e é controlado por senhas e níveis de acesso a fim de garantir a proteção de informações de acordo com os níveis hierárquicos e responsabilidades designadas a cada cargo.
- Tramitação Eletrônica de Documentos (TED): Documentos de tramitação circular interna – entre colaboradores de cargos e áreas diferentes – que visa autorizações, solicitações, compartilhamento de informações oficiais, com possibilidade de deferimento, ciência e indeferimento de acordo com o fluxo necessário ao documento em trâmite, de acordo com a hierarquia da Instituição.
- *E-mail*: Correio eletrônico, disponibilizado para a comunicação escrita e tramitação de documentos entre colaboradores e público externo (fornecedores, clientes, Departamento Nacional, demais órgãos, instituições e pessoas de interesse da organização).

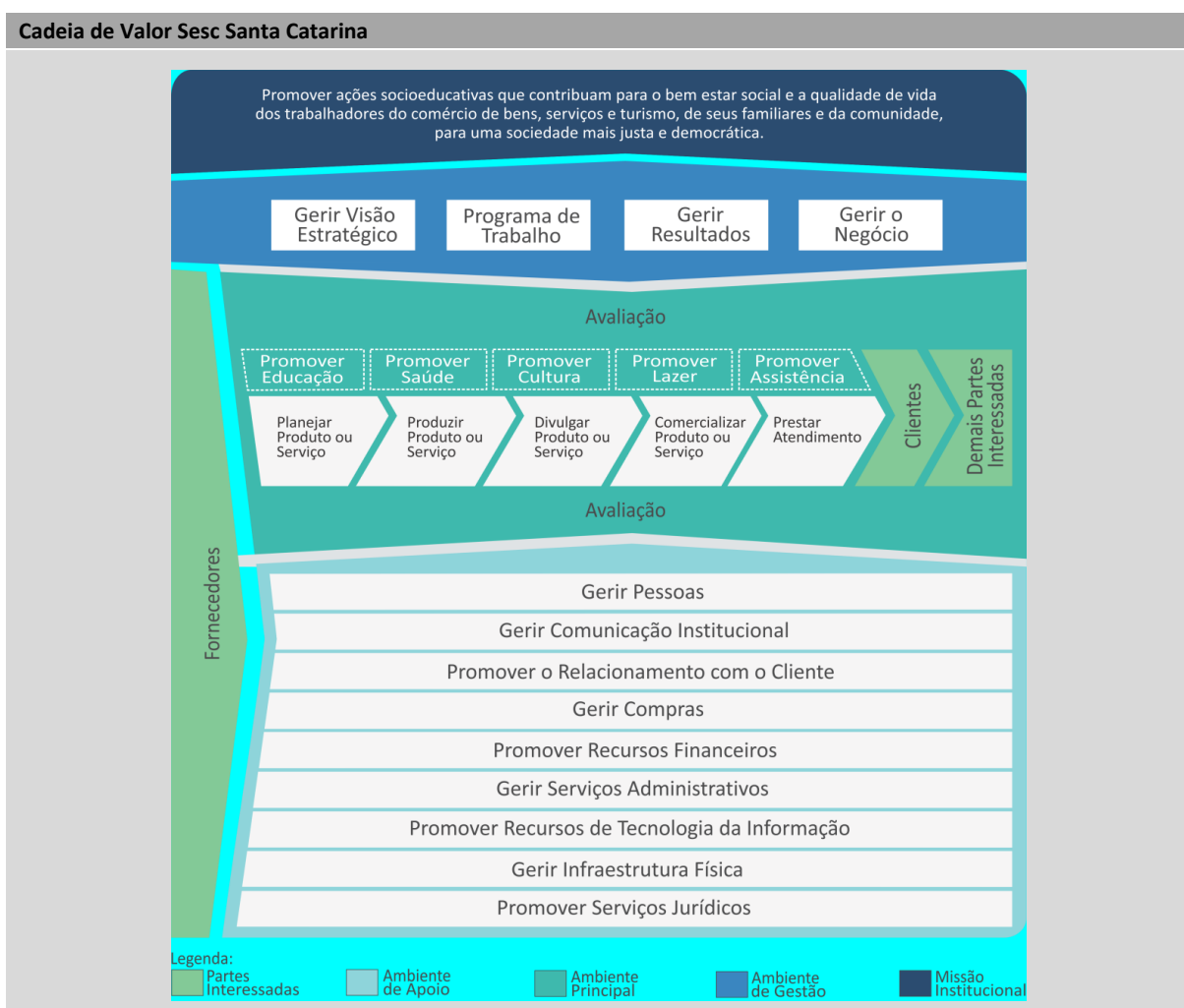
Fusion: Sistema de automação de processos de acesso interno para registro de dados relacionados aos processos automatizados da instituição, com tramitação de informações pertinentes de registro, autorizações e solicitações. As informações seguem o fluxo determinado no processo, a fim de proceder com os devidos registros/aprovações.

3.3 Macroprocessos e Geração de Valor Organizacional às Partes Interessadas

A Cadeia de Valor do Sesc Santa Catarina, apresenta de forma gráfica o macroprocesso desenvolvido para a geração de valor aos clientes da Instituição e demais partes interessadas, a fim de cumprir com a oferta de seus serviços, a missão e visão institucional.

Dentre os processos da área fim, estão concentradas as atividades e procedimentos referente a criação, desenvolvimento e oferta de atividades em todas as áreas de atuação da Instituição, e que chegam até a clientela. Os ambientes de apoio e de gestão, são responsáveis pela sustentação à execução dos processos principais, a fim de garantir sua execução com excelência ao público que se destina.

O Sesc Santa Catarina estrutura seus processos de forma a gerar valor também aos *stakeholders* que são impactados direta ou indiretamente pelo desenvolvimento dos serviços prestados pelo Sesc a seus clientes.



4 PERSPECTIVAS, OPORTUNIDADES E GESTÃO DE RISCOS

Análise de Oportunidades e Incertezas do cenário em 2020

Santa Catarina, localizado na região sul brasileira, possui sua extensão territorial (95.730,684 km²) dividida em 295 municípios, que somam uma população estimada em 2020 de 7.252.502¹³ pessoas, 3,42% da população estimada brasileira. O Estado desfruta de boas condições de desenvolvimento humano, que refletem positivamente em seus indicadores sociais e econômicos, refletindo diretamente na qualidade de vida da população. Entre os indicadores que impactam diretamente na qualidade de vida da população citamos, a expectativa de vida ao nascer, que alcança 76,97¹⁴ anos, ou seja, 1 ano acima da média nacional; a população apresenta em média 8,6 anos de estudo, sendo que 33,80% da população entre 18 e 24 está frequentando a escola; a renda mensal nominal percapita¹⁵ que em 2019, alcançou R\$ 1.769,00; o índice de Gini, que considera a desigualdade existente segundo a distribuição de renda, em 2017 foi de 0,42, que reflete uma menor desigualdade quando comparado ao território nacional, que fica em 0,547 e o IDHM alcançou 8,08, o 3º maior do país.

Tal cenário oportuniza o desenvolvimento das atividades que vão ao encontro da efetividade da missão institucional, que geram demanda por serviços em todas as áreas de atuação do Sesc e com características sustentáveis. A programação é definida com o objetivo de cumprir com compromisso institucional, de contribuir para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e comunidade, contemplando públicos de todas as faixas etárias, com atividades que colaboram com o desenvolvimento pessoal, econômico e social da clientela.

Na atuação local, o Sesc destaca-se pelo reconhecimento da marca e seu viés social, que oferece serviços com preços inferiores ao praticado no mercado para a clientela prioritária. Contudo, há um número representativo de instituições (Prefeituras e ONGs que trabalham com foco social) que ofertam atividades similares às do Sesc. Nas áreas de educação e lazer, também se identifica grande número de empresas (escolas particulares e academias) que oferecem atividades na linha de atuação da Instituição e utilizam estratégias de marketing em massa, com valores promocionais muito abaixo do mercado e grande alcance publicitário.

O exercício de 2020 foi caracterizado por um período crítico, onde foi necessário a realização de estratégias de enfrentamento à pandemia ocasionada pelo Covid-19 e seus reflexos, que geraram

¹³ @cidades, IBGE; 2021.

¹⁴ Base de dados Radar IDHM, PNAD Contínua. 2017.

¹⁵ @cidades, IBGE. 2019

crises nos ambientes econômico, político, social, saúde pública, além de incertezas generalizadas quanto as perspectivas do mercado para o ano de 2021.

Ao longo dos meses em que se estende a pandemia, tem-se observado mudanças significativas nas pessoas, em sua forma de trabalhar, de consumir, de socializar e de viver em família, ocasionadas por uma quebra de rotina repentina, causada pelo confinamento e regras para o isolamento social, ações que tem se demonstrado até então, “as únicas eficazes” no combate ao CORONAVIRUS. Tais mudanças no cenário exigiram tomadas de decisões ágeis, que pudessem manter a segurança dos clientes e colaboradores do Sesc, sabendo-se, entretanto, da necessidade de se fazer presente enquanto instituição social perante a vulnerabilidade da população e com ações que proporcionassem o mínimo impacto possível à sustentabilidade da organização.

Assim, as atividades oferecidas pela instituição ao longo de 2020 foram readequadas de acordo com as características técnicas de cada atividade, sempre seguindo a legislações e protocolos governamentais vigentes nas cidades onde o Sesc atua. Foram disponibilizadas atividades em ambientes virtuais, adequação de valores de serviços devido a nova forma de entrega e ajustes de carga horária e conteúdo, atendendo as necessidades de aprendizagem e desenvolvimento da clientela. Entretanto, mesmo com ações rápidas, observou-se grande impacto nos resultados institucionais no exercício.

A pandemia também exigiu ações no ambiente interno do Sesc Santa Catarina, onde foi necessário a readequação de políticas, processos, quadro de pessoal, forma de comunicar com o cliente (interno e externo) e infraestrutura para entrega de serviços online, visando o equilíbrio financeiro da instituição, mantendo o cliente satisfeito com os serviços oferecidos e sentindo-se seguro dentro das Unidades do Sesc (Unidades Operacionais e de Hospedagem).

As medidas de readequações na entrega dos serviços geraram novas oportunidades de negócio, onde citamos a serviços em formato *online*, que possibilitou a manutenção das aulas nas Escolas –Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio; nos cursos de Idiomas, Cultura (dança, música, etc); Aulas de Ginástica, Pilates entre outras; e ainda a implantação da venda de comida congelada em várias Unidades Operacionais, otimizando o quadro de colaboradores existente e a cozinha industrial.

Vale registrar que estas novas oportunidades geraram resultados positivos e serão mantidas em 2021.

Com todas as readequações realizadas no decorrer do exercício, o Sesc- SC, manteve as ações institucionais embasadas no Planejamento Estratégico, que traz como principais metas integração da base de dados; manutenção do equilíbrio e sustentação financeira; sustentabilidade e melhoria contínua.

Análise SWOT Sesc Santa Catarina - 2017-2021

Oportunidades	Ameaças
Busca pela qualidade de vida	Crise econômica e política
Aumento da expectativa de vida	Organizações realizando ações similares ao Sesc
Possibilidade de parcerias	Segurança pública
Demanda reprimida de atendimento ao comerciante	Fornecedores de serviços e produtos não eficientes
Reconhecimento da marca	Interferência governamental
Insuficiência das ações do Poder Público	Economia informal
Demanda de ações de sustentabilidade	Dados cadastrais insuficientes da população comercial
Inovações tecnológicas disponíveis no mercado	Mobilidade urbana
Dinamismo da sociedade contemporânea	Desconhecimento dos serviços oferecidos pelo Sesc
Alto índice de cliente preferencial a ser atendido	
Mercado com preços superiores ao praticado no Sesc	
Aumento da procura dos serviços do Sesc	
Crescimento do mercado de serviços on-line	
Existência da Receita compulsória	
Baixa qualidade da educação brasileira	
Aumento da demanda interna de turismo	
Aumento da conscientização da sociedade para as causas de responsabilidade social e ambiental	
Pontos Fortes	Pontos Fracos
Credibilidade da marca	Comunicação Interna
Equipe multidisciplinar, comprometida e qualificada	Comunicação Externa
Força e credibilidade do Sesc como instituição de Desenvolvimento Social	Falta de integração e eficiência dos sistemas de tecnologia
Oferta de serviços gratuitos e subsidiados	Excesso de burocracia / morosidade dos processos
Diversidade de serviços para diferentes faixas etárias	Programas de sustentabilidade
Abrangência estratégica no Estado	Gestão de processos
Estrutura adequada e em constante modernização	Investimento em pesquisa e inovação
Remuneração e benefícios	Processo moroso na divulgação externa das atividades
Padronização e qualidade dos serviços prestados	Plano de crescimento equilibrado e manutenção das Unidades
Atendimento diferenciado	
Ampliação da receita operacional através dos serviços	
Investimento em qualificação e atualização profissional	
Parcerias público-privada	
Referência em projetos sociais / modelares de referência	

Fonte: Planejamento Estratégico Sesc Santa Catarina - 2017-2021

Gestão de riscos e metodologias de controles internos

A gestão de riscos consiste em um conjunto de atividades coordenadas que tem o objetivo de oferecer estratégias rápidas e eficazes de atuação, preventiva ou prescritiva, frente à potenciais ameaças não gerenciáveis. Para tanto, são realizadas ações de planejamento e utilização de recursos humanos e materiais, para que sejam minimizados os impactos, caso venham a acontecer.

O Sesc Santa Catarina se utiliza de Políticas e Normas que orientam a aplicação de procedimentos padronizados, delegação de autoridades, limites de alçadas e sistemas de informação (alinhados com o Sesc Nacionalmente) a fim de garantir a qualidade e suficiência dos controles administrativos instituídos.

Adicionalmente, a Administração Regional analisa o cumprimento dos parâmetros estabelecidos em legislações específicas (internas e externas) e estipula procedimentos específicos para melhoria, com

maior atenção nas áreas de Gestão Financeira, Gestão Patrimonial, Gestão de Recursos Humanos e Gestão de Suprimentos de Material e Serviço (compras e contratos).

A fim de garantir a eficiência dos controles internos com veracidade dos dados e compará-los com a previsão do respectivo orçamento e demais atos normativos a equipe da Gerência Financeira realiza a análise da movimentação contábil, elaboração de relatórios gerenciais e demais análises necessárias para o atendimento dos requisitos e facilitar o controle financeiro de receitas e despesas no Departamento Regional, Unidades Operacionais e Unidades de Hospedagem.

Complementarmente às práticas instituídas de controles internos, o atendimento aos padrões estabelecidos são assegurados por ocasião de auditorias anuais realizadas pelo Conselho Fiscal, e verificação anual de informações pelo Tribunal de Contas da União e Auditorias pontuais da Controladoria Geral da União, que emitem relatórios específicos¹⁶ para o acompanhamento das ações de correção ou melhoria.

¹⁶ Os respectivos relatórios de acompanhamento e ações de correção realizadas pela instituição podem ser consultados no Portal da Transparência, disponível no link <http://transparencia.sc.sesc.com.br/>

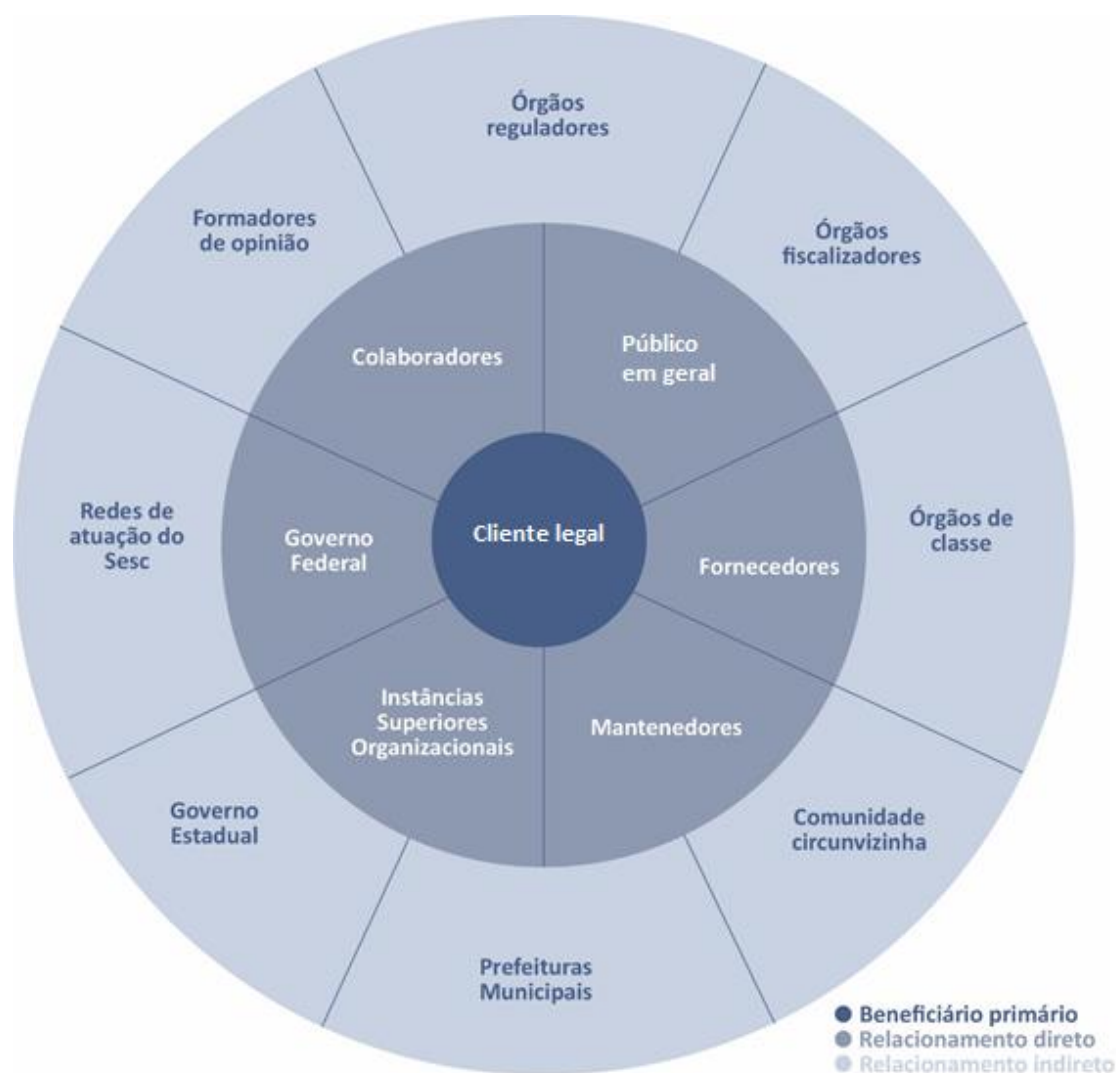
5 ACOLHIMENTO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

O Sesc tem como missão a promoção de ações socioeducativas que contribuem para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, para uma sociedade justa e democrática. Além do compromisso social, o Sesc Santa Catarina entende que a geração de valor à todas as partes interessadas¹⁷ integrantes da cadeia de valor, é resultado de um modelo de gestão que desenvolve interdependência e cooperação, capaz de criar valor sustentável a partir da excelência promovida pelo conhecimento, melhoria contínua e inovação.

As partes interessadas do Sesc possuem um amplo alcance, e consideram desde seus mantenedores, governo, comunidades até seu cliente legal: os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

¹⁷ Partes interessadas, tradução de *stakeholders*, corresponde à indivíduos ou organizações que, de alguma forma, são impactados pelas ações de determinada empresa.

5.1 Mapa de Partes Interessadas Sesc Santa Catarina



Denominação dos interlocutores e/ou representantes das Partes Interessadas mapeadas

Partes Interessadas	Interlocutores / Representantes
Cliente Legal	Empregado, aposentado, estagiário e aprendiz de empresa ou entidade enquadrada no plano sindical da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC).
Público em Geral	Público em geral, constituído por indivíduos que não se enquadram como trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo ou empregados de empresas em geral que não se enquadram no plano sindical da CNC, ao qual poderão ser estendidos determinados serviços do Sesc de acordo com as políticas e estratégias de cada Departamento Regional para o bom relacionamento com a sociedade, observando as condições de disponibilidade das unidades de serviço, de forma a manter a prioridade de acesso aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.
Empresários do comércio de bens, serviços e turismo	Empresas ou entidades enquadradas no plano sindical da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC).
Colaboradores	Trabalhadores diretos da Administração Regional do Sesc Santa Catarina

Fornecedores	Empresas fornecedoras de serviços ou insumos, habilitados pelo processo de aquisição.
Instâncias superiores organizacionais	Instâncias superiores responsáveis pela gestão da instituição: Conselho Regional, Departamento Nacional, Conselho Fiscal .
Governo Federal	Instâncias responsáveis pela emissão de legislações específicas ao Sistema S e suas contribuições à sociedade.
Órgãos reguladores	Órgãos reguladores das atividades desenvolvidas nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.
Órgãos fiscalizadores	Tribunal de Contas da União e Controladoria Geral da União
Órgãos de classe	Entidades de amparo no sentido de promover uma representação/regulação/congregação/atuação político-institucional, acadêmico-científica e profissional de determinadas categorias institucionais.
Governo Estadual	Instâncias responsáveis pela administração estadual e o atendimento das necessidades da população dentro das áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.
Prefeituras Municipais	Instâncias responsáveis pela administração municipal e o atendimento das necessidades da população dentro das áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.
Redes de atuação do Sesc	Instituições que desenvolvem trabalho em áreas correlatas ao Sesc e unem-se em prol do alcance de objetivos maiores a nível municipal ou estadual.
Comunidade Circunvizinha	Membros da comunidade dos entornos das Unidades Operacionais ou Meio de Hospedagens do Sesc, não clientes da instituição.
Formadores de opinião	Imprensa, mídia, influenciadores de públicos em massa com a capacidade de influenciar e modificar a opinião de outras pessoas nos campos político, social, moral, cultural, econômico, esportivo, alimentar, etc.

Fonte: Normas gerais para habilitação no Sesc, 2018, aprovada pela Resolução Sesc 1.361/2017.

5.2 RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O Sesc tem sua atuação centrada no cliente, a fim de cumprir com sua missão institucional. A disponibilidade e a forma de atendimento do cliente são essenciais para que seja construído um relacionamento de longo prazo, pois além de traduzirem a segurança para resolução de questões pontuais, são meios para se conectar ao cliente, conhecer as especificidades e pontos importantes que podem ser melhorados na gestão institucional.

O Sesc Santa Catarina possui em sua estrutura a área de Relacionamento com o Cliente, que é responsável pelo atendimento primário do cliente, desde esclarecimento de dúvidas, emissão do cartão cliente Sesc, inscrição em atividades e até registro de reclamações. Desta forma, é disponibilizado atendimento multicanal (*online*, telefônico e presencial), a fim de incentivar a interação entre clientes, comunidade e Instituição.

Canais de Atendimento ao Cliente

A área de Relacionamento com Clientes é responsável por desenvolver relacionamentos com os clientes, com o objetivo de manter o contato direto com a sua clientela e repassar possíveis solicitações e informações relevantes aos demais setores da Unidade Operacional (UU.OO). Desde o primeiro

contato com o cliente, o atendente faz a ponte de ligação entre a instituição e o seu público-alvo, o que contribui diretamente para o resultado final e a satisfação do cliente. Excelência no atendimento, foco nas necessidades e nos desejos do cliente e orientação para a venda são os princípios fundamentais de atuação do setor.

O Sesc vem, nos últimos anos, investido nos canais de comunicação online a fim de facilitar o atendimento dos clientes, principalmente da parcela que busca o atendimento de suas dúvidas e necessidades de forma mais ágil, com a utilização da tecnologia. Nesses canais, os clientes são atendidos de uma forma personalizada, o que aumenta o engajamento, melhora o entendimento da mensagem e contribui para alcance de resultados mais efetivos e esforços de comunicação menos onerosos para a Instituição.

Os canais de atendimento ao cliente e comunidade são gerenciados pela Assessoria de Comunicação e Marketing, com estrutura centralizada no Departamento Regional e atendimento presencial aos clientes nas Unidades Operacionais e Meios de Hospedagem, com espaço específico voltado para o acolhimento, onde na maioria das vezes ocorre o primeiro contato entre a Instituição e o cliente.

Os canais de atendimento online e telefônico, contemplam:

Canal	Forma de acesso
Online	e-mail institucional, com endereço e link de acesso disponibilizado no Portal Sesc-SC
Telefônico	Número de telefone com para ligações gratuitas a nível estadual (0800)
	Número de telefone de atendimento local nas Unidades
Redes sociais	Acesso via <i>WhatsApp, Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Trip Advisor e Blog.</i>

A política de atendimento ao cliente do Sesc evidencia a importância do retorno às manifestações, priorizando a resolução (sempre que viável) e o atendimento destas. Entende-se que estas manifestações são oportunidades de melhorias a partir da perspectiva do cliente, considerando toda sua necessidade e realidade. Assim, a Assessoria de Comunicação e Marketing realiza o gerenciamento das manifestações registradas (canais *online* e central telefônica), em nível estadual, tendo como prazo de retorno 3 dias úteis, considerando o recebimento, análise e retorno ao cliente. Em 2020, todas as respostas ocorreram dentro do prazo estabelecido.

Comparando com o ano de 2019, foi constatado uma queda de 47,12%, no registro dos atendimentos realizados através dos canais de comunicação disponibilizados. Quando destacamos as solicitações de informações temos uma queda de 47,01% e já as reclamações essa queda passa para 35,89%. Salienta-se que, a comunicação realizada entre os profissionais das Unidades e os clientes, necessitaram de maior proximidade no exercício de 2020 para que as condições adversas, proveniente da situação de pandemia mundial que a sociedade enfrentou, fossem superadas conjuntamente e com o mínimo impacto possível aos mesmos.

Utilização dos canais de comunicação pelos clientes

Canal de Comunicação Utilizado	Quantidade de manifestações recebidas	Qtdade de manifestações atendidas	Qtdade de manifestações atendidas no prazo
e-mail	21.207	21.207	Sim
Central de Relacionamento com os Clientes (0800)	38.765	38.765	Sim
@faleconosco (formulário Portal Sesc-SC)	664	664	Sim
Interações via whatsapp no site	4.250	4.250	Sim

Comparativo da Quantidade de manifestações recebidas junto à instituição

Natureza da demanda	2018	2019	2020
Informações	145.880	121.194	64.222
Solicitações*	541	-	-
Reclamações	690	744	477
Elogios	652	605	68
Sugestões	150	154	119
Total	147.913	122.697	64.886

* Número de respostas pesquisa (caixa de sugestões) disponibilizadas nas Unidades, ação descontinuada no ano de 2018 a fim de favorecer o gerenciamento das manifestações e respectivas resoluções, centralizando-as nos canais oficiais (Portal Sesc e ligações via 0800).

5.3 Clientes Sesc Santa Catarina

Anualmente, milhares de pessoas buscam nos serviços oferecidos pela instituição, um meio para seu desenvolvimento através dos serviços oferecidos nas 5 áreas de atuação – Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

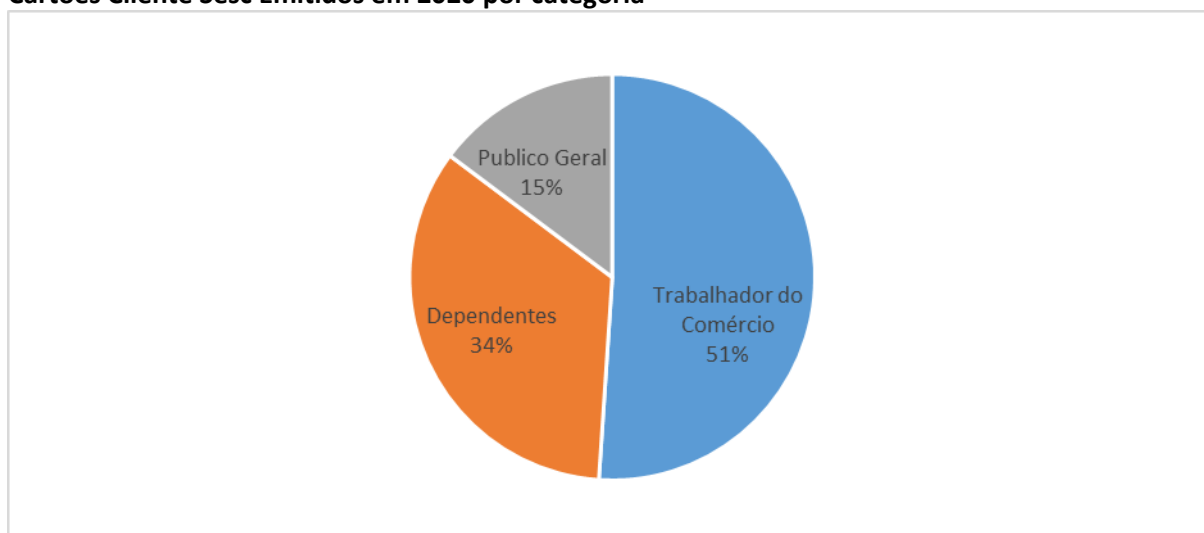
Os serviços, desenvolvidos a partir das necessidades dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, alcançam também uma parcela grande do público geral¹⁸, e contribuem para uma sociedade mais justa e democrática. Em 2020, foram emitidos 231.625 Cartões Cliente Sesc, sendo destes, 85,22% para o Cliente Legal¹⁹.

O cartão cliente Sesc é necessário para que o cliente possa realizar sua inscrição nos serviços sistematizados, utilizar os restaurantes e hotéis, enfim usufruir dos serviços e da infraestrutura da Instituição. Em 2020, o cartão cliente Sesc passou a ser oferecido também em formato digital, facilitando a inscrição em cursos, compra de crédito para os restaurantes, liberar o acesso nos espaços físicos, entre outras possibilidades.

¹⁸ O atendimento à clientes classificados como público em geral se dá de acordo com as políticas e estratégias de cada Departamento Regional, com a observação das condições de disponibilidade das unidades de serviço, de forma a manter a prioridade de acesso aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

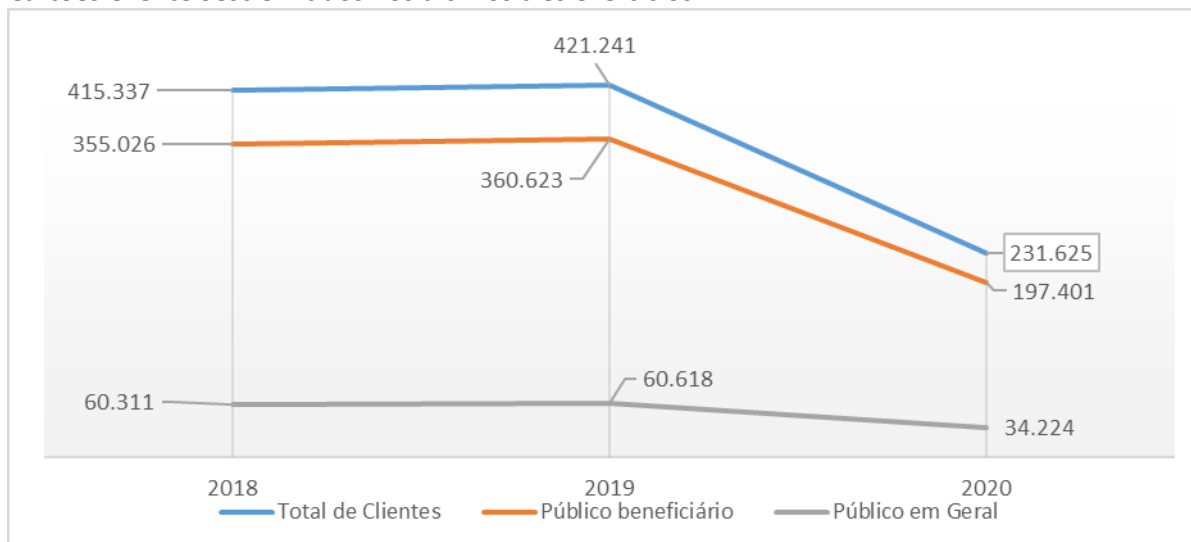
¹⁹ Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

Cartões Cliente Sesc Emitidos em 2020 por categoria



O Sesc em Santa Catarina prioriza o atendimento dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas atividades realizadas em suas Unidades Operacionais e Meios de Hospedagem, com ações que compreendem a exclusividade de acesso à serviços específicos à esse público, por exemplo odontologia, temporada de verão no Hotel Cacupé; e para as atividades que possuem grande demanda, citamos, a realização de períodos de inscrições específicos e, se houver vagas em aberto após este período, são então disponibilizadas ao público em geral.

Cartões Cliente Sesc emitidos nos últimos três exercícios



O exercício de 2020, impactado fortemente pelas ações de contenção à pandemia mundial, teve influência direta na quantidade de Cartões Cliente Sesc emitidos anualmente. Os números, que vinham em uma curva crescente, apresentou queda em torno de -45% em comparação ao ano 2019. Entretanto, mesmo diante do cenário e com impactos diretos nos resultados institucionais, foi um período em que a instituição desenvolveu ações rápidas de enfrentamento a crise e que mantiveram sua proximidade com o cliente. Entre as ações desenvolvidas junto ao Relacionamento com o Cliente,

destaca-se a implantação do Aplicativo Sesc-SC²⁰, que em seus primeiros 6 meses de implantação, tiveram a emissão de 2.839 Cartões Clientes Sesc digital.

5.4 Avaliação dos produtos e serviços pelos clientes

O Sesc-SC tem as pesquisas como principal forma de conhecer a satisfação, necessidades e expectativas de seu público alvo. A Pesquisa de Satisfação, realizada anualmente desde 2007 junto à amostra significativa de clientes, trabalha com questões objetivas e abertas e busca mensurar a satisfação do cliente quanto a estrutura, atendimento, qualidade dos profissionais, diversidade de atividades, valores cobrados, disponibilidade de horários das atividades e efetividade da comunicação institucional.

Em 2020, a pesquisa de satisfação foi realizada através do envio de formulário de pesquisa *online* via e-mail marketing²¹ entre os dias 01 e 08 de dezembro de 2020, e obtiveram 805 respostas. Os clientes que responderam à pesquisa seguiram a tendência quanto a classificação identificada na Emissão de Cartões Cliente Sesc, onde a maioria corresponde ao cliente legal da instituição (70,4% se denominaram trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes). Um fator que chama a atenção, refere-se à fidelidade dos clientes aos serviços oferecidos pelo Sesc Santa Catarina, onde 56,70% relatam que frequentam a 4 anos ou mais.

Entre os motivos que levaram o cliente a escolher os serviços oferecidos pelo Sesc, o destaque fica para a Preço (70,7%), Qualidade dos serviços (64,6%), Localização (51,9%) e Atendimento oferecido (40%) e vão ao encontro dos valores e diretrizes organizacionais da Instituição, que preza o atendimento com qualidade, localização e preços acessíveis à clientela.

O índice de satisfação geral, segue a tendência dos últimos exercícios de índices altos, e alcançou 96,9%, resultado que é validado na avaliação da qualidade junto à atributos específicos que evidenciou índices de satisfação altos principalmente ao Atendimento nas atividades (95,5% entre ótimo e bom), Qualidade nos serviços (95,8% avaliaram entre ótimo e bom) e Estrutura física (92% de avaliação entre ótimo e bom). O alto índice de satisfação dos clientes ainda é reforçado pelo índice de clientes que

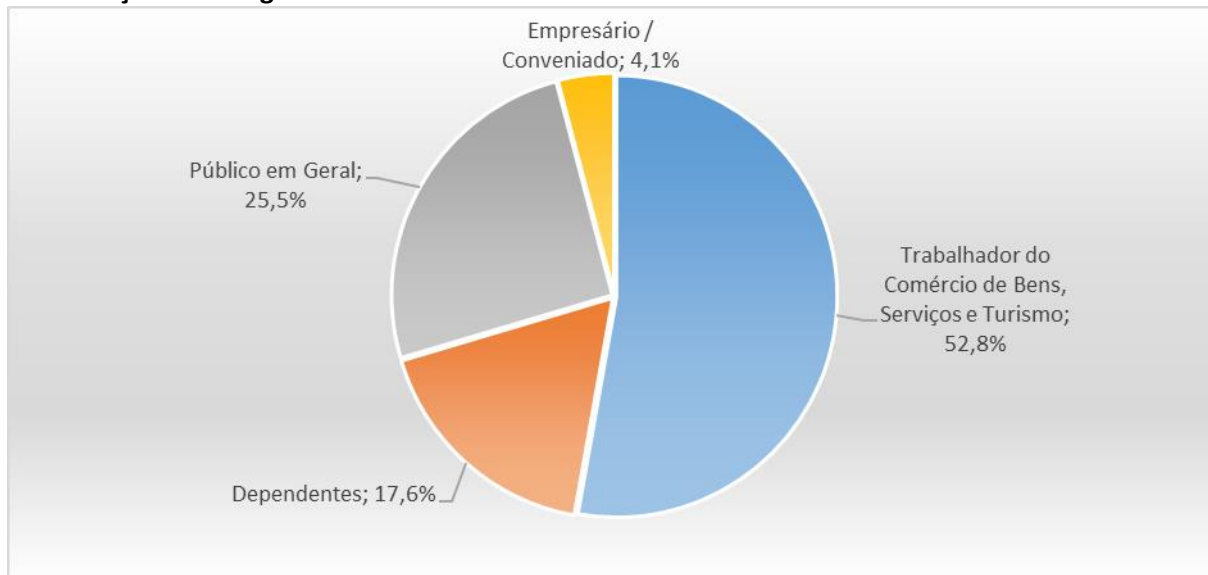
²⁰ O aplicativo Sesc-SC possibilita a emissão de Cartões Cliente Sesc online, inscrição em atividades, informações sobre horários e Unidades, Agendamentos, pagamentos, compra de crédito refeição, Cadastro de Dependentes, Histórico de compras, entre outros.

²¹ Envio de e-mails realizado à base de clientes registrado no Sesc Santa Catarina, com consentimento explícito sobre a coleta e armazenamento de dados, incluindo a opção por recebimento de comunicações online de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

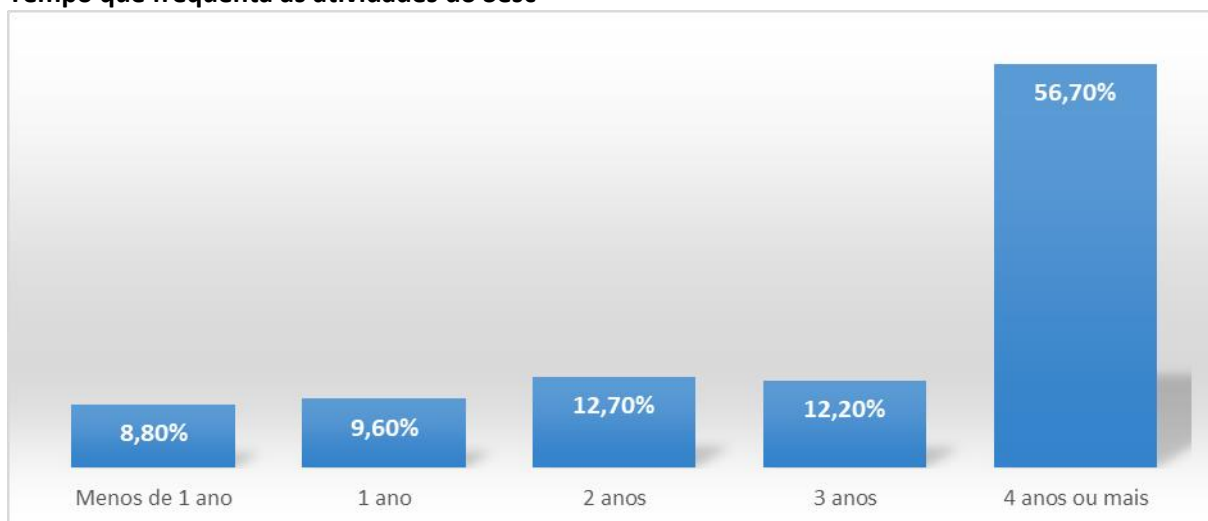
relatam a intenção de indicação a familiares e amigos (97,4%) e que entendem que o Sesc está cumprindo sua missão institucional (94,7%).

Principais resultados referente identificados junto à pesquisa de satisfação²²

Classificação da Categoria de Clientes

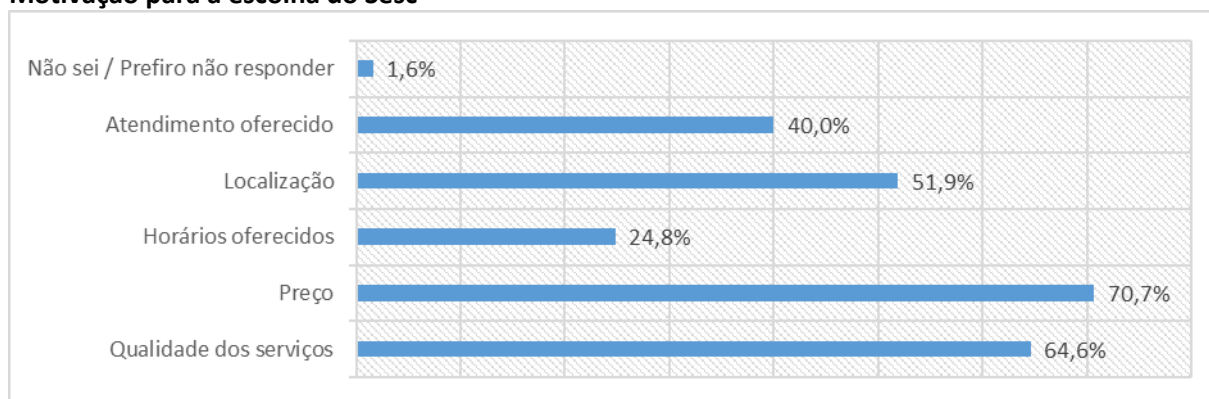


Tempo que frequenta as atividades do Sesc

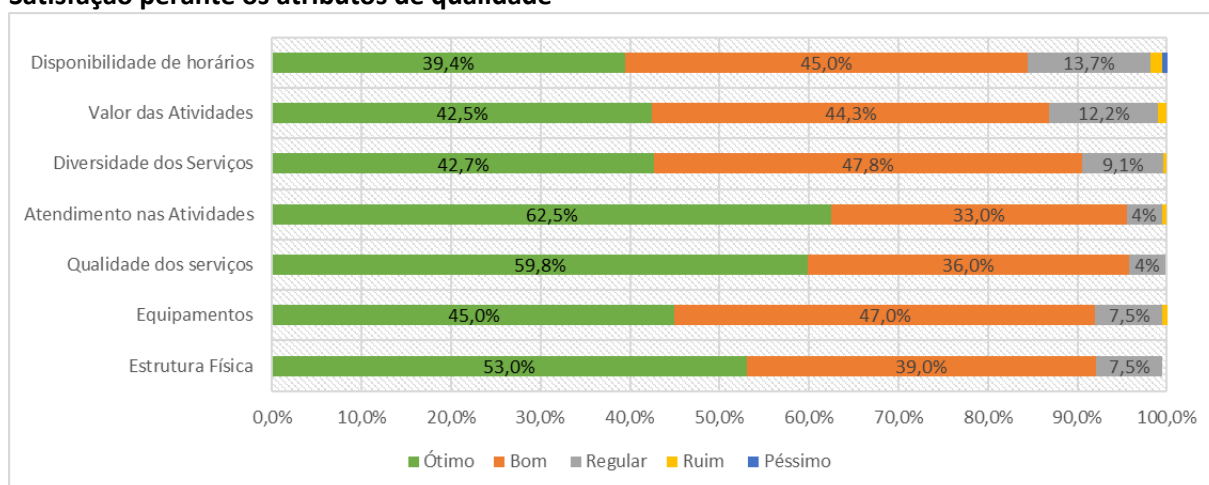


²² Os resultados referente à pesquisa de satisfação aplicada junto a base de clientes Sesc Santa Catarina constituem base interna por serem considerados estratégicos, razão pela qual não são divulgados integralmente à sociedade.

Motivação para a escolha do Sesc²³



Satisfação perante os atributos de qualidade



5.5 Canais de informação e diálogo com a sociedade

Faz parte dos Valores do Sesc Santa Catarina a Transparência – atuação íntegra com respeito às pessoas, à diversidade e à legislação, nas atitudes, na utilização dos recursos e na comunicação institucional. Assim, o acesso as informações aos colaboradores, clientes e sociedade é um compromisso e por este motivo, tem aumentado sua atenção ao Portal da Transparência, Portal Institucional e também a presença nas redes sociais. Além de aprimorar os canais de comunicação com os clientes, como já mencionado.

²³ Por entender que a motivação para a escolha dos serviços pode acontecer pela conjunção de critérios, a questão possibilita a seleção de até 3 opções, razão pela qual a soma pode representar percentuais acima de 100%. As demais motivações de escolhas escritas no item “outros” (*ótimos profissionais, recomendação de amigo, qualidade x valor oferecidos, alimentação e escola em tempo integral, contraturno escolar, estrutura, bom atendimento dos professores de musculação, dentista, familiares que trabalham na instituição, deixei de ser cliente na musculação*), não obtiveram resultados representativos, correspondendo a apenas 1 resposta por opção citada.

Portal Institucional Sesc Santa Catarina

O Portal Sesc Santa Catarina é o principal canal de comunicação *online* da Instituição. Disponível no endereço eletrônico www.sesc-sc.com.br, é o local que centraliza informações sobre as Unidades, atividades, horários, emissão de boletos, Cartão Cliente Sesc, campanhas institucionais, notícias, contato com a organização e tantas outras informações que podem ser de interesse do cliente e da sociedade como um todo. O site é atualizado pela equipe interna diariamente, e contou com 4.433.357 acessos entre janeiro e dezembro de 2020.

Redes Sociais

A princípio, sua presença nas Redes Sociais foi estabelecida como um novo canal de comunicação entre sociedade e Instituição, entretanto tem se consolidado como um importante canal para diálogo com a sociedade e interação social. O exercício de 2020 foi encerrado com 3.087.797 seguidores. Atualmente o Sesc Santa Catarina está presente nas redes sociais consideradas destaque nacional, conforme listado abaixo:

Rede Social	Link de Acesso
Facebook	https://www.facebook.com/SescSC/
Instagram	https://www.instagram.com/sesc_sc
Linkedin	https://www.linkedin.com/company/sesc-sc/
Youtube	https://www.youtube.com/user/sescsantacatarina
Blog	https://www.sesc-sc.com.br/blog/
WhatsApp	48 9102.8790

5.6 Portal da Transparência Sesc Santa Catarina

O Portal da Transparência²⁴ é uma ferramenta desenvolvida para permitir que a sociedade acompanhe o uso dos recursos públicos e tenha uma participação ativa na discussão das políticas públicas e na aplicação da receita compulsória do Sesc. Desenvolvido com o objetivo de prestar contas à sociedade, o canal consiste em um instrumento de acesso a informações sobre gestão, e torna possível o acompanhamento dos principais resultados de atuação da Instituição, destinação de recursos, corpo técnico, entre outros dados relevantes.

O Sesc disponibiliza o Portal da Transparência em um endereço eletrônico nacional, e disponibiliza links para as Administrações Regionais de cada Estado onde está presente. Santa Catarina, disponibiliza trimestralmente os resultados de sua atuação e demais informações legais solicitadas.

²⁴ O Sesc criou o Portal da Transparência no ano de 2017, em atendimento ao Acórdão TCU 699/2016. Ele pode ser acessado no endereço eletrônico <http://transparencia.sc.sesc.com.br/transparencia>.

Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

Em 2020, o Sesc Santa Catarina implantou o Sistema de Informação ao Cidadão, canal disponibilizado junto ao Portal da Transparência²⁵ e dedicado ao atendimento de solicitações de informações complementares referentes à Instituição, com base nos requisitos da Lei de Acesso à Informações²⁶. O canal foi implantado no segundo semestre de 2020 e, desde então contou com o recebimento de dois questionamentos, com respostas concedidas aos mesmos.

²⁵ <http://transparencia.sc.sesc.com.br/transparencia>

²⁶ Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

6. CONTRIBUIÇÃO PARA A INOVAÇÃO E O APERFEIÇOAMENTO DE PRÁTICAS SOCIAIS

O Sesc Santa Catarina ocupa um espaço de reconhecimento estadual por seu comprometimento com o desenvolvimento social, compromisso que materializa na prestação de serviços de caráter socioeducativo em suas áreas de atuação.

Com a consideração da relevância e complexidade encontrada frente a questão social, as parcerias, convênios e apoios possuem destaque estratégico na Instituição para que o aperfeiçoamento seja constante. É por meio de um trabalho em rede, com união de esforços, que se alcança um impacto efetivo junto de uma população vulnerável socialmente, e se torna possível intervenções que ampliem o seu alcance por meio da inovação e o aperfeiçoamento de práticas sociais.

O Sesc Santa Catarina entende a inserção em rede como determinante, devido ao espaço valorizado para o compartilhamento de informação, para a construção do conhecimento e fomento de inovações. O tema, está presente no Plano Estratégico e consiste em uma ação de esforço constante para a Instituição, que tem na Inovação e no constante aperfeiçoamento de suas atividades objeto para a realização de sua missão institucional.

Participação em organismos multilaterais e instancias de representação

A presença do Sesc Santa Catarina junto à Entidades de Classe e Órgãos que tem atuação vinculadas às ações da Instituição, constituem uma forma de ampliar eficiência e valor agregado na disseminação de práticas sociais. Constante dos objetivos estratégicos institucionais, os representantes do Sesc estiveram presentes em 2020, em 105 entidades catarinenses atuantes nas áreas de educação, saúde, cultura, lazer e assistência.

As representatividades acontecem com abrangência federal, estadual e municipal e tem o objetivo de aumentar a eficiência das ações desenvolvidas na Instituição, a partir do trabalho conjunto com a sociedade. O quadro completo, contendo a lista de Entidades de Classe, Conselhos e Órgãos com representantes do Sesc com descrição das cidades em que se faz presente e abrangência de atuação, pode ser consultada no Portal da Transparência do Sesc Santa Catarina²⁷.

²⁷ Disponível no link <http://transparencia.sc.sesc.com.br/transparencia>

7. ALINHAMENTO E ESTRATÉGIA PARA O DESENVOLVIMENTO REGIONAL

O Planejamento Estratégico do Sesc Santa Catarina (2017-2021), estabelecido a partir do Planejamento Estratégico do Sesc (PES 2017-2020), contempla os objetivos e estratégias a serem desenvolvidas pela Instituição, a nível estadual. O documento, desenvolvido conjuntamente pelo corpo diretivo, gerencial e colaboradores, tem como foco o alcance da missão institucional e crescimento dos resultados organizacionais a partir da identificação de oportunidades no ambiente externo, melhorias internas e minimização do efeito de possíveis ameaças identificadas.

O trabalho é desenvolvido a partir da metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), que traça os objetivos e estratégias organizacionais a partir das perspectivas²⁸:

- **Afirmação Institucional:**

Visa a projeção e manutenção da marca como referência nacional pela excelência de seus serviços, cujos resultados nas suas áreas de atuação se manifestam positivamente em toda a sociedade brasileira.

- **Clientes**

Representa o interesse da organização em se relacionar estrategicamente com sua clientela, com um olhar de fora para dentro, com vistas a conhecer os seus requisitos e realizar ações que atendam suas expectativas.

- **Processos Internos:**

Representa a preocupação com o desenvolvimento de princípios voltados à qualidade, a partir da estruturação institucional. Tem como foco os temas estratégicos relevantes para as atividades e projetos que atenderão as demandas dos clientes.

- **Aprendizado e Desenvolvimento organizacional:**

Representa o desenvolvimento do ciclo de aprendizado e inovação, relacionando-o diretamente com o seu valor. Analisa temas associados às pessoas e seus relacionamentos com recursos intangíveis e tangíveis.

²⁸ A estruturação dos objetivos em 5 perspectivas, foi resultado de um processo de construção coletiva institucional em nível nacional e culminou na publicação, em 2011, do Modelo de Programação e Avaliação – Módulo Sistema de Planejamento.

- Financeira

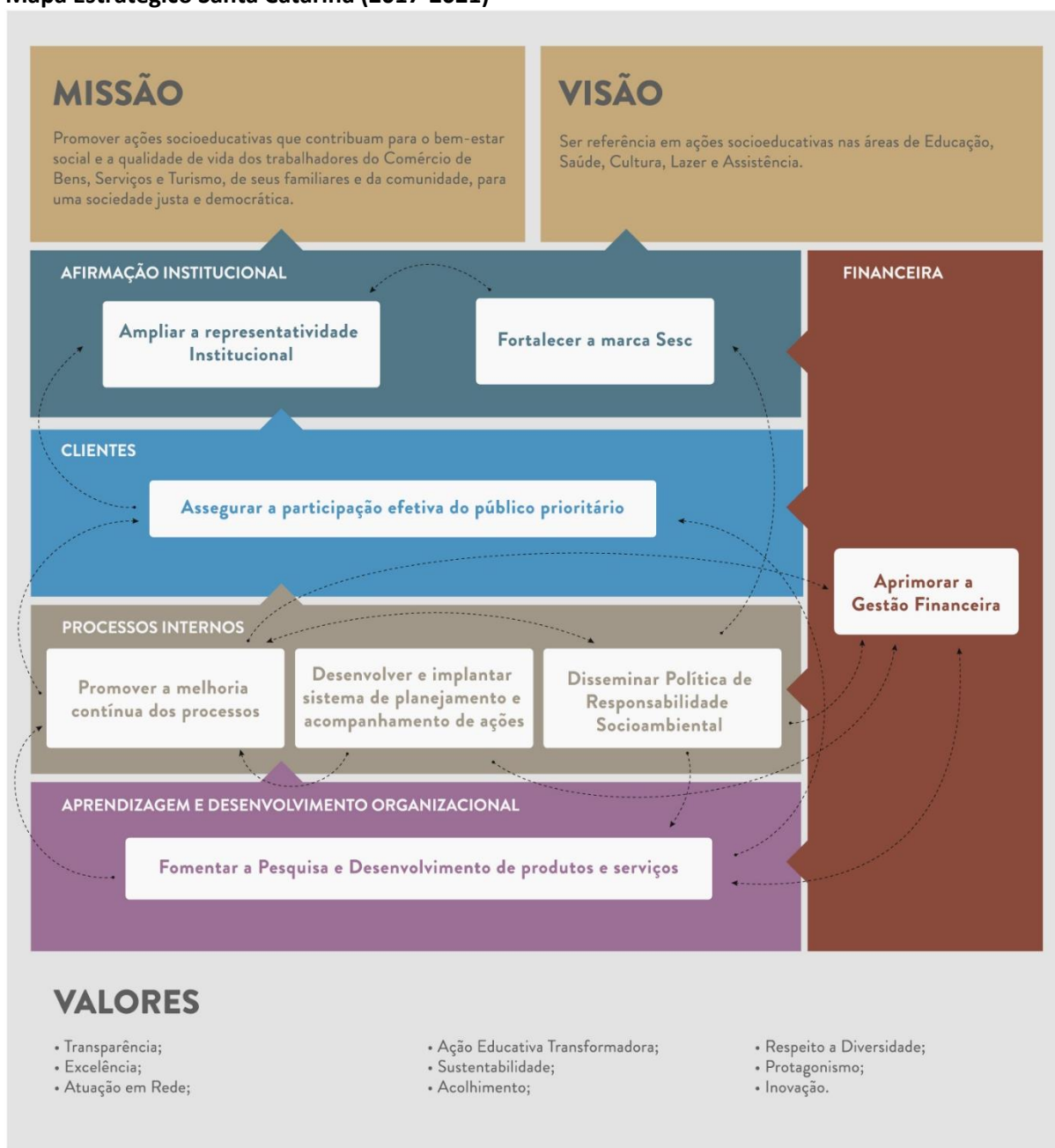
Esta perspectiva se desdobra ao longo das demais, apresentando sua importância como instrumento de apoio às ações que precisam ser tomadas em relação às demais perspectivas, para que o desempenho econômico seja alcançado no prazo estabelecido.

A formulação do Plano Estratégico em Santa Catarina, acontece quinquenalmente a partir do estudo prévio de diretrizes nacionais, características da instituição, do ambiente em que se está inserido perante os objetivos almejados, histórico de resultados institucionais, novas tecnologias e tendências para a área de gestão e práticas desenvolvidas por empresas referência no mercado.

7.1 Plano Estratégico 2017-2021 Sesc Santa Catarina

O Plano Estratégico do Sesc em Santa Catarina é construído em uma metodologia participativa, que envolve todas as suas Unidades Operacionais e Meios de Hospedagem, a fim de ampliar a visão do mercado e suas particularidades em cada região. O Plano vigente foi desenvolvido em 2017 com alinhamento ao Plano Estratégico do Sesc (PES), Diretrizes Quinquenais (2016-2020) e Diretriz Geral de Ação, análise de histórico de resultados organizacionais e de ambientes, interno e externo a nível estadual, para que a tomada de decisão e definição de estratégias fossem eficazes ao alcance da missão institucional. Após sua conclusão, a disseminação à equipe é um preparatório para a etapa de implementação, onde os responsáveis trabalham de acordo com as prioridades estabelecidas pelo plano a fim de alcançar os resultados projetados.

Mapa Estratégico Santa Catarina (2017-2021)



Fonte: Planejamento Estratégico 2017-2021 Sesc-SC²⁹

Mecanismos de acompanhamento e avaliação do plano estratégico

O Plano Estratégico do Sesc Santa Catarina conta com um processo de acompanhamento que envolve acompanhamento e análise de resultados. Os indicadores e posicionamento das ações realizadas pelas equipes e respectivos resultados alcançados, são levantados semestralmente, e compõem uma análise geral do plano e material de trabalho ao processo de tomada de decisão dos gestores.

²⁹ O documento integral pode ser consultado no Portal da Transparência do Sesc Santa Catarina, disponível em <http://transparencia.sc.sesc.com.br/transparencia>

Sesc em Santa Catarina trabalha com uma periodicidade de revisão estabelecida de 2 a 3 anos, de acordo com a necessidade em decorrência de mudanças de cenários. O atual Plano Estratégico possuía a revisão planejada para o exercício de 2020, entretanto, diante das incertezas do cenário em razão da situação de pandemia acometida mundialmente, optou-se por realizar o trabalho em 2021, momento em que se projeta maior estabilidade do cenário para embasar o processo de planejamento plurianual, seguindo a periodicidade também adotada pelo Departamento Nacional.

Em Santa Catarina, o processo de revisão e estabelecimento de Plano Estratégico inicia com um alinhamento técnico do corpo de gestores, a fim de apresentar metodologias de trabalho, e incentivar o estudo de tendências, identificação de problemas e soluções em uma visão a longo prazo. Assim, mesmo diante da incerteza de cenários que esteve presente durante 2020, a capacitação foi realizada com o corpo de gestores, com o intuito de aprofundar a visão estratégica e sistêmica e, mesmo com a necessidade de tomadas de decisões rápidas durante o período de pandemia, que todas estivessem devidamente embasadas na trilha estratégica desenvolvida pela Instituição e caminhassem com objetivos comum rumo ao alcance da missão institucional.

7.2 Resultados Estratégicos

O exercício de 2020 foi impactado diretamente pelos efeitos resultantes do estado de Pandemia Mundial, em decorrência da proliferação do novo Covid-19. As ações tomadas a partir do mês de março precisaram ser ágeis, com foco na manutenção da saúde financeira da Instituição, proteção da saúde das pessoas e com atenção extrema para minimizar o impacto na oferta dos serviços aos clientes. Em todas as decisões, o cumprimento da missão institucional, valores organizacionais e objetivos estratégicos direcionaram os gestores, de forma a diminuir o reflexo na estrutura do Sesc Santa Catarina.

Como principais desafios e ações tomadas em prol da proteção da Instituição, podem-se citar:

- Queda da receita total;
- Oferta dos serviços aos clientes com segurança à saúde das pessoas (clientes e colaboradores);
- Política de cumprimento aos Decretos regionais relacionados à limitação de atendimentos em determinadas atividades oferecidas pela Instituição;
- Adequação da metodologia de atividades para a oferta de serviços *online*.

A seguir, é apresentado um panorama geral, acerca dos objetivos estratégicos desenvolvidos durante o exercício e seus resultados³⁰.

³⁰ O detalhamento das ações estratégicas desenvolvidas em 2020 está disponibilizado no Portal da Transparência do Sesc Santa Catarina.

7.2.1 Perspectiva Afirmação Institucional

Os objetivos contidos nesta perspectiva dizem respeito à importância de projeção e manutenção da marca Sesc como referência nacional em suas áreas de atuação, em uma ação que excede o atendimento de sua clientela legal e se manifesta positivamente em toda a sociedade.

O Sesc Santa Catarina tem dois grandes objetivos nesta perspectiva, que tratam especificamente sobre a ampliação da representatividade institucional e fortalecimento de sua marca em território estadual, com envolvimento do público interno e externo, reforço do cunho social e natureza privada da instituição. Para o atendimento de tais objetivos, foram dedicados esforços para a realização de três estratégias:

- *Aumentar a presença nas Entidades de Classe e órgãos que tem atuação vinculadas às ações do Sesc:*

O trabalho iniciou com mapeamento das entidades com atuação convergente às da Instituição, e seguiu em dois anos consecutivos com resultados abaixo da meta estabelecida. Em 2020, mesmo diante do cenário de pandemia que não possibilitou a realização de reuniões em grande parte das Entidades e Órgãos de classe, o Sesc superou em 10,53% a meta estabelecida.

- *Criar um plano integrado de comunicação e marketing:*

Através da contratação de consultoria externa, a Assessoria de Comunicação e Marketing, iniciou a construção da proposta no final de 2018 finalizado em 2020 este trabalho que foi estruturado a partir de análise de mercado, clientes ativos e inativos, empresários e colaboradores, resultando em diagnóstico e matriz de ações a serem desenvolvidas no quinquênio, com a definição de indicadores de resultados, plano de ação e encaminhamento à agência responsável pela comunicação institucional para a criação de nova campanha e respectivas ações.

- *Estruturar uma política de divulgação do Sesc e seus benefícios junto aos empresários do comércio:*

A estruturação de uma política específica de divulgação da Instituição junto a seus mantenedores, visa a aproximação com este público que compõem as principais partes interessadas do Sesc Santa Catarina. A estratégia tem sido desenvolvida através do desenvolvimento de campanhas específicas, eventos (Sesc Reúne é realizado desde 2012) e ampliação do benefício de valor

diferenciado nos serviços oferecidos pela Instituição, possibilitando o acesso também aos empresários que são contribuintes da Federação do Comércio e seus dependentes.

Análise de Metas e Resultados na Perspectiva Afirmação Institucional

Indicador	2019			2020			2021
	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
Número de Conselhos, fóruns e comitês com representantes do Sesc	91	59		95	105		100
Percentual de Reconhecimento como empresa social pelo público de interesse	-	-	-	70%	-	-	-

O resultado alcançado perante o indicador “Número de Conselhos, fóruns e comitês com representantes do Sesc” no exercício 2020 é considerado excelente que, além do alcance da meta estabelecida, a atuação em rede proporciona resultados positivos à Instituição, com ganhos referente a troca de conhecimentos, fortalecimento regional e parcerias desenvolvidas junto à área fim.

O indicador “Percentual de reconhecimento como empresa social pelo público de interesse”, constitui também um indicador estratégico do Plano Estratégico do Sesc e, em concordância com o Departamento Nacional, o seu resultado poderia ser mensurado pela Pesquisa de Imagem em território nacional. Entretanto, devido à baixa representatividade dos clientes catarinenses na amostra, optou-se pela não utilização deste dado e a realização de uma pesquisa de imagem estadual em 2020, que em razão da pandemia do novo covid-19, foi inviabilizada a realização.

7.2.2 Perspectiva Afirmação Clientes

O objetivo contido na perspectiva clientes, evidencia o interesse da organização em se relacionar estrategicamente com o cliente legal da Instituição, que representa a razão de sua existência, e o estabelecimento de um olhar a partir do ponto de vista do cliente a fim de proporcionar o atendimento de suas necessidades e expectativas e maior proximidade com a Instituição. O Sesc Santa Catarina considera tal olhar primordial para garantir a presença e participação do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes em suas atividades e, por conseguinte, atender a missão institucional. Para tanto, dedicou esforços para a realização de duas estratégias principais:

- *Implantar o Plano de relacionamento com o cliente:*

O Sesc implantou Programa de Fidelidade em 2019, chamado “Sesc Mais Vantagens”, com base no levantamento das necessidades e expectativas de sua clientela, e seguindo ações já implementadas no mercado por empresas de áreas similares. Este programa tem por objetivo a garantia de acesso do cliente legal e aumento do tempo de permanência do cliente nas unidades do Sesc em Santa Catarina, atendendo assim a proposta estratégica.

O programa oferece benefícios aos clientes baseados em seus pagamentos realizados através da contratação de serviços e atividades nas Unidades Sesc em Santa Catarina. À medida que são efetuados pagamentos, o cliente acumula pontos que podem ser trocados por produtos da loja *online*.

Em 2020, complementando o projeto “Sesc Mais Vantagens”, foi implantado um Programa de Marketing de Indicação – “Amigo Nota 10”. O programa concede desconto na indicação de novos clientes à Instituição, onde tanto o cliente indicador, quanto o cliente indicado que efetuar sua inscrição em atividades, recebem 10% na próxima mensalidade gerada. Nos primeiros meses da campanha “Amigo Nota 10”, 445 clientes Sesc participaram com indicações de amigos e familiares.

- *Aumentar o alcance da população comerciária catarinense*

Seguindo as diretrizes Institucionais, o Sesc Santa Catarina possui uma política de priorização no atendimento aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, oferecendo serviços com valores diferenciados por categorias, oferta de atividades exclusivas ao cliente legal, abertura de inscrições com período específico à clientela preferencial (após este período, em caso de existência de vagas, as mesmas são abertas ao público em geral). Com o mesmo intuito, ainda são realizadas ações complementares de comunicação, melhorias do atendimento ao cliente e ampliação do número de Unidades Operacionais.

Tais ações, repercutem diretamente em público formado, em sua maioria, por trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas Unidades Sesc Santa Catarina ao longo dos anos.

Análise de Metas e Resultados na Perspectiva Clientes

Indicador	2019			2020			2021
	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
Percentual de Participação dos trabalhadores do Comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes em atividades sistematizadas	75%	72,18%		80%	69,35%		80%

O Sesc Santa Catarina tem desenvolvido ações ao longo dos anos que tem correspondem à um crescimento da participação efetiva dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo nas atividades sistematizadas. Entretanto, mesmo com a realização das ações acima descritas, em 2020 verificou-se uma queda no percentual do cliente legal, como consequência da pandemia mundial que, além de uma grande diminuição de pessoas que procuraram atividades complementares à sua rotina, também gerou um grande número de desempregos no setor do comércio de bens, serviços e turismo levando-os a um menor número até as Unidades Sesc. A Instituição trabalhou em ações para minimizar o impacto de tal cenário, com o intuito de garantir o cumprimento de sua missão institucional da melhor forma. Para isso, implantou o aplicativo “Sesc-SC”, que possibilita o acesso a serviços prestados pela Central de Relacionamento de forma *online*.

7.2.3 Perspectiva Processos Internos

O Sesc Santa Catarina tem grande ênfase aos processos de gestão que, desenvolvidos a partir de critérios que evidenciam a qualidade em todas as áreas da Instituição, estruturam a organização de forma a conceder sustentabilidade às atividades fins. A busca da excelência parte da adoção dos princípios de eficiência e eficácia e, objetivam a melhoria contínua dos processos, sobretudo daqueles que compõem o ambiente principal da cadeia de valor.

Assim, foram adotados nesta perspectiva, objetivos relacionados à promoção e melhoria continua dos processos, integração de sistemas e disseminação de políticas de responsabilidade socioambiental, que desenvolveram cinco estratégias principais:

- *Mapear os processos da instituição, identificando e eliminando gargalos:*

A melhoria contínua dos processos, sobretudo daqueles que compõem o ambiente principal da cadeia de valor, refletem de forma integrada na gestão organizacional e impacta diretamente na otimização de seus recursos e melhoria dos resultados organizacionais. Como primeiro passo para o a realização desta estratégia, o Sesc em Santa Catarina dedica esforços ao mapeamento e gestão dos processos, com foco na identificação de gargalos e busca de solução para os mesmos, com critérios estabelecidos a partir de qualidade e eficiência.

Em 2020 o mapeamento de processos foi fortemente impactado com a pandemia, onde parte da equipe (Departamento Regional e Unidades Operacionais) trabalhou home office e muitos processos ficaram suspensos, o que dificultou as análises e aprovações dos trabalhos.

- Elaborar manuais e POPs dos processos:

O Sesc Santa Catarina deu prosseguimento a estratégia no exercício 2020, que realiza a documentação dos processos mapeados, com foco na simplificação da documentação a partir da utilização de uma linguagem acessível a todos os colaboradores.

- *Adotar um sistema ERP alinhado à gestão de processos:*

O Sesc em Santa Catarina optou pela adesão à solução em desenvolvimento sob a coordenação do Departamento Nacional, a fim de manter o alinhamento institucional e otimização de investimentos. Por este motivo esta estratégia não implementou ações em 2020.

- *Implementar sistema integrado de planejamento e acompanhamento das ações:*

A implantação do Sistema Planejamento e Projetos – SPP, que gerencia o planejamento e alcance das metas de atendimento aos clientes em todas as atividades oferecidas pela Instituição, iniciou no exercício de 2017. Durante o exercício 2018 as ações foram estruturadas e priorizadas para a realização e teve sua finalização em 2019, quando o Sistema de Projetos e Planejamento passou a trazer informações financeira possibilitando a consulta de valores previstos e realizados. O trabalho foi resultado de uma parceria entre o Departamento Regional de Santa Catarina e Departamento Regional do Paraná.

- *Implantar o Ecos em todas as Unidades Operacionais:*

Em 2017 o Sesc Santa Catarina fez a adesão ao Projeto ECOS, Programa de Sustentabilidade direcionado ao público interno da Instituição, desenvolvido em parceria com a Confederação do Comércio e Senac, em nível nacional. O programa é realizado por meio de um conjunto de ações elaboradas a fim de reduzir ou minimizar os impactos ambientais nocivos, relacionados às atividades das instituições, que possam representar riscos ao meio ambiente ou à sociedade. A implantação aconteceu em todas as Unidades Operacionais e Meios de Hospedagem do Sesc Santa Catarina, e foi concluída em 2018.

Análise de Metas e Resultados na Perspectiva Processos Internos

Indicador	2019			2020			2021
	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
Número de novos processos mapeados, documentados e gerenciados	80	22		80	16		80
Percentual de implantação do sistema	50%	50%		75%	50%		100%
Percentual de Unidades com o Programa ECOS implantado	70%	100%		80%	100%		100%

Os resultados alcançados na perspectiva Processos Internos, tem apresentado grande impacto positivo na estrutura, apesar de, no último exercício não ter alcançado sua meta estratégica em dois indicadores.

Entre os processos mapeados, foi concedida prioridade àqueles de grande relevância à Instituição e priorizando aqueles que foram impactados com a pandemia do corona vírus, além da melhoria constante dos já existentes. Assim, mesmo diante de um resultado abaixo da meta proposta, constata-se o alcance de seu objetivo estratégico quanto a melhoria dos processos frente a agilidade e otimização de recursos.

O acompanhamento da Implantação do sistema teve seu resultado impactado diante da necessidade de reiniciar o projeto junto ao Departamento Nacional. Em 2020 foi implantado do Sistema de Suprimentos, o qual possibilitará a realização dos processos de compras de bens e serviços de forma integrada à gestão do patrimônio, com ampliação de requisitos de controle e respectiva integração com o Sistema de Gestão Financeira.

A implantação do Programa ECOS foi concluída em 2018, a partir de então, o trabalho teve continuidade com o acompanhamento do comitê gestor, que gerencia a realização das ações e os resultados alcançados na realização das ações e melhoria continua.

7.2.4 Perspectiva Aprendizagem Organizacional

A perspectiva de aprendizagem organizacional vem atender as características da Instituição em relação aos recursos tangíveis e intangíveis da organização, e alcançam temas relacionados a pessoas, informações, relacionamentos, infraestrutura, instalações e equipamentos. O Sesc Santa Catarina trabalha com o desenvolvimento de estratégias que ampliam as parcerias estratégicas e inovação está diretamente ligado à busca da melhoria constante a partir do aprimoramento de técnicas, acesso e uso de novas tecnologias, estabelecimento de parcerias relevantes aos objetivos da instituição, garantindo a inovação e a qualidade das ações.

A Instituição tem trabalhado na promoção de um ambiente favorável à criação e experimentação de novas ideias e iniciativas que contribuam para o reconhecimento da instituição como protagonista no cenário social através de duas estratégias:

- *Estabelecer parcerias com instituições que trabalham com inovação:*

Em 2020, não foram realizadas novas parcerias tendo em vista a necessidade de concentração de esforços para as adequações que se tornaram necessárias na Instituição no momento de pandemia.

- *Criar ações inéditas com viabilidade de aplicação*

A estratégia, que é desenvolvida desde 2017 pelo Sesc Santa Catarina, além focar no desenvolvimento de novos projetos também insere pequenas ações em projetos já existentes, a fim de adequá-los ao cenário inovador.

O ano de 2020, foi extremamente inovador na forma de entrega dos serviços oferecidos pelo Sesc-SC para sua clientela, uma revolução na metodologia que exigiu dedicação dos profissionais, investimento em tecnologia e capacitação.

As atividades, até então oferecidas somente em formato presencial, tiveram adaptações em sua metodologia sem prejuízos ao resultado alcançado por elas, e chegaram até os clientes mesmo durante o período de isolamento social, através de plataformas que possibilitaram a realização de aulas *online*. Em especial, se destacam:

- Aulas do Sesc Escola:

Os processos de trabalho desenvolvido no Sesc Escola foram rapidamente adaptados para o desenvolvimento de forma remota, em plataforma específica, a fim de evitar prejuízos aos alunos. Os conteúdos foram transformados em online, e os alunos com dificuldade de acesso, receberam em forma física para dar continuidade aos estudos.

- Aulas de Desenvolvimento Físico Esportivo e Cursos de Cultura:

As aulas de desenvolvimento físico esportivo (com exceção do Pilates Estúdio) e cursos de cultura, tiveram suas metodologias adaptadas para o formato online e foram transmitidas via plataforma específica.

- Refeições Congeladas:

As refeições com cardápio equilibrado, até então oferecidas nos restaurantes do Sesc Santa Catarina, receberam inovação no seu formato de entrega. Em período de isolamento, que exigiu que as Unidades tivessem suas portas fechadas para atendimento ao público, foi desenvolvida uma linha de refeições congeladas para oferta aos clientes. O projeto, com grande aceitação pelo público, se manteve na programação da Instituição.

- Aulas do projeto Conecta+:

Para atender a demanda dos clientes idosos, e diminuir o impacto do isolamento social neste público, foi desenvolvido o projeto Conecta+, que desenvolveu oficinas que aconteciam de forma online.

Análise de Metas e Resultados na Perspectiva Aprendizagem Organizacional

Indicador	2019			2020			2021
	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
Novas parcerias estabelecidas	2	4		2	0		2
Número de novos projetos ou atividades inéditas implantadas	3	3		3	4		3

Apesar de não ter estabelecido novas parcerias em 2020, o Sesc-SC, manteve seu relacionamento estreito junto às parcerias já estabelecidas em anos anteriores e o olhar nos avanços tecnológicos e de inovação, que compõem seus projetos e aproximam do objetivo estratégico proposto.

A inovação ocorreu em praticamente todos os cursos sistematizados, oficinas, palestras etc, onde foi necessário a mudança na forma de entregar os serviços aos clientes, onde citamos as aulas online na educação básica – Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio; cursos online – idiomas, pré-vestibular, cursos de música, dança, ginástica, pilates; oficinas online nas áreas de cultura, educação e assistência; apresentações culturais através de lives; e a implantação da refeição/comida congelada.

7.5 Perspectiva Financeira

Em razão das características da organização, a perspectiva financeira é alocada no mapa estratégico em posição de sustentação à realização das atividades institucionais, e não como tradicionalmente vista em empresas privadas, em uma dimensão estratégica que visa o lucro financeiro. Para tanto, a receita de serviços é utilizada exclusivamente ao subsidio das atividades oferecidas ao cliente legal, um dos pilares fundamentais da Instituição. Assim, esta perspectiva traz como objetivo o crescimento equilibrado, que tem foco no desenvolvimento da sustentabilidade financeira a fim de assegurar recursos que apoiem as operações e estratégias, por meio de ações que tratem de otimização de recursos e estruturas, sem impacto à qualidade dos serviços.

- Desenvolver um plano de crescimento equilibrado

O aprimoramento da gestão financeira através do desenvolvimento de um plano de crescimento equilibrado, contempla a estruturação de diretrizes, ações e metas quanto a práticas de gestão modernas e eficazes que garantam a perenidade institucional e a oferta de serviços de qualidade e com preços abaixo do praticado no mercado.

Análise de Metas e Resultados na Perspectiva Financeira

Indicador	2019			2020			2021
	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
Taxa de subsídio médio estadual	42%	31,04%		41%	45,88%		40%

A pandemia do coronavírus teve impacto econômico financeiro nos diversos setores da economia, refletindo fortemente na receita compulsória do Sesc, onde durante 3 meses, o repasse financeiro foi reduzido em 50%, e com a suspensão de serviços (restaurante, academias, odontologia, hotéis, excursões, por alguns dias ou meses), além da mudança da metodologia para cursos online (alguns clientes optaram pelo cancelamento de suas matrículas), resultou na queda da receita operacional/serviços.

Muitas medidas para garantia do equilíbrio financeiro foram realizadas, com suspensão de contrato de trabalho, em alguns casos desligamento de pessoal do quadro de colaboradores, redução da jornada de trabalho, fechamento de Unidades Operacionais, suspensão de investimentos, entre outras ações. Assim, diante de todos estes fatos, a meta estabelecida não foi atingida, realizado 90% da mesma.

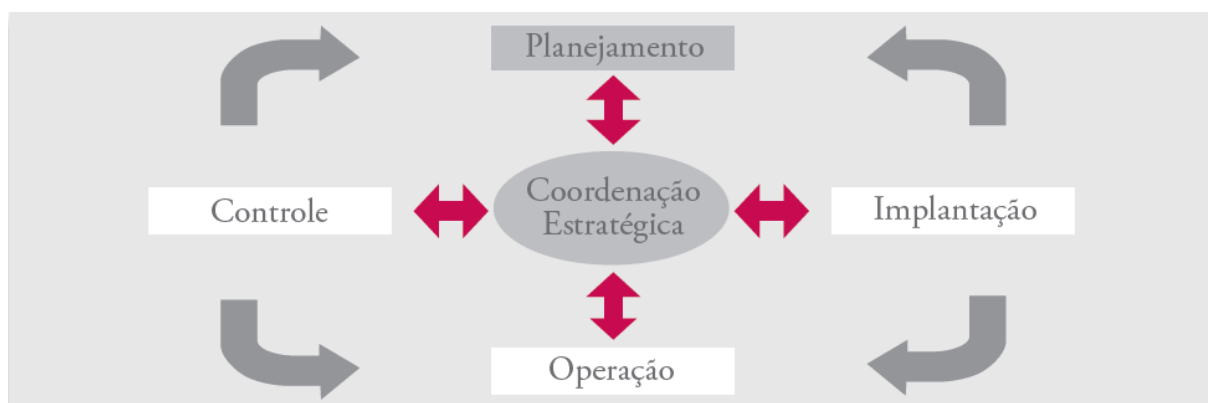
8. PROGRAMAÇÃO ANUAL DE TRABALHO

O Programa de Trabalho reflete o esforço institucional no aprimoramento da gestão e na oferta de programação a seus clientes. Como parte integrante do Processo de Planejamento do Departamento Regional, sua elaboração tem a finalidade de garantir o cumprimento dos objetivos estratégicos através da priorização de ações na execução de atividades e projetos.

Desenvolvido em conjunto com o Departamento Nacional, o Programa de Trabalho é elaborado entre os meses de junho e outubro. A fim de alcançar ao máximo a eficácia do planejamento, a projeção de seus resultados é construída a partir de um diagnóstico de situação que contempla as metas dos anos anteriores, séries históricas de seus resultados, capacidade operacional e física de cada unidade, desafios a serem alcançados no horizonte do planejamento estratégico e a antecipação de cenários para o exercício seguinte. O documento contempla metas propostas para indicadores de realização física e orçamentária a partir de uma visão sistêmica, organizado por assuntos e seções e descritivo sobre as programações das diversas áreas de forma lógica e articulada.

O Programa Anual de Trabalho está alinhado à adoção de princípios de eficiência e eficácia, que objetivam a melhoria contínua da gestão, sobretudo dos processos daqueles que compõem o ambiente principal da cadeia de valor e refletem na melhora da satisfação dos clientes e resultados organizacionais. A constante atualização e o aperfeiçoamento dos métodos, processos e tecnologias de gestão, ao lado da centralidade e qualidade do planejamento, constituem-se fatores fundamentais para a construção de um modelo de gestão eficiente e adequado à realidade e ao cumprimento da nossa missão institucional.

Ciclo da Gestão Organizacional



O processo de planejamento é um item importante dentro do Ciclo da Gestão Organizacional. Ele é um instrumento fundamental para estudo, decisão e ação para que as demais atividades do ciclo organizacional sejam bem-sucedidas e que o Sesc alcance sua Missão Institucional, a partir de

direcionamentos da visão de futuro, embasadas em decisões proativas e percepção das oportunidades e desafios em relação aos resultados que deseja atingir.

Síntese dos objetivos e metas traçadas no Programa Anual de Trabalho 2020

Para o exercício 2020, o Programa de Trabalho³¹ definiu a programação dentro de suas áreas de atuação com o objetivo de atender as demandas de seu cliente legal e com alinhamento às Diretrizes Gerais de Ação do Sesc, Diretrizes para o Quinquênio 2016-2020, Plano Estratégico do Sesc 2017-2020 e Plano Estratégico Sesc Santa Catarina 2017-2021. A programação foi baseada em ações que consolidam o caráter educativo, inovador e de qualidade, que reforçam o protagonismo da Instituição na ação finalística e aproximou sua clientela de tecnologias e conhecimentos essenciais para a promoção do desenvolvimento do indivíduo e da sociedade por meio de metodologias socioeducativas.

Para 2020, ainda sem a perspectiva de ter o mundo acometido por um cenário de pandemia (Programa de Trabalho 2020 foi elaborado entre os meses de junho e outubro 2019), projetou-se a habilitação de 574.078 clientes, com um crescimento de 8,45% em relação à meta proposta para o exercício 2019. Também foi previsto a participação de 90% de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes sobre a clientela total, como projeção do resultado perante ações desenvolvidas em prol do atendimento das diretrizes estratégicas que visam o foco na clientela preferencial.

Em atendimento ao compromisso estabelecido com a promoção de ações que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, foi projetada como meta para a inscrição em atividades sistematizadas (escola, academia, cursos, oficinas, entre outras realizações), 1.279.380 trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismos e 854.849 dependentes.

O Programa Anual de Trabalho para 2020, projetou a utilização do valor de R\$ 49.806.167,00 que corresponde a 33% da Receita Compulsória Líquida prevista inicialmente, para a realização de atividades de caráter educativo, atendendo o decreto 6632 de 05 de nov/2008 e a Resolução Sesc 1.166/2008.

Ainda foi projetada a ampliação e modernização da infraestrutura, a fim de assegurar o oferecimento de atividades com qualidade à população catarinense, que contava com o investimento de R\$ 29.937.429,00 em obras, e R\$ 5.478.600,00 em equipamentos. Entre as principais obras previstas, se destacavam: ampliação da infraestrutura da Unidade Operacional em Tubarão; construção do prédio

³¹ O documento na íntegra, que possui as metas da Instituição e o respectivo desdobramento sempre que aplicável, pode ser consultado no Portal da Transparência, disponível no link <http://transparencia.sc.sesc.com.br>.

para implantação da escola (Educação Infantil, Ensino Fundamental I e II) na Unidade Operacional Vila Nova; implantação de Unidade Operacional no município de Guaramirim e Quadras Comunitárias nos municípios de Cocal do Sul, Guabiruba, Otacílio Costa, Bom Jardim da Serra, Lebon Régis e Curitiba; entrega da obra do Sesc Brusque (esta última com finalização no início de 2020).

O investimento em pessoas contemplou a previsão de ampliação de 140 colaboradores no quadro. O desenvolvimento de recursos humanos, ação permanente no Sesc Santa Catarina, previu o investimento de R\$ 919.986,00 no Programa de Capacitação e Valorização das Pessoas, distribuídos em ações presenciais e a distância, com alcance de grande parte do quadro da Instituição.

Mecanismos de acompanhamento da programação

O processo de planejamento conta com mecanismos de acompanhamento de seu desempenho ao longo do exercício, que visam o alcance das metas projetadas e minimização dos impactos decorrentes de ameaças do ambiente externo.

O Programa Anual de Trabalho tem o acompanhamento dos resultados de produção (atendimentos realizados diretamente com o cliente) e o acompanhamento orçamentário. O acompanhamento e análise ocorre com o apoio de sistemas específicos, relatórios periódicos, reuniões com os gestores das Unidades (em grupo ou individual), visitas de acompanhamento as Unidades Operacionais e Hoteleiras, que embasam as tomadas de decisões.

As metas físicas projetadas, não podem ser retificadas ao longo do ano, apenas justificadas quando não alcançadas. Assim, ao longo do exercício novos projetos ou metodologias podem ser aplicadas, para que ocorra o cumprimento das metas.

As metas orçamentárias, seguindo as normativas da Instituição, que tem como objetivo maior o equilíbrio entre despesa e receita anual, são retificadas ao longo do ano (sub-processo que possibilita a revisão de verbas anuais, de acordo com critérios pré-estabelecidos e garantem o atendimento dos princípios da contabilidade³²). Em 2020, o Sesc Santa Catarina realizou o retificativo no mês de julho, que contou com a redução de despesas em razão da queda da receita de serviços, abertura de crédito suplementar e adequação da receita compulsória a fim de manter o equilíbrio financeiro da Instituição.

³² As normas que regem sobre a realização do orçamento programa, podem ser consultadas na íntegra no Portal da Transparência, disponível no link <http://transparencia.sc.sesc.com.br>.

9. REALIZAÇÕES 2020

9.1 Dimensão Social

O Sesc foi criado em 13 de setembro de 1946, com o objetivo de atender “às necessidades sociais urgentes” dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, através de ações transformadoras, ou seja, uma Instituição de prestação de serviço, de caráter socioeducativo, com atuação no âmbito do bem-estar social atuando nas áreas da Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

Em consonância com o caráter voltado ao desenvolvimento social, desde 2006 a Instituição é signatária do Movimento Nacional Objetivos de Desenvolvimento Sustentável em Santa Catarina (ODS)³³. A participação da instituição visa fortalecer a incorporação dos “ODS” na prática da organização e reforçar o compromisso com a construção de uma sociedade mais justa e democrática, principalmente na oferta dos serviços à clientela. Apesar de não constituir um critério institucional, sempre que possível, os projetos são estruturados com alinhamento de seus parâmetros de atuação.

No exercício de 2020, a população mundial foi acometida à situação de Pandemia em razão da proliferação do Covid-19, e mais uma vez a Instituição esteve presente junto da população com o atendimento de seu compromisso estabelecido quanto a promoção de ações que proporcionem bem-estar social, qualidade de vida aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, seus dependentes e comunidade. Além do trabalho realizado pela equipe do Sesc Santa Catarina na adaptação das metodologias de seus serviços para o atendimento dos Decretos que regem sobre as medidas de contenção à proliferação do vírus nas atividades já desenvolvidas, também implantou uma ação específica de mobilização neste período de grande vulnerabilidade social.

O Sesc-SC mobilizou doadores de materiais e voluntários que confeccionaram máscaras de proteção (foram produzidas e distribuídas 72.681 mil máscaras à população necessitada catarinense), formando uma rede do bem. O Projeto “Envolve-se - Máscaras para Todos”, ampliou a produção de máscaras de tecidos teve o intuito de proporcionar maior segurança à população em um momento de grande demanda do sistema de saúde e risco à população, principalmente às pessoas com saúde mais debilitada e moradores de comunidades periféricas.

³³ Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foram adotados em 2015 durante a 70ª Assembleia Geral das Nações Unidas, em Nova York, para orientar os países na obtenção de resultados específicos. Os ODS são um plano de ação global com um conjunto de metas para redução da pobreza, promoção social e proteção ao meio ambiente a serem alcançadas até o ano de 2030, criando a Agenda 2030, com o lema “Ninguém pode ficar de fora”. Essa agenda foi adotada por 193 países-membros das Nações Unidas, inclusive o Brasil, e consiste em 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e suas 169 metas. Esses objetivos são integrados e indivisíveis, e mesclam, de forma equilibrada, as três dimensões do desenvolvimento sustentável: a econômica, a social e a ambiental. <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>

A Instituição também concentrou esforços junto ao Programa Mesa Brasil, que intensificou o combate à fome devido à pandemia do novo coronavírus. Em 2020, o programa distribuiu 2.853.193 Kg de alimentos, doados por 423 empresas parceiras, que beneficiaram 97.874 pessoas que são atendidas por 540 instituições sociais em Santa Catarina. O trabalho alcançou 60 municípios catarinenses e contou com o apoio de 350 voluntários, que atuaram em diferentes frentes do programa. Os números são fruto de um trabalho em conjunto e mostram o empenho desta rede de solidariedade, para reduzir o desperdício de alimentos e oferecer melhores condições nutricionais para milhares de pessoas.

A Pandemia do COVID 19, gerou forte impacto interno na Instituição, onde citamos a suspensão das atividades nas Unidades por Decreto Lei durante 30 dias; algumas atividades por mais de 30 dias - hotéis, restaurantes, odontologia; ocorreu ainda um número expressivo de evasões de clientes; a educação básica – Educação Infantil e Ensino Fundamental, tiveram as aulas presenciais suspensas, sendo necessário investimento em tecnologia e capacitação para manter as aulas online; foi necessário medidas extremas onde citamos o desligamento, suspensão de contrato e redução de jornada de trabalho de colaboradores; suspensão de investimentos previstos – obras e equipamentos; fechamento definitivo de Unidades e cancelamento de contratos de locação de futuras Unidades.

Diante destas medidas o Sesc-SC, reinventou sua forma de entregar seus serviços, e apesar de todos os esforços realizados, até dezembro de 2020 manteve 58% dos clientes ativos em suas atividades sistematizadas, quando comparado com março de 2020.

Ações estratégicas para o desenvolvimento regional

As ações desenvolvidas pelo Sesc Santa Catarina em suas áreas de atuação são estratégicas para o desenvolvimento regional, seja através da instalação de um ponto fixo de atendimento, ou das cidades constantes do Itinerário das Unidades Móveis da Instituição. A partir do caráter socioeducativo, diretriz básica desde a criação da Instituição, as atividades visam disponibilizar o acesso a atividade e serviços de qualidade capazes de melhorar o bem-estar social e a qualidade de vida de sua clientela, de forma específica, em cada área de atuação:

- No programa Educação, as Escolas são reconhecidas pelo ensino inovador e de qualidade por meio das metodologias adotadas, que contribuem para a formação e desenvolvimento de cidadãos conscientes e com maior autonomia para fazer escolhas melhores para o seu futuro;
- No programa Saúde, proporcionar acesso aos diferentes serviços que promovem cuidados de saúde. As programações têm um viés educativo e estimulam aos seus participantes a aderirem à hábitos saudáveis de vida, que contribuem para a transformação de vidas de inúmeras pessoas. A área também oferece o acesso à uma alimentação equilibrada, através do serviço de refeições disponibilizado em seus restaurantes;

- No programa Cultura, por meio de diferentes ações que possibilitam acesso ao desenvolvimento artístico cultural e suas diferentes linguagens, contribuem para a valorização da cultural local e estadual. A formação de plateia e contratação de artistas locais e regionais, contribuem para o desenvolver sociocultural do Estado;
- No programa Lazer, as 36 Academias, as quadras poliesportivas, as ações recreativas, favorecem a democratização do acesso ao lazer. As atividades de turismo social, por sua vez contribuem para a formação cultural dos participantes. O trabalho da área é desenvolvido a partir do objetivo de popularizar hábitos saudáveis de vida, a fim de contribuir para minimizar problemas de saúde pública e, conseqüentemente, favorecer o desenvolvimento regional;
- No Programa Assistência, além dos serviços oferecidos a clientela específica nas Unidades Operacionais, destaca-se como apoio do desenvolvimento regional o projeto *Sesc Comunidade*. O projeto disponibiliza quadras comunitárias que oportunizam o acesso das comunidades a programações de qualidade desenvolvida em parceria entre o Sesc, Prefeituras e Associações locais. As quadras estão presentes em diferentes cidades, geralmente em regiões de grande vulnerabilidade social, e por meio da inclusão social e do esporte impactam de forma positiva no desenvolvimento de comunidades periféricas. A Assistência também destaca a realização do Programa Mesa Brasil, que tem um papel fundamental de contribuição junto as instituições atendidas na erradicação da fome, e desenvolvimento de ações de impacto junto à inúmeras comunidades que vivem em vulnerabilidades social.

Projetos desenvolvidos a partir da atuação em Rede Sesc

Presente em seus valores institucionais, a atuação em rede é um dos grandes fatores de fortalecimento do Sesc. Presente em todos os Estados brasileiros com autonomia de atuação, o seu trabalho junto a sociedade é delineado a partir do pensamento sistêmico e da identidade nacional, o que garante o cumprimento de sua missão organizacional e o atendimento de sua diretriz de criação.

Assim, alguns dos projetos desenvolvidos pelo Sesc Santa Catarina, seguem a metodologia nacional. A definição pelos projetos a serem executados localmente, acontece durante o processo de Programa Anual de Trabalho, onde o Departamento Nacional apresenta os projetos desenvolvidos com linguagem nacional disponíveis para realização estadual. Em 2020, o Sesc Santa Catarina desenvolveu 9 projetos que compõem o Portfólio do Sesc:

Projetos desenvolvidos pelo Sesc Santa Catarina que possuem linguagem nacional	
Projeto	Área de Atuação
Arte da Palavra On-line	Cultura
Convida!	Cultura
Formação de Leitores	Cultura
Sesc Dramaturgias (online)	Cultura
Destinos Brasileiros	Lazer
Mundo Digital Master e Empreendedor 50+	Assistência
Narrativas Áudio Visuais – Contranarrativas	Assistência
Pautas Sociais Rotas Sul e Sudeste	Assistência
Sesc Comunidade	Assistência

O Sesc Santa Catarina também recebeu apoio financeiro para a execução de alguns dos projetos de sua área fim, que se referem aos projetos descritos no quadro abaixo:

Projetos que receberam apoio financeiro do Departamento Nacional em 2020		
Projeto	Área de Atuação	Valor de Apoio pelo Departamento Nacional
Arte da Palavra	Cultura	3.117,50
Arte da Palavra Online	Cultura	24.000,00
Circuito Infâncias	Cultura	3.006,08
Convida!	Cultura	5.000,00
Formação de Leitores	Cultura	15.997,90
Prêmio Sesc de Literatura – Bibliosesc	Cultura	9.160,00
Sesc Dramaturgias	Cultura	10.000,00
Destinos Brasileiros	Lazer	3.916,40
Quintal Brincar	Lazer	185,00
Envolve-se	Assistência	18.052,00
Mundo Digital Master e Empreendedor 50+	Assistência	60,00
Narrativas Áudio Visuais – Contranarrativas	Assistência	5.600,00
Pautas Sociais Rotas Sul e Sudeste	Assistência	9.370,00
Sesc Comunidade	Assistência	5.492,41

9.1.1 Programa Educação

O Programa Educação consiste no conjunto de atividades desenvolvidas pela Instituição, que abrange processos formativos voltados à educação básica e complementar, ao progresso no trabalho e à educação permanente. Da alfabetização aos cursos de atualização profissional, o Sesc oferece educação de qualidade a crianças, jovens, adultos e idoso. Além de sua programação destinada à clientela, a Instituição também investe na formação e capacitação de professores com a realização de cursos, oficinas e seminários, onde os profissionais têm a oportunidade de realizar intercâmbio de experiências e conhecimentos.

Não obstante, além do Programa Educação executar uma programação específica para a realização de seus objetivos finalísticos, a educação está presente nas características básicas da ação institucional e se faz presente em todas as áreas de atuação do Sesc como parte integrante do processo de transformação social e desenvolvimento da cidadania. Em todas as atividades ou projetos, a ação

educativa reforça o objetivo de instruir, educar e orientar de maneira completa nas mais diferentes áreas do conhecimento.

Síntese da programação regular oferecida pelo Sesc Santa Catarina

Os serviços oferecidos a clientela do Sesc Santa Catarina têm como objetivo o atendimento da demanda regional, dentro das características distintas de cada área de atuação. Na Educação, são estruturadas atividades nas modalidades:

- *Educação Infantil*

Trabalha o desenvolvimento integral da criança com idade de 4 meses a 5 anos de idade, por meio de práticas pedagógicas diferenciadas e específicas. Tem como objetivo contribuir para o acesso da criança a processos de apropriação, renovação e articulação de conhecimento e aprendizagens de diferentes linguagens e direito a proteção, saúde, liberdade, confiança, respeito, brincadeira e integração com outras crianças.

- *Ensino Fundamental*

A proposta do Ensino Fundamental no Sesc evidencia o papel social da educação, que acredita na formação de estudantes críticos e participativos e em uma escola dinâmica, que ultrapassa a transmissão de informação e se compromete com a aprendizagem. A ação pedagógica visa à formação de crianças, adolescentes e jovens autônomos, críticos e protagonistas no seu contexto sociocultural por meio do acesso aos conhecimentos produzidos pela história da humanidade e conhecimentos específicos para a formação da cidadania.

- *Ensino Médio*

Etapa final da formação básica regular, o Ensino Médio consiste nas ações destinadas à etapa final da educação básica pressupondo a formação integral dos jovens, com o objetivo de desenvolvimento da autonomia intelectual, pensamento crítico e inserção social, com duração mínima de três anos. Compreende as realizações de ensino voltadas para o 1º, 2º e 3º anos do Ensino Médio.

No Sesc Santa Catarina o projeto é ofertado com característica técnica, voltado a formação em Programação de Jogos Digitais e desenvolvido em parceria estabelecida entre o Sesc e Senac. O projeto trouxe como objetivo a formação de profissionais técnicos com habilidades criativas, preparados para o mercado de trabalho e que possam agregar o conhecimento em tecnologia nas diversas áreas de atuação através do desenvolvimento do raciocínio lógico.

- *Educação de Jovens e Adultos*

A Educação de Jovens e Adultos tem o objetivo de possibilitar a continuidade dos estudos de milhares de brasileiros. Por intermédio do projeto Sesc Ler, a Instituição promove acesso à educação básica para trabalhadores do comércio, dependentes e comunidade em geral, que não concluíram os estudos no tempo regular. Nos cursos de alfabetização, o Sesc adota metodologias educacionais sociais e construtivas que valorizam a cidadania de acordo com a realidade de cada aluno.

- *Educação Complementar*

A modalidade de educação complementar desenvolve ações junto à educação não formal, e traz como objetivo a ampliação de conhecimentos e do universo sociocultural de crianças, jovens e adultos a partir do desenvolvimento integral dos sujeitos, a expansão das suas possibilidades formativas e de acesso ao mundo do trabalho, de acordo com a demanda regional. A Educação Complementar é composta por três modalidades: Complementação Curricular, Acompanhamento Pedagógico e Aperfeiçoamento Especializado.

- *Cursos de Valorização Social*

As ações desenvolvidas são realizadas a partir de programações que lidam com aspectos diversos da cultura, com o objetivo de contribuir para a inserção produtiva, com a valorização e difusão dos saberes relativos ao trabalho. Eles buscam incentivar a capacitação de jovens e adultos em áreas de trabalhos manuais, como pintura, culinária e costura.

A partir de diagnósticos acerca dos interesses e/ou necessidades regionais, as atividades transitam por temáticas relativas a alimentação, artesanato, cooperativismo, entre outros e são oferecidas aos clientes por meio de cursos, palestras e oficinas.

Atividades desenvolvidas no exercício

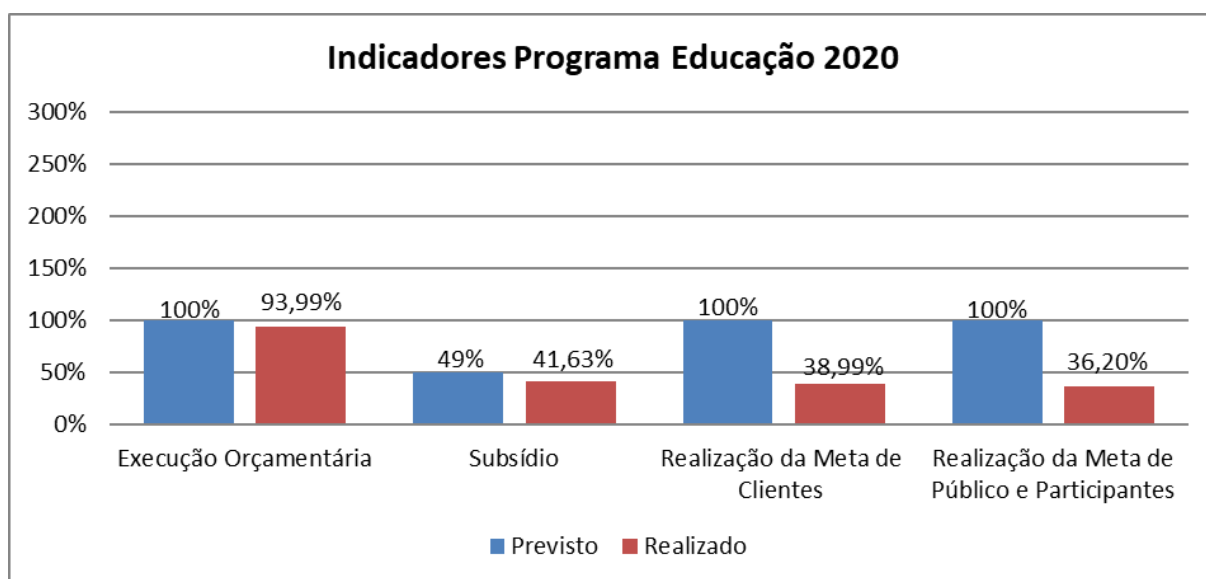
O Sesc Santa Catarina tem a Educação Básica como prioridade em sua programação. Reconhecida como referência nos municípios onde oferece os serviços, a Instituição se compromete com a qualidade e a acessibilidade ao público de menor renda, a fim de contribuir ao alcance da missão institucional. Assim, o Programa Educação tem focado no crescimento do resultado nas atividades de Educação Infantil (ofertada em 21 Unidades Operacionais) e Ensino Fundamental (ofertada em 13 Unidades Operacionais) por entender que é a base para o desenvolvimento de seus alunos.

Em virtude das ações emergenciais tomadas para prevenir a disseminação do Covid-19, a partir de abril 2020, as Escolas Sesc em Santa Catarina passaram por adaptações em sua metodologia de ensino, e concederam continuidade ao trabalho pedagógico por meio de plataformas virtuais.

Em 2020 o trabalho de Aprendizagem, devido a Pandemia do Corona vírus, foi realizada remotamente (Ensino a Distância), uma novidade com o qual a Escola, a família e as crianças necessitaram passar por um processo de adaptação. O Sesc avaliou continuamente os resultados e ajustes, sempre que necessário, para qualificar a experiência e minimizar os impactos perante o alcance dos objetivos pedagógicos.

Ressalta-se que a participação da família foi primordial para auxiliar as crianças nos estudos. As aulas foram planejadas de forma que os alunos pudessem contar com o apoio dos pais na realização das atividades, tomando o cuidado de não atuarem como professores. Para tanto, a equipe pedagógica se manteve disponível diariamente, não medindo esforços para melhor auxiliar as famílias neste processo.

Principais resultados do Programa



Indicador	2019		2020		2020
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Execução Orçamentária	100,00%	97,65%	100,00%	93,99%	100,00%
Subsídio	54,24%	39,41%	49,35%	41,63%	54,26%
Realização da Meta de Clientes	100,00%	116,55%	100,00%	38,99%	100,00%
Realização da Meta de Público e Participantes	100,00%	126,33%	100,00%	36,20%	100,00%

O Programa Educação tem trabalhado de forma a atender os objetivos institucionais de forma integrada. Assim, realiza esforços que visam a otimização de recursos financeiros (ações que levam a

uma maior economicidade e consequentemente, redução do nível de subsídio do Programa), ampliação do número de clientes e público/participantes em suas atividades. Em decorrência do cenário de pandemia mundial, algumas de suas metas não foram alcançadas, reflexo das adequações realizadas nas atividades, que utilizou em grande parte plataformas virtuais para a sua efetivação devido às medidas de segurança de saúde propostas frente ao Covid-19.

A fim de obter melhoria nos resultados, o Programa Educação tem trabalhado na otimização das atividades oferecidas, onde se destaca entre as ações campanhas de novas matrículas e rematrículas com antecedência, a fim de evitar vagas em aberto nas escolas e atividades complementares.

Para o exercício 2021 acontecerão reformulações significativas nas atividades, em especial no projeto Cursos de Idiomas (Educação Complementar). Sua carga horária foi redistribuída, passando de semestral para trimestral, que possibilitará a diminuição de 6 para 3 anos a formação do aluno no percurso completo, que contará com formato misto entre presencial e online, e não impactará na carga horária final da formação.

Também como reflexo das readequações de atividades em decorrência da pandemia mundial, foi dado prosseguimento ao projeto de implantação do Projeto Ensino à Distância (EAD) Sesc Santa Catarina para 2021. O cenário atual, que exigiu medidas rápidas para adequação da instituição no oferecimento de suas atividades, potencializou a priorização do projeto visto o entendimento de que as tecnologias têm ocupado um espaço fundamental nas nossas vidas, sobretudo, as tecnologias das áreas de comunicação e informação. Com a suspensão de aulas presenciais em razão de medidas de segurança à saúde que foram necessárias, a utilização de computadores e smartphones conectados à internet foram essenciais para o prosseguimento do processo de aprendizagem nas escolas. Assim, a Educação a Distância obteve um reconhecimento importante junto aos clientes e abriu a possibilidade de se retomar o projeto de implantação de um novo produto do Sesc-SC: cursos a distância auto instrucionais de temáticas variadas que já são contempladas de forma presencial.

9.1.2 Programa Saúde

O Sesc entende a saúde como reflexo das condições políticas, econômicas e sociais da população. Assim, o Programa Saúde compreende um conjunto de Atividades que busca contribuir para a melhoria da qualidade de vida, por meio da promoção, prevenção e recuperação da saúde do indivíduo e da coletividade, considerando o princípio da integralidade e os fatores determinantes do processo saúde-doença-cuidado.

Apesar de ser trabalhada em sua ação programática a prioridade ao trabalho de caráter educativo e preventivo, são oferecidos serviços que atendem à demanda de caráter curativo e de suplementação em áreas consideradas de maior carência da clientela, como odontologia e nutrição.

O planejamento de suas atividades valoriza a prevenção e a promoção da saúde, com a oferta de serviços que visam alcançar o maior número de catarinenses, principalmente trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo a fim de promover seu bem-estar físico e emocional.

Síntese da programação regular oferecida pelo Sesc Santa Catarina

Os serviços oferecidos a clientela do Sesc Santa Catarina têm como objetivo o atendimento da demanda regional, dentro das características distintas de cada área de atuação. No Programa Saúde, são estruturadas atividades nas modalidades:

- *Nutrição*

Desenvolvido sob o pilar da alimentação, o Sesc Santa Catarina promove ações educativas para a formação de hábitos alimentares de sua clientela. Para isso, os restaurantes do Sesc seguem um cuidadoso cardápio, oferecendo uma variedade de pratos, possibilitando, assim, uma refeição completa e saudável aos clientes a preço acessível. E nas escolas e nas unidades há o “Cantina Saudável”- iniciativa com objetivo de estimular o consumo de alimentos nutritivos na hora do lanche. Além disso, o comerciário tem a sua disposição um acompanhamento nutricional, com atendimento individualizado, exames clínicos e uma dieta específica.

- *Educação em Saúde*

As atividades de Educação em Saúde estimulam a prevenção de doenças, a promoção da saúde e o engajamento da população com assuntos relacionados à saúde e qualidade de vida. A Instituição entende que a saúde não está relacionada somente à ausência de doenças, razão pela qual trabalha na promoção de completo bem-estar físico e mental através de cursos, palestras e outras atividades desenvolvidas por profissionais e educadores capacitados nas diversas áreas do conhecimento.

- *Saúde Bucal*

O Sesc oferece serviços odontológicos em seus consultórios fixos, bem como nas clínicas móveis do OdontoSesc. Os serviços da modalidade Saúde Bucal são organizados a partir de dois eixos: Promoção de Saúde Bucal e a Educação em Saúde. A oferta de atendimento tem como política estruturante a Atenção Primária a Saúde, que se traduz em cuidados básicos capazes de proporcionar melhores resultados à saúde bucal a um maior número de pessoas, que somados aos procedimentos especializados de baixa complexidade proporcionam melhoria da qualidade de vida

da clientela. O trabalho é realizado com ênfase nos determinantes sociais, sugeridos pela Saúde Bucal Coletiva, para a construção de um processo educativo participativo e transformador da realidade dos indivíduos no tocante aos seus estilos de vida e também do seu contexto socioeconômico.

Em atendimento aos critérios de justiça e igualdade subjacentes ao princípio da imparcialidade, a Assistência Odontológica, são adotadas estratégias de acessibilidade, que evidenciam taxas de serviços e atendimento preferencial, que favorecem o acesso dos clientes Legais.

- *Cuidado terapêutico*

A oferta de serviços nessa modalidade tem como objetivo a prevenção de agravos, promoção, manutenção e recuperação da saúde em atividades que abrangem atenção de enfermagem, cuidado especializado e práticas integrativas complementares.

Atividades desenvolvidas no exercício

O Programa Saúde contempla a oferta de Projetos em todas as atividades do programa Saúde, que são: Nutrição (17 restaurantes), Saúde Bucal (9 Unidades Operacionais com consultórios odontológicos), Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico. As ações do Sesc no campo da Saúde são desenvolvidas com o objetivo de reforçar práticas de promoção, prevenção e proteção, com consequente contribuição à melhoria da qualidade de vida da nossa clientela. As atividades que compõem o Programa são desenvolvidas em Unidades Operacionais, Unidades de Hospedagem e nas Unidades Móveis, as quais levam os serviços a comunidades onde o Sesc não possui unidade fixa, com resultados significativos a população atendida.

Diante de um cenário de Pandemia Mundial, muitas adequações se tornaram necessárias nas atividades, para que pudessem se manter no cumprimento de sua missão institucional, que visa melhorar a qualidade de vida do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo em Santa Catarina. Assim, os Restaurantes mantiveram seu atendimento, com implantação de medidas restritivas de atendimento conforme os Decretos Estaduais e capacitações virtuais com os manipuladores de alimentos de todo o estado, a fim de instruí-los de acordo com os protocolos estabelecidos para prevenção da covid-19. A fim de dar continuidade ao objetivo de fornecer uma alimentação saudável e segura à sua clientela, foi implantada uma linha de refeições congeladas, adaptando-se à realidade da atividade durante a pandemia e visando o atendimento de uma demanda existente para tal atividade.

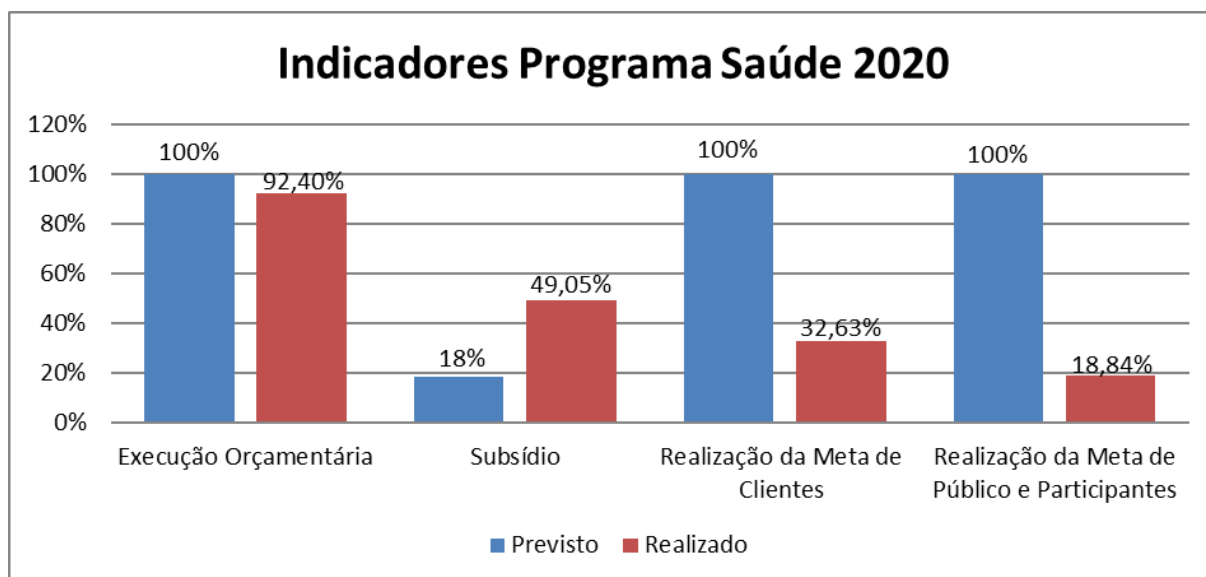
Entretanto, foram necessárias reestruturações em todas as atividades, que receberam adequações às necessidades técnicas de biossegurança da equipe e da clientela que seria atendida.

Os serviços de Saúde com ação propositiva e transformadora na atividade Cuidado Terapêutico foram oferecidos em 9 unidades operacionais, sendo que as atividades de Psicologia e Nutrição Clínica passaram a ser oferecidas de forma on-line e praticamente não obteve interrupção.

Na atividade Saúde Bucal, após período de suspensão, obteve-se a retomada com atendimentos de urgência e emergência conforme orientações das notas técnicas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e decretos estaduais, sendo a retomada de tratamentos eletivos de forma gradual e a garantia de índice nulo de contaminação da equipe ou da clientela dentro de nossas clínicas.

As atividades de Educação em Saúde e os projetos das Unidades Móveis do Odontosc e Saúde da Mulher com atendimento presencial tiveram seus atendimentos interrompidos devido às medidas restritivas de atendimento estadual. Entretanto, as atividades realizaram seu trabalho de caráter informativo à população através de *Lives* transmitidas pelo Instagram e *Facebook* em conjunto com a atividades como a Psicologia e Nutrição Clínica, que abordaram assuntos como alimentação e saúde durante o isolamento, e ainda questões de saúde mental durante o período da pandemia. As equipes destas referidas atividades participaram da Formação Emergencial Covid-19, com carga horária de 45h, realizada pelo Departamento Nacional, com o objetivo de capacitar as equipes do Sesc subsidiando-as com conteúdo seguro e confiável, com base em protocolos de instituições de referência, visando o fortalecimento para o retorno às atividades regulares.

Principais resultados do Programa



Indicador	2019			2020		2021
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado	Previsto
Execução Orçamentária	100,00%	98,68%		100,00%	92,40%	100,00%
Subsídio	18,55%	28,74%		18,22%	49,05%	5,15%
Realização da Meta de Clientes	100,00%	88,79%		100,00%	32,63%	100,00%
Realização da Meta de Público e Participantes	100,00%	81,17%		100,00%	18,84%	100,00%

Em razão do atendimento das restrições de atendimento em prol da segurança de saúde em decorrência do Covid-19, o Programa Saúde teve seus resultados fortemente impactados. Entretanto, trabalhou em ações de resposta rápida com a adequação de atendimento em seus projetos, como o fornecimento de refeições congeladas e realização de *lives* disseminadoras de conteúdo de Educação e Saúde. Com a ampliação de atendimento possibilitada temporariamente por Decreto Estadual, prevê-se uma retomada gradual dos resultados.

As ações de melhoria para o próximo exercício, contemplam estratégias que visam a continuidade da melhoria da gestão das atividades, que proporcionaram impactos positivos relevantes ao Programa, assim como, implantação de iniciativas que promovam a melhoria das ações de Saúde para os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

9.1.3 Programa Cultura

A área de manifestações artístico-culturais é considerada pelo Sesc como contexto dos mais expressivos para a elevação dos indivíduos aos patamares superiores da condição humana. Assim, o Programa Cultura é formatado como conjunto de Atividades voltado para a transformação social por meio do desenvolvimento e difusão das artes, do conhecimento e da formação dos agentes culturais, respeitando a dinâmica dos processos simbólicos e fomentando a tradição, preservação, inovação e criação.

O Sesc entende como ponto de partida a sua atividade, a democratização do acesso dos cidadãos ao cinema, teatro, concertos, museus e bibliotecas. Por isso, entrelaça entretenimento e diversão com educação para promover cultura de qualidade e ajudar na formação lúdica da população catarinense. Grande parte das atrações culturais do Sesc são gratuitas e chegam em locais que geralmente não recebem circuitos comerciais. Além disso, ensina a fazer Cultura por meio de cursos, oficinas e palestras que se multiplicam nas unidades.

Síntese da programação regular oferecida pelo Sesc Santa Catarina

Os serviços oferecidos a clientela do Sesc Santa Catarina têm como objetivo o atendimento da demanda regional, dentro das características distintas de cada área de atuação. No Programa Cultura, são estruturadas atividades nas modalidades:

- Artes Cênicas

A linha de atuação do Sesc no campo das Artes Cênicas se caracteriza pelo estímulo à reflexão e o fomento à produção artística, por meio de ações em circo, dança e teatro. Artistas e público têm acesso a uma programação diversificada de gêneros, linguagens e expressões, que atendem a todas as faixas etárias. Além disso, as ações formativas, mostras e festivais realizados em todos os locais onde o Sesc se faz presente, levam à oportunidade de troca de experiências e difusão de manifestações artísticas. Para tanto, o Sesc conta com profissionais capacitados, espaços e equipamentos especializados.

- Artes Visuais

O Sesc realiza diversas ações de artes visuais que difundem a linguagem por meio do intercâmbio, fomento e formação educativa. Além de abrir espaço para artistas consagrados e estreantes exporem seus trabalhos; oficinas, cursos, materiais educativos e visitas guiadas integram o público às obras, a fim de ajudar no desenvolvimento de um olhar crítico e criativo.

- Música

O Sesc trabalha pelo incentivo e difusão da produção musical e leva ao público diversas manifestações artístico-culturais. Sua programação inclui oferta de atividades de formação e aprimoramento, circulação de projetos artísticos e apoio à preservação do patrimônio musical catarinense. Além de incentivar as produções locais e o trabalho dos artistas, são promovidas ações formativas, que possibilitam a qualificação de profissionais da área e o aprendizado de estudantes.

- Literatura

A modalidade Literatura tem como objetivo estimular e ampliar a produção literária catarinense. Por meio de palestras, oficinas, mostras, cafés literários, feiras e festivais, o público tem oportunidade de conhecer novas publicações e saber mais sobre o processo criativo. Estes eventos são também espaços de intercâmbio de ideias, através de metodologias que proporcionam o debate e a reflexão sobre a literatura.

- Audiovisual

A Instituição compreende a importância da área e de seus produtos como objetos de descoberta que são capazes de alcançar grandes públicos. Por isso, permite que grandes obras cinematográficas cheguem ao público de menor renda, permitindo vivências múltiplas e estimulando o imaginário da sociedade contemporânea. Os serviços desenvolvidos na modalidade audiovisual contemplam mostras, festas e exposições de filmes que não estão no circuito comercial.

- *Biblioteca*

As bibliotecas do Sesc são espaços preparados para leitores de todas as idades, com objetivo de despertar o gosto pela leitura. Localizadas nos centros de atividades ou nas Unidades Móveis específicas, são compostas por conteúdos variados e de qualidade, com literatura nacional e estrangeira, clássicos universais, livros de complementação escolar, textos não ficcionais e técnicos, periódicos e publicações especializadas e oferecem a consulta e empréstimo aos clientes cadastrados. Os espaços de biblioteca também são utilizados para a realização de atividades culturais, realização de cafés literários, saraus, festivais de leitura e poesia, feira de livros, narração de histórias, entre outras.

Atividades desenvolvidas no exercício

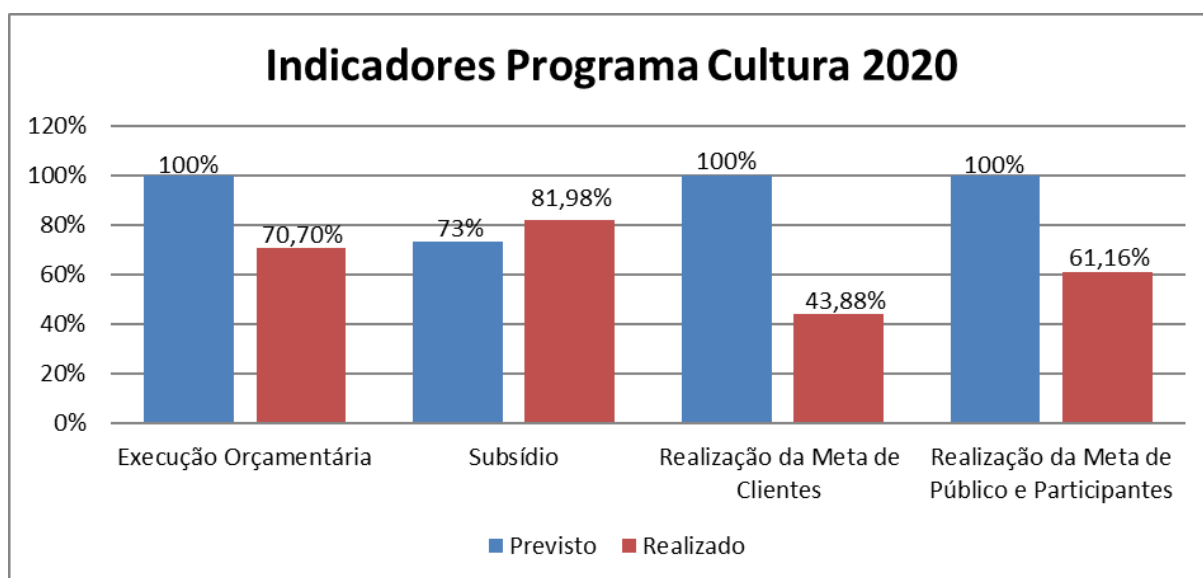
O Programa Cultura, que tinha em 2020 o planejamento focado na criança e no adolescente, foi fortemente impactado pela pandemia já que, a partir da segunda quinzena de março, os decretos estaduais e municipais emitiram medidas restritivas de realização em razão da Pandemia Mundial ocorrida, impacto direto na realização de eventos, que respondem por quase todas as atividades desenvolvidas pela área da cultura. Até o mês de março, o destaque na música foi a circulação da catarinense Dandara Manoela (Rede de Teatros Sesc) com seu show autoral *Retrato Falado*, e a continuidade do trabalho sobre Arthur Bispo do Rosário, que contou com a exposição *O Grande Veleiro*. Na literatura, foi necessário cancelar a circulação de 4 espetáculos do projeto Baú de Histórias, logo após a primeira apresentação e, assim como o projeto Biblioteca de Brincar, suspenso 4 dias antes de seu início.

Como medida adaptativa à manutenção da presença institucional junto à seu público, o programa se utilizou do ambiente virtual para transmitir atividades. Dentre as ações online, foram gravadas e disponibilizadas nas redes sociais e canal de *Youtube* do Sesc-SC, apresentações de contação de histórias, o projeto Sesc Dramaturgias ofereceu 5 oficinas de teatro, num total de 100 horas; o Projeto Arte da Palavra desenvolveu 6 oficinas de criação literária e 4 apresentações. Também foi criado o projeto Viva a Arte, que produziu 20 *lives* com atividades de artes, literatura, musicalização, fotografia e dança, 1 maratona fotográfica com 4 temas que possibilitaram a interação com o público a partir de suas casas e gerou 4 exposições virtuais. Além disso, como forma de mediar o acervo das Bibliotecas

em formato de áudio, foi iniciada a produção do Página Sonora, um *podcast* com leituras de fragmentos de textos literários de autores nascidos ou radicados em Santa Catarina, e que, até dezembro, lançou 15 episódios.

Os cursos de arte e cultura foram adaptados ao ambiente virtual, mas ao longo de 10 meses, houve a retomada de algumas atividades no formato presencial. As tradicionais apresentações de encerramentos dos cursos deram lugar a Mostras Virtuais cuidadosamente planejadas pelas equipes de Cultura e instrutores das Unidades do Sesc. As mostras refletiram todo processo de adaptação para o ambiente virtual, inclusive mesclando registros de práticas presenciais e outras gravadas nas casas dos alunos.

Principais resultados do Programa



Indicador	2019		2020		2021
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Execução Orçamentária	100,00%	95,46%	100,00%	70,70%	100,00%
Subsídio	75,26%	71,06%	73,25%	81,98%	77,53%
Realização da Meta de Clientes	100,00%	107,59%	100,00%	43,88%	100,00%
Realização da Meta de Público e Participantes	100,00%	98,90%	100,00%	61,16%	100,00%

O Programa Cultura foi fortemente impactado em razão das restrições de atendimento em prol da segurança de saúde, em decorrência do Covid-19. Como destacado acima, a área trabalhou fortemente em ações de adequação às medidas restritivas que refletiam em seus projetos, a fim de se manter presente junto ao público. Tais ações apresentam uma avaliação positiva do trabalho realizado pelo Programa Cultura no Sesc Santa Catarina, embora sem que suas metas tenham sido alcançadas, e corrobora o impacto de seu trabalho na contribuição para o alcance da missão institucional ao levar a programação cultural através de suas várias linguagens a toda comunidade.

O próximo período prevê a realização de estratégias mais específicas de acompanhamento de ações, a fim de alcançar eficácia em seu planejamento e o alcance das metas financeiras e de produtividade projetadas, que prevê a ampliação da participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa.

9.1.4 Programa Lazer

Desde sua fundação, o Sesc incentiva práticas que democratizam o acesso ao lazer. Seja nas unidades espalhadas em cidades do litoral, do interior ou em espaços comunitários, diferentes idades e classes sociais se encontram no Sesc com o objetivo de se divertir, praticar esportes, assistir espetáculos e manter em equilíbrio a saúde física e mental.

Os projetos são desenvolvidos a partir da diretriz básica do Sesc que preza o desenvolvimento de trabalho com cunho eminentemente educativo, e tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento individual e a realização social.

Assim, o Programa Lazer é definido como um conjunto de atividades que contribuem para o cumprimento do direito ao lazer; melhoria da qualidade de vida, no âmbito individual e coletivo; ampliação de experiências e conhecimentos e o desenvolvimento de valores por meio da oferta de conteúdos físico-esportivos, socioculturais, turísticos e da natureza.

Para promover o Lazer em suas unidades, o Sesc une atividades de recreação, turismo e esporte, que são desenvolvidas em atividades sistemáticas e em eventos como campeonatos, gincanas, excursões e passeios a fim de privilegiar espaços que proporcionam a qualidade de vida e as relações pessoais.

Síntese da programação regular oferecida pelo Sesc Santa Catarina

Os serviços oferecidos a clientela do Sesc Santa Catarina têm como objetivo o atendimento da demanda regional, dentro das características distintas de cada área de atuação. No Programa Lazer, são estruturadas atividades nas modalidades:

- Desenvolvimento Físico Esportivo

O desenvolvimento físico esportivo contempla as atividades ligadas ao desenvolvimento de habilidades através de modalidades esportivas e atividades físicas, que visam a utilização do lazer para uma vida mais saudável. Para tanto, o Sesc entende as atividades físicas como meio para a manutenção da saúde, valorização do bem-estar do corpo da mente e inclusão social.

Dentro das atividades oferecidas pela Instituição, são desenvolvidas opções para crianças, jovens, adultos e idosos, que chegam até a clientela com infraestrutura de qualidade, profissionais

qualificados e metodologias adequadas ao atendimento das necessidades dos clientes, sejam nas atividades sistematizadas ou eventos desenvolvidos pela área.

- *Recreação*

A recreação é pensada para públicos distintos, que envolvem diferentes faixas etárias e chegam até o cliente como uma prática de diversão e ação educativa ao mesmo tempo com o objetivo de potencializar atividades recreativas que proporcionam o desenvolvimento humano, qualidade de vida e socialização dos indivíduos.

- *Turismo Social*

O direito ao lazer e a cultura, faz parte da linha de atuação do Sesc como meio para ampliar o acesso a multiconhecimentos. O Sesc Santa Catarina preza pelas atividades desenvolvidas pelo Turismo Social por acreditar ser uma atividade fundamental para o lazer e formação cultural do cidadão e vivenciar a riqueza que há no compartilhamento de experiências, no estímulo com novas paisagens, realidades e identidades.

Atividades desenvolvidas no exercício

O Programa Lazer desenvolve as atividades de Desenvolvimento Físico Esportivo; Recreação e Turismo Social, alinhado aos documentos norteadores do trabalho institucional. São 36 Academias distribuídas em todas as Regiões do Estado. No turismo receptivo, SC dispõe de 3 meios de hospedagem, e atua no oferecimento do Turismo Emissivo em todas as Unidades Operacionais, com a disponibilização de roteiros de viagens nacionais e internacionais. A programação de Recreação é também desenvolvida nas Unidades Operacionais e nos meios de hospedagem, e promovem atividades dinâmicas e inovadoras, atentas as tendências da ludicidade e entretenimento, que incluem, de forma educativa, diversas faixas etárias.

Após um início promissor nas atividades de Desenvolvimento Físico Esportivo (DFE), todas as academias do estado foram fechadas respeitando as portarias estaduais de prevenção e combate ao COVID-19, no período de 18 de março a 21 de abril de 2020. Após autorização para reabertura, por parte do governo, as academias Sesc se tornaram referência no respeito aos protocolos de segurança, recebendo os alunos em um ambiente seguro e confiável. O alinhamento da forma de trabalho das equipes foi fundamental para atingir tais questões, as quais foram devidamente respaldadas e direcionadas por documentos norteadores a cada nova decisão do governo. Ao total, somando-se os projetos de DFE e recreação foram construídos 17 Procedimentos Operacionais Padrão (POP).

Entretanto, ainda assim foi registrado queda expressiva no número de alunos ativos nas modalidades de DFE, referente à clientes que optaram em não frequentar as academias num primeiro momento, em razão de diversas questões: medo da pandemia, questões econômicas e muitas vezes estruturais, já que as rotinas familiares foram totalmente modificadas.

Os alunos do grupo de risco (maiores de 60 anos) devido à gravidade frente a pandemia, ficaram impedidos de frequentar as Academias de forma presencial, durante seis meses. O retorno deste grupo foi permitido a partir de setembro de 2021, como forma de minimizar os impactos causados pelo isolamento social, através da oferta de atividades com um maior distanciamento entre os clientes.

No período de *lockdown*, como forma de manter os alunos ativos, além de envio de treinos para serem realizados em casa, foram desenvolvidas *lives* semanais de aulas de DFE. Elas começaram no início de abril e continuaram, mesmo com a reabertura das academias, até outubro. Em novembro e dezembro foram realizadas *lives* temáticas mensais. Todas as *lives* tiveram transmissão ao vivo pelo *Instagram* do Sesc-SC e as aulas ficaram gravadas no IGTV.

A semana da criança realizada de forma virtual pelo *Instagram* institucional. Intitulada Arte de Brincar a mesma foi organizada em parceria com as áreas do Lazer e Cultura e contou com uma *live* por dia, abordando diferentes propostas do brincar artístico. A programação on-line trouxe brincadeiras, contações de histórias, musicalização e dança infantil.

Em função da pandemia do COVID-19, também foram necessárias adaptações na forma de entrega de alguns serviços do DFE aos clientes e com isso desenvolveu-se a possibilidade de aulas on-line, ou seja, ao vivo com o acompanhamento do Instrutor da modalidade; ou em formato de vídeos, encaminhado aos alunos diariamente o conteúdo das aulas para serem realizadas em casa, fazendo com que estes, independente da faixa etária, permanecessem vinculados à Instituição e mantivessem-se ativos em busca da manutenção de sua saúde, bem como oferecendo a oportunidade das Unidades manterem a receita operacional advindas destas modalidades.

Com objetivo de ampliar a divulgação das Academias Sesc, foram produzidas uma série de matérias a respeito de cada uma das modalidades oferecidas aos clientes. Nestas era explorado o conteúdo técnico da modalidade, o que a mesma propunha de benefícios ao seu praticante e a disponibilidade da realização nas Unidades ou por meio de aulas on-line, com depoimentos de instrutores e alunos assíduos. Um ponto de destaque desta produção foi o lançamento do Aplicativo Sesc, onde os clientes poderiam se matricular pelo celular sem a necessidade de ir até a Unidade, com uma maior segurança aos que, todavia, não poderiam sair de casa em função da pandemia.

Os eventos esportivos e recreativos foram suspensos a partir de março de 2020 no Sesc-SC, apenas o Brincando nas férias edição verão (janeiro de 2020) e o Aulão Show Dança dos Artistas (março de 2020)

que aconteceram. Este último foi uma aula especial de ginástica em grupo utilizando músicas de filmes famosos realizada em todas as academias Sesc do estado. Após março, o único evento do Sesc-SC foi a participação na Etapa Virtual do Circuito Sesc de Corridas em prol do Programa Mesa Brasil, em função de sua organização e normativas de segurança, as quais possibilitaram um evento sem aglomerações e encontros de participantes.

Na atividade de Turismo Social (emissivo e receptivo), a pandemia do coronavírus também teve grande impacto negativo para o cumprimento das metas. As programações de viagem, foram todas canceladas e os hotéis a partir do final de março foram fechados temporariamente. Sendo assim, desde então, o foco das equipes tem sido preservar o vínculo e o relacionamento com os clientes, adotando estratégias que pudessem de alguma maneira manter o turismo vivo e presente junto a clientela. Foi necessário repensar as ações e atuar de forma rápida, em meio ao novo cenário que passou a refletir diretamente no dia a dia não só do Sesc, mas nos diversos segmentos de toda a sociedade.

Dentre as ações realizadas na atividade de turismo social em Santa Catarina, desde o início da pandemia, podemos destacar:

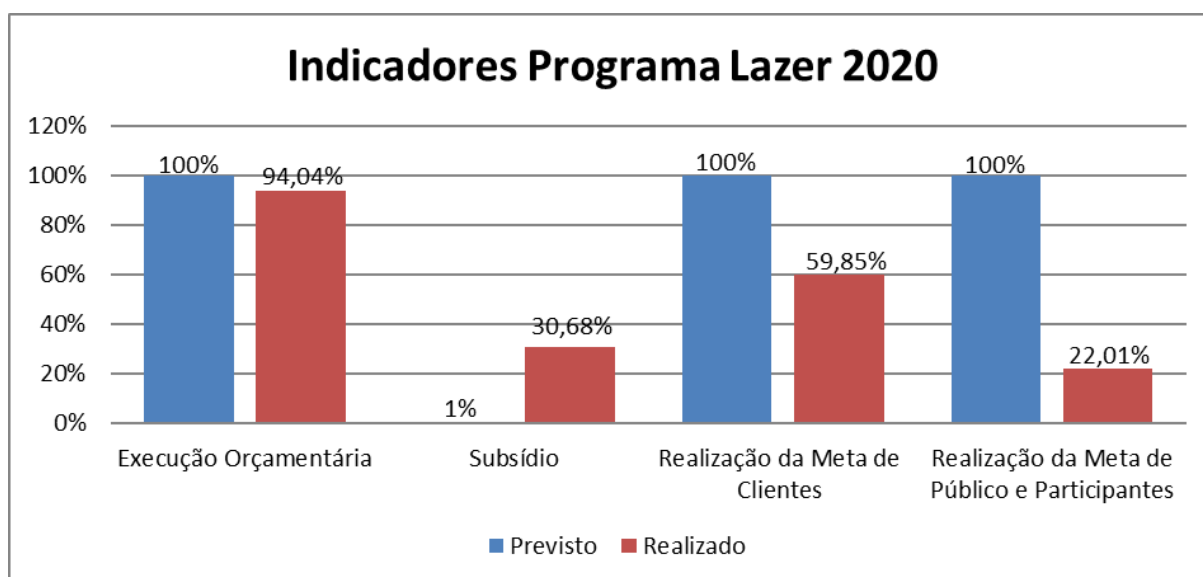
- Reuniões virtuais com colaboradores da área, de todas as unidades, para suporte técnico e alinhamento dos procedimentos cabíveis em decorrência do grande volume de cancelamentos de reservas de hotéis e viagens, principalmente no início da pandemia;
- Mesmo antes da elaboração da Lei federal que trata do assunto, o regional SC aprovou a geração de crédito ou a devolução integral dos valores pagos, demonstrando assim o devido respeito e solidariedade aos clientes Sesc num momento de tamanha fragilidade;
- A sólida parceria com os fornecedores e parceiros do turismo também foi decisiva para a recondução e alteração bem-sucedida de todos os serviços contratados até então, minimizando os impactos financeiros decorrentes dos cancelamentos de viagens;
- Elaboração dos protocolos para os meios de hospedagem, o que resultou na reabertura dos mesmos a partir de maio. Cabe ressaltar que Hotel Sesc Cacupé, Hotel Blumenau e Pousada Rural de Lages foram os primeiros hotéis do Sesc no Brasil a retomarem as atividades;
- Da mesma forma, foram elaborados os protocolos para o turismo emissivo, abrangendo todos os atores envolvidos nas programações de viagens – viajantes, empresas de ônibus, agências de receptivo, guias de turismo, entre outros. O conteúdo foi adaptado para a produção de um vídeo, que está sendo utilizado para auxiliar na divulgação dos protocolos, principalmente para os usuários;
- A fim de contribuir com informações relevantes e criar uma interação mais direta com os clientes e público de modo geral, foram realizadas *lives*, com temas de interesse geral, como por exemplo as tendências da retomada do turismo no Brasil. Na oportunidade foram convidados parceiros

que atuam com o turismo local de base comunitária, agro turismo e turismo de natureza para abordarem o tema;

- O DR SC também aderiu ao projeto do DN – Destinos Brasileiros, tendo produzido 5 roteiros virtuais que destacam passeios locais nas cidades de Florianópolis, Blumenau e Lages, contribuindo para a valorização do turismo receptivo nas cidades onde estão localizados os meios de hospedagem;
- Mais recentemente foi realizado o Concurso cultural “Sabe aquela viagem?”, com o objetivo de promover as memórias de viagens com o Sesc. Os clientes enviaram vídeos contando histórias vivenciadas em suas viagens e os selecionados receberam kit viagem, com camiseta e mochila do turismo social.

A partir de setembro iniciaram-se os passeios locais nas diversas regiões do estado, cumprindo todos os protocolos e respeitando todas as medidas de segurança. Muito embora a participação do público ainda seja muito restrita, considerando todos os critérios que devem ser adotados para realização da programação.

Principais resultados do Programa



Indicador	2019		2020		2021
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Execução Orçamentária	100,00%	96,99%	100,00%	94,04%	100,00%
Subsídio	9,71%	5,44%	0,63%	30,68%	15,13%
Realização da Meta de Clientes	100,00%	93,70%	100,00%	59,85%	100,00%
Realização da Meta de Público e Participantes	100,00%	73,09%	100,00%	22,01%	100,00%

Os indicadores de resultado referentes a execução orçamentária, realização da meta de clientes e de público e participantes, tiveram seus impactos devido a pandemia. Embora 2020 tenha iniciado de forma promissora, os reflexos ao longo do ano foram percebidos, mais de 50% dos alunos em DFE solicitaram evasão ou tiveram suas matrículas suspensas (por não haver permissão para que frequentassem as atividades), da mesma forma os roteiros turísticos não puderam ocorrer e os meios de hospedagem mantiveram uma média de 30% de ocupação, entre fechamentos e retornos, com limites de ocupação. Muitos esforços foram realizados para minimizar os impactos, mas de modo geral apresentamos queda na execução orçamentária e não cumprimento da meta de clientes.

Para o próximo período estão sendo planejadas estratégias específicas para ampliar o número de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa Lazer. E o foco está em aprimorar medidas de segurança e prevenção, afim de proporcionar aos clientes maior segurança e confiabilidade em nossos serviços. A intenção é manter as possibilidades de ações à distância e presencial, indo de encontro as necessidades dos clientes e a tendência do mundo atual, e assim contribuindo com a melhora da sua qualidade de vida dos clientes Sesc-SC.

9.1.5 Programa Assistência

O Programa Assistência tem como foco de trabalho ações que contribuem à Proteção Social Básica, a qual é desenvolvida a fim de prevenir riscos sociais e pessoais de pessoas em vulnerabilidade social. Assim, o Sesc estrutura seu trabalho a partir de atividades socioeducativas e assistenciais que estimulem a participação social e a cooperação entre indivíduos, instituições e setores da sociedade, a fim de contribuir para a inclusão social e o acesso aos direitos sociais.

O objetivo do Programa é garantir a proteção social aos cidadãos, ou seja, apoio a indivíduos, famílias e à comunidade no enfrentamento de suas dificuldades, por meio de serviços, benefícios, programas e projetos. Todas as atividades desenvolvidas são voltadas para a valorização e a inclusão do cidadão, através de reuniões, palestras, debates, atividades culturais, dinâmicas de grupo, entre outras ações.

Síntese da programação regular oferecida pelo Sesc Santa Catarina

Os serviços oferecidos a clientela do Sesc Santa Catarina têm como objetivo o atendimento da demanda regional, dentro das características distintas de cada área de atuação. No Programa Assistência, são estruturadas atividades nas modalidades:

- *Desenvolvimento Comunitário*

O Desenvolvimento Comunitário tem por objetivo promover e fortalecer a capacidade local, na perspectiva do autodesenvolvimento da comunidade e do protagonismo de seus membros. A programação conta com o desenvolvimento de atividades voltadas à melhoria das condições locais, principalmente àqueles que se encontram em situações de desvantagem social, e chegam até o cliente por meio de campanhas, cursos, palestras, entre outros, que tem impacto positivo direto na comunidade.

- *Segurança Alimentar e Apoio Social*

Os projetos desenvolvidos nesta modalidade de atividades, tem como missão contribuir para a Segurança Alimentar e Nutricional dos indivíduos em situação de maior vulnerabilidade e atuar na redução do desperdício, mediante a distribuição de alimentos doados por parceiros, o desenvolvimento de ações educativas e a promoção da solidariedade social em todo o país.

Como destaque desta modalidade, está o Programa Mesa Brasil que, desde 2003, arrecada através de parceiros doadores os alimentos excedentes ou fora dos padrões de comercialização (mas ainda próprios para consumo), e entrega em instituições sociais sem fins lucrativos a fim de combater o desperdício de alimentos e contribuir para a cidadania, sustentabilidade e realização do Direito Humano à Alimentação adequada.

- *Trabalho Social com Grupos*

Consiste em ações de formação, desenvolvimento e intercâmbio de grupos de diferentes segmentos, destinadas a promover a participação social e o exercício da cidadania em defesa dos direitos sociais. Em Santa Catarina, as atividades são desenvolvidas com foco nos idosos e voluntários, que são envolvidos em diversas atividades.

Atividades desenvolvidas no exercício

O programa compreende as atividades de Trabalho Social com Grupos, Desenvolvimento Comunitário e Programa Mesa Brasil com o intuito de estimular a sociedade a fazer o bem através da participação em projetos com forte impacto social. Assim, “parceria” continua sendo a palavra chave do Programa

Assistência, responsável por mobilizar uma ampla rede de parceiros e voluntários em prol do bem comum, em um programa efetivo de responsabilidade social.

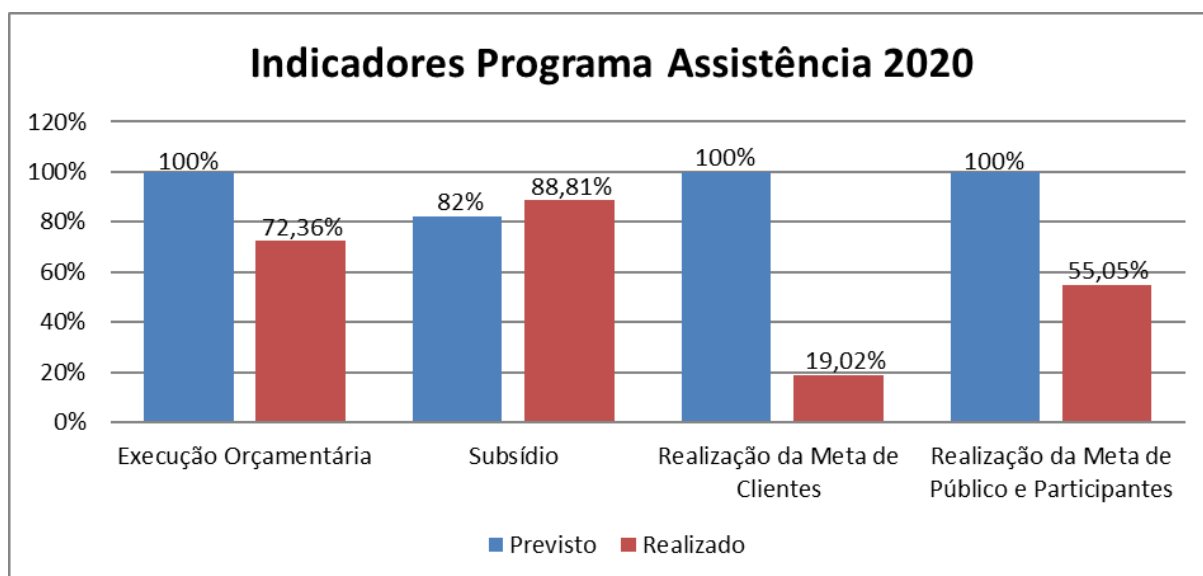
Na Atividade de Desenvolvimento Comunitário, se destaca os Projetos “Envolve-se” e “#MáscarasParaTodos”. O Envolve-se é um projeto do portfólio do Departamento Nacional do Sesc, e foi adaptado neste momento de pandemia. O projeto é desenvolvido por meio de uma rede colaborativa que promove a responsabilidade socioambiental e a cooperação entre doadores de tecidos e demais materiais, os participantes voluntários cadastrados no projeto e a população beneficiada, com a finalidade de ampliação da produção e distribuição de máscaras artesanais de tecido para uso das pessoas que mais necessitam. E assim, desenvolveu incentivo à cultura da doação e da colaboração junto à comunidade catarinense.

O Programa Mesa Brasil completou 17 anos de atuação em 2020, com 05 pontos fixos no estado. Durante a pandemia, o Programa interrompeu as atividades por 10 dias no mês de março, e após esse período, retomou as atividades, que são compreendidas como essenciais, entretanto com protocolos específicos para cada etapa do processo, visando a prevenção da covid-19.

O Trabalho Social com Idosos (TSI), área em que o Sesc é pioneiro, tem se dedicado a desenvolver ações inovadoras que despertam a atenção e participação do público 60+. Diante do cenário atual em relação à Covid-19, o TSI foi diretamente afetado por atuar com pessoas na faixa de 60 anos e mais. Mesmo com as atividades presenciais suspensas desde que iniciou a quarentena no mês de março, os participantes dos grupos de idosos do Sesc Santa Catarina foram convidados para os encontros virtuais do novo projeto “Conecta 60+”. Com atividades no formato online, a Instituição deu continuidade às ações sistemáticas realizadas em 15 Unidades, mantendo o vínculo ativo com seus clientes desta faixa etária, que seguem com medidas restritivas quanto ao convívio social. Com esta ação, o projeto manteve a disseminação de conteúdos que estimulam as potencialidades dos idosos, o fortalecimento de vínculos, a convivência e o exercício pleno da cidadania.

Ressalta-se que as ações desenvolvidas pelo Programa Assistência atuam em contribuição a disseminação dos ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, ao todo são 17 objetivos, elencados pela ONU e aderidos por 193 países, incluindo o Brasil, fazendo parte de uma agenda global com meta de alcançá-los até 2030. Este conteúdo é norteador dos projetos sociais desenvolvidos pelo Programa.

Principais resultados do Programa



Indicador	2019			2020		2021
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado	Previsto
Execução Orçamentária	100,00%	96,13%		100,00%	72,36%	100,00%
Subsídio	88,84%	82,60%		82,36%	88,81%	85,98%
Realização da Meta de Clientes	100,00%	163,15%		100,00%	19,02%	100,00%
Realização da Meta de Público e Participantes	100,00%	100,57%		100,00%	55,05%	100,00%

O Programa Assistência tem alcançado resultados positivos em sua atuação em Santa Catarina, e contribuído de forma representativa para o alcance da missão institucional. A área tem um trabalho estruturado sobre a oferta de projetos com forte impacto social e com atuação fortalecida junto às redes parcerias, que unem instituições, empresas e voluntários que atuam no desenvolvimento sustentável de inúmeras comunidades catarinenses. Durante a pandemia, o Programa trabalhou na adequação de seus projetos para o alcance de seus clientes com a manutenção da segurança de saúde das pessoas. Em uma ação rápida para atendimento das legislações decorrentes da pandemia, foi possível manter a atuação de um dos seus principais projetos, o Programa Mesa Brasil, a fim de contribuir com o acesso à alimentação adequada e saudável para milhares de catarinenses em vulnerabilidade social, trabalho reconhecido pelo Prêmio Empresa Cidadã ADVB/SC 2020³⁴.

Tais ações, mesmo frente a resultados abaixo da meta anual proposta, corroboram com o alcance da missão institucional do Sesc Santa Catarina, que utilizou de grande esforço para se manter presente junto à sua clientela e com a oferta de serviços que levem a melhoria da qualidade de vida da

³⁴ Principal reconhecimento na área da cidadania empresarial de Santa Catarina. O prêmio Empresa Cidadã ADVB/SC realizou em 2020 a sua 22ª edição, onde homenageia e premia as empresas catarinenses que fazem da responsabilidade social o seu melhor exemplo, produto e resultado.

população catarinense, principalmente em um período de grande vulnerabilidade à população, como o vivido em decorrência da pandemia do novo coronavírus.

9.1.6 Programa Administração

No Sesc, as práticas administrativas englobam o Programa Administração com o objetivo de administrar a Instituição a partir da gestão de pessoas e recursos a fim de alcançar as metas definidas.

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

Síntese da programação regular oferecida pelo Sesc Santa Catarina

Dentro do Programa Administração, uma de suas atividades tem como intuito o atendimento da demanda da clientela do Sesc Santa Catarina e sua demanda, com características específicas à área. Assim, apesar de o Programa Administração ser constituído por um conjunto amplo de atividades gerenciais, serão apresentados neste item os resultados realizados na atividade relacionamento com o cliente:

– Relacionamento com Clientes

A Atividade de Relacionamento com Clientes engloba o conjunto de ações destinadas ao atendimento inicial e continuado do cliente, voltadas para sua habilitação e registro, orientação, informação, fidelização e ouvidoria acerca dos serviços oferecidos.

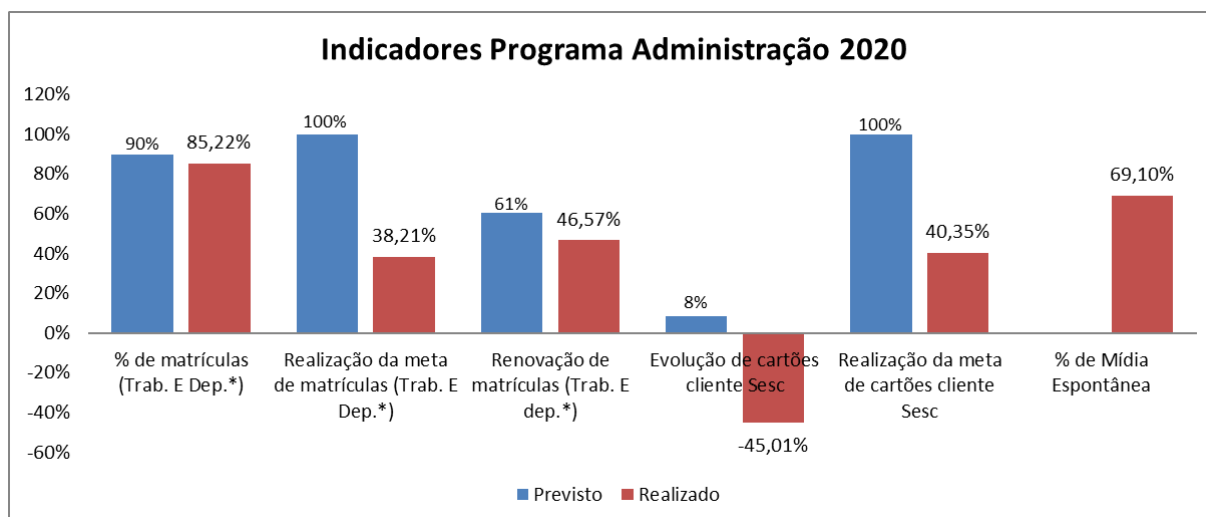
Atividades desenvolvidas no exercício

Dentro deste programa destacamos a atividade de Relacionamento com Clientes, que consiste em ações destinadas ao atendimento inicial e continuado do cliente, voltadas para sua habilitação e registro, orientação, fidelização acerca dos serviços oferecidos pela Instituição. Em todas as Unidades Operacionais temos a área de Relacionamento com Clientes onde são realizados os cadastramentos, inscrições nos serviços e visita às empresas do comércio de bens, serviços e turismo.

Durante o exercício de 2020, foram adotadas medidas restritivas de atendimento nas centrais, de acordo com os protocolos de segurança de saúde emitidos pelo Governo do Estado através de Portarias, a fim de garantir a saúde do cliente. Também foi desenvolvido o APP Sesc Santa Catarina, com o objetivo de manter a proximidade com o Cliente Sesc, mesmo durante o período em que foi necessário a redução da capacidade de atendimento nas Unidades. O Aplicativo estava em

desenvolvimento pela Instituição desde o ano de 2019, com o intuito de aprimorar o relacionamento com a clientela a partir dos benefícios proporcionados pela tecnologia. Entretanto, teve seu desenvolvimento acelerado para que o atendimento ao público tivesse suas necessidades supridas ao máximo durante o período de isolamento social vivenciado em 2020 em todo o mundo.

Principais resultados do Programa



Indicador	2019		2020		2021
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
% de matrículas (Trab. E Dep. *)	90,41%	85,61%	90,00%	85,22%	82,77%
Realização da meta de matrículas (Trab. E Dep. *)	100,00%	75,36%	100,00%	38,21%	100,00%
Renovação de matrículas (Trab. E dep. *)	54,12%	80,43%	60,58%	46,57%	48,43%
Evolução de cartões cliente Sesc	4,00%	1,42%	8,45%	-45,01%	-24,61%
Realização da meta de cartões cliente Sesc	100,00%	79,58%	100,00%	40,35%	100,00%
% de Mídia Espontânea		90,52%		69,10%	

No exercício de 2020 foram cadastrados 197.401 trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e dependentes e 34.224 cadastramentos na categoria público em geral, que totalizaram 231.625 Cartões Clientes Sesc. Dentre estes, 2.839 Cartões Cliente Sesc foram emitidos por meio do Aplicativo Sesc Santa Catarina, que se demonstrou uma importante ferramenta no relacionamento da Instituição com a sua clientela nos seus primeiros meses de implantação. Entre os Cartões Cliente Sesc emitidos, 85,22% foram à clientela Legal, que é composta pelos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, resultado que, apesar de não ter alcançado a meta proposta ao período, é classificado como muito bom pela instituição.

Os resultados referentes a emissão de Cartão Cliente Sesc quando comparados aos resultados do exercício 2019, apresentam uma queda de 45,01%, resultado este que está relacionado ao momento de pandemia do covid-19. O momento trouxe impacto direto na economia e padrões de consumo da

população catarinense, que de maneira geral reduziu a circulação em espaços públicos nos momentos de isolamento social, bem como, o consumo de serviços “não essenciais”.

Para o exercício de 2021 o cenário permanece com grandes incertezas, razão pela qual se prevê uma retomada lenta da economia no Estado, com impacto direto em diversas atividades da Instituição. Tal situação teve reflexo na definição de metas para o próximo exercício, onde foram trabalhadas projeções a menor, a fim de serem propostos números realistas. Assim, tem-se como desafio para o próximo exercício o estabelecimento de estratégias para o aumento do percentual de alcance dos trabalhadores do comércio de bens, serviços, turismo e dependentes nas cidades onde há Unidades fixas, considerando o período de pós pandemia e o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Dimensão Ambiental

O desenvolvimento sustentável é tema de atenção no Sesc Santa Catarina. As atividades são estruturadas a partir das Diretrizes Quinquenais e Valores Organizacionais como forma de direcionar o trabalho desenvolvido pela Instituição em todas suas áreas de atuação.

A sustentabilidade é adotada como critério no desenvolvimento de projetos que alcançam a clientela da Instituição, que mesmo sem corresponder a atividades que não representam um impacto ambiental prejudicial representativo, busca-se minimiza-los ao máximo na execução diária. Busca-se com tal ação, além de efetiva contribuição com a preservação ambiental, proporcionar o acesso ao conhecimento à clientela, a fim de aplicar no seu dia a dia. Trata-se de conhecimentos transmitidos por meio de ações educativas que visam contribuir para a reflexão sobre modos de vida que respeitem os ciclos naturais, frente aos desafios atuais da realidade social e econômica, como o uso responsável dos recursos naturais, entre os quais se destacam a água e a energia.

As iniciativas convergentes com a questão ambiental também são desenvolvidas nas obras, sejam de construção ou manutenção de Unidades, que são planejadas a partir de critérios de construções sustentáveis e a conservação de áreas verdes.

Ao incorporar a perspectiva ambiental sob um olhar que articula economia, ecologia e política em uma visão integrada, é possível reunir valores e propósitos próprios do Sesc, que contribuem diretamente à melhoria da qualidade de vida de sua clientela e comunidade em geral.

Principais trabalhos desenvolvidos pelo Sesc Santa Catarina

Em Santa Catarina, um dos principais projetos desenvolvidos pelo Sesc desde 2012, é o “Manejo de Resíduos Orgânicos”. Motivado pela Lei 12.305/2010, que institui a Política Nacional dos Resíduos no

Brasil, a instituição desenvolveu o projeto com o intuito de conceder descarte dos resíduos provenientes da produção de seus restaurantes, baseado nos princípios de descarte ecológico e tratamento dos resíduos orgânicos. Por meio da compostagem termofílica, o projeto possibilita o tratamento de toneladas de resíduos, que são convertidos em adubos e doados para prefeituras, escolas e comunidade em geral. O projeto promove ainda ações de educação e conscientização ambiental, que envolvem a realização de oficinas de sensibilização para a destinação correta dos resíduos, compostagem, tratamento da fração orgânica, capacitação dos funcionários e práticas de sustentabilidade. Desta forma, o Sesc estabelece uma Política Ambiental voltada ao correto gerenciamento de resíduos, utilizando tecnologia social e ecotécnicas, aliadas a uma mudança de comportamento e atitude, que contribuem para uma sociedade mais responsável e consciente.

Pelo projeto Manejo de Resíduos Orgânicos, 42.770,08 kg de resíduos foram compostados no Hotel Sesc Cacupé, que resultaram em aproximadamente 17.108 kg de composto orgânico produzido. Destes, cerca de 13 mil kg, foram doados à comunidade para incentivo da agricultura urbana de Florianópolis e o restante utilizado nas áreas internas de paisagismo e áreas de cultivo.

Enfatiza-se a busca de composto para hortas domiciliares no período de confinamento decorrente da pandemia e a importância social desenvolvida por esse projeto. Destaca-se também a atuação em rede através do envolvimento com a Rede Semear Floripa de Agricultura Urbana e a assinatura do termo de parceria e cooperação técnica com a Comcap para fins de contribuir com o programa municipal de agricultura urbana.

9.2 Dimensão Institucional

9.2.1 Modernização da gestão

O Sesc em Santa Catarina tem sua gestão estruturada a partir de sólidos valores organizacionais que são evidenciados diariamente nas decisões organizacionais, processos internos e relacionamento estabelecidos entre a instituição, seus colaboradores e a sociedade. Suas ações, em todos os níveis da gestão, comprovam o compromisso com a excelência na realização de sua missão, que disponibiliza à sua clientela atividades que contribuem para a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, seus familiares e comunidade, nas áreas da Educação, Saúde, Lazer, Cultura e Assistência.

A fim de garantir a evolução de seus resultados, a continuidade da contribuição positiva de suas atividades à sociedade e a constante modernização da gestão, o Sesc utiliza o Modelo de Excelência para a Gestão (MEG) como orientador na definição de seus processos gerenciais. O Modelo, incorpora as mais recentes e emergentes questões concernentes à gestão, a partir de uma visão holística da

Instituição, a fim de estimular a evolução da gestão a partir de princípios de sustentabilidade, cooperação e geração de valor para a sociedade.

9.2.2 Recursos Humanos

O ambiente de valorização e desenvolvimento de pessoas, alinhado às diretrizes quinquenais da Instituição, é um compromisso presente em todas as áreas de trabalho do Sesc Santa Catarina e tem como objetivo criar condições adequadas para o aprimoramento constante dos serviços e de sua efetividade social.

A Assessoria de Recursos Humanos é a área responsável pela gestão do capital humano e, entre suas atividades encontram-se como principais responsabilidades a validação, acompanhamento, desenvolvimento e análise da composição do Quadro de Pessoas; um trabalho desenvolvido a partir de estudos das necessidades regionais e que conta com o apoio das demais Divisões e Assessorias.

Em atendimento ao processo de gestão organizacional, o Quadro Anual de Pessoal é definido com base nas demandas identificadas a partir das atividades aprovadas no Programa Anual de Trabalho e aprovadas pelo Conselho Regional por meio de Resolução específica³⁵.

Em um ano atípico em decorrência da situação de pandemia mundial de Covid-19, a gestão de Recursos Humanos enfrentou desafios onde, para garantir o equilíbrio financeiro da Instituição, foram necessárias adequações ao seu quadro. Para tanto, foram adotadas medidas que readequaram o quadro de pessoas à demanda de atividades, adoção da MP 936/2020³⁶, que realizou redução de jornadas e suspensão de contratos de trabalho. O exercício de 2020 foi encerrado com 2.260 colaboradores efetivos e 92 colaboradores por contrato determinado (incluído neste, contratos de Jovem Aprendiz e os colaboradores que substituem afastamentos e licenças maternidades).

Indicadores de Recursos Humanos e principais realizações em 2020

– Índice de rotatividade

O índice de rotatividade recebe atenção contínua na gestão de recursos humanos no Sesc Santa Catarina. No ano de 2020, a Instituição atingiu o percentual de 8,52%, que corresponde à média de 0,71% ao mês. O percentual teve redução de 12,57% em relação ao resultado alcançado no exercício 2019, número que reflete o estado de pandemia vivido no ano de 2020. Com vista a evitar

³⁵ O Quadro Anual de Pessoal 2020, foi aprovado pela Resolução 479/2019.

³⁶ A Medida Provisória 936/2020, publicada em 01 de abril de 2020, permitiu a redução de jornadas e a suspensão temporária de contratos em razão do novo coronavírus e foi transformada em Lei no dia 6 de julho de 2020 por ocasião de sua aprovação pelo Presidente da República e com prorrogações de seus prazos posteriormente por meio dos Decretos 10.422, publicado em 13 de julho de 2020, e do Decreto 10.470, publicada no dia 24 de agosto de 2020.

o aumento deste número e contribuir de forma significativa para o alcance dos objetivos estratégicos do Sesc Santa Catarina, a Assessoria de Recursos Humanos manteve o investimento em ações voltadas à retenção de talentos através de políticas de desenvolvimento humano em todos os níveis, ações que visaram o aumento da motivação e do engajamento da equipe de trabalho.

– *Programa de Estágios*

O Sesc Santa Catarina, oferece o Programa Especial de Bolsa de Estágio, que viabiliza a operacionalização da atividade de estágio e possibilita aos acadêmicos, o contato prático com as metodologias desenvolvidas pela instituição, dentro das respectivas áreas de formação e, em atendimento às normas e procedimentos técnicos. Em 2020, o Programa contou com 561 estagiários, com bolsa remunerada, em todas as Unidades do Estado. Além da oferta de Bolsas de Estágios, a Instituição também realiza a contratação de Jovens Aprendizes que, além do cumprimento de legislação vigente, visa a contribuição para a inclusão social através da oportunidade de desenvolvimento do jovem ao mundo profissional por meio da difusão de valores e cultura organizacional desenvolvida pelo Sesc Santa Catarina. O programa contou com um quadro composto por 47 jovens aprendizes, distribuídos nas Unidades Operacionais do Estado, que participaram das atividades desenvolvidas na área meio.

– *Perfil dos colaboradores*

O perfil dos colaboradores apresenta escolaridade alta (48% com formação superior/pós graduação), sendo que, o menor nível de escolaridade (10,4% com ensino fundamental) é identificado junto à composição dos cargos de nível operacional. O quadro é composto em sua maioria pelo sexo feminino (78%) e, apesar de possuir faixa etária diversificada, conta com uma idade média considerada jovem (38 anos).

– *Afastamentos de Recursos Humanos*

A Assessoria de Recursos Humanos tem a saúde do colaborador como fator prioritário em suas ações, a partir do qual são desenvolvidas estratégias em conjunto com o Comitê Interno de Prevenção de Acidentes (CIPA) e Comitê Qualivida³⁷, que visam a promoção da saúde, redução de acidentes de trabalho e/ou afastamentos dos colaboradores de suas funções. O trabalho conta com ações de acompanhamento da saúde dos colaboradores e assistência, a partir do qual, obtém-se um controle efetivo e com resultados positivos ao quadro de pessoal. Durante o exercício de 2020

³⁷ Programa QualiVida consiste em um programa de promoção de bem-estar e qualidade de vida no trabalho, desenvolvido pelo Sesc Santa Catarina desde 2011.

aconteceram 101 afastamentos pela tipologia Doença e Moléstia Grave, número este que contou com redução ao longo dos dois últimos anos.

– *Acidentes de Trabalho e Doenças Ocupacionais*

Os acidentes de trabalho e registro de doenças ocupacionais obtiveram redução em relação ao exercício anterior. Em 2020, 0,4% de colaboradores sofreram algum tipo de acidente, sendo que destes, 22% foram caracterizados como acidente de percurso. A redução identificada é o resultado das ações realizadas pela Assessoria de Recursos Humanos em conjunto com a CIPA, que realiza a análise dos acidentes, acompanhamento e orientação dos funcionários em todo o Sesc Santa Catarina.

– *Treinamento, Capacitação e Educação Continuada*

As capacitações, estruturadas nas modalidades de capacitação interna, externa, ambientação e videoconferência, no ano de 2020 continuaram acontecendo contando com a possibilidade do desenvolvimento de forma remota (*online*). Foram envolvidos 939 colaboradores em 2020, que corresponde ao alcance de 39,9% do quadro total de funcionários ativos. O incentivo a qualificação através do fornecimento de bolsas de estudo corresponde a R\$ 64.894,52, distribuídos à 38 colaboradores no decorrer do ano, e com o encerramento do exercício com o total de 22 colaboradores vigentes. O Sesc Santa Catarina mantém sua política de investimento em capacitação, por entender que possui impacto direto no desempenho do trabalho das pessoas. Em 2020, que contou com o cenário crescente da área de *e-learning*, utilizou-se da metodologia para continuar no processo de qualificação de seus colaboradores, e realizou 40 formações nesta modalidade no exercício.

Satisfação e Motivação dos colaboradores do Sesc Santa Catarina

Os fatores de satisfação e motivação são desenvolvidos na Instituição por meio de ações específicas, estruturadas de forma a proporcionar ao colaborador um ambiente de trabalho de qualidade e oportunizar o seu crescimento profissional e pessoal. Entre as principais ações desenvolvidas, destacam-se:

– *Adequação do trabalho em momento de pandemia:*

Desde o início da pandemia do Covid-19, o Sesc SC vem adotando medidas de segurança e saúde para proteção da vida de seus colaboradores e clientes. Na linha de frente, foram adotadas estratégias de prestação de serviços de forma online, os espaços físicos foram readequados de modo a atender o distanciamento necessário. Houve revezamento de escalas de trabalho para as atividades que necessitassem de atendimento presencial e foi adotado o formato de Home Office para aquelas cuja demanda pudesse ser atendida de forma online. Todos os colaboradores receberam máscaras, os cuidados com a higienização dos ambientes foram redobrados e as estruturas de atendimento presencial ao cliente receberam os equipamentos necessários para garantir a maior proteção de todos. Tais cuidados nos levaram a um sentimento de pertencimento, onde pudemos contar com a compreensão, engajamento e união de todos os nossos colaboradores, que não mediram esforços para a manutenção dos serviços prestados pelo Sesc, adaptando sua rotina de trabalho e atividades à essa nova realidade, sem deixar de prestar um serviço de qualidade aos nossos clientes.

– *Saúde do Colaborador:*

A saúde do colaborador sempre foi foco das ações do Sesc, sobretudo no cumprimento das normas regulamentadoras, estas desenvolvidas por profissionais da área como médico do Trabalho e Engenheiro de Segurança. Além dos Programas de Saúde Ocupacionais em 2020 com foco na saúde ocupacional, também foram desenvolvidas estratégias para melhoria da qualidade de vida dos colaboradores. Em destaque, a vacinação contra a gripe foi oferecida a todos os colaboradores de SC, ajudando a diminuir a circulação de doenças respiratórias, que impactam coletivamente.

– *Projeto Somar*

O projeto foi criado em 2020 buscando incentivar todos os colaboradores do Sesc a contribuírem com ideias para promover a eficiência e excelência nos serviços oferecidos pela instituição. Com o slogan “Somar: Ideias que somam eficiência e multiplicam excelência”, o projeto teve como objetivo a integração, interação, participação e valorização do time Sesc. Todas as 83 sugestões recebidas foram submetidas a uma avaliação de uma curadoria composta por integrantes de todas as áreas de atuação e foram publicadas em E-book, separadas por áreas, para consulta de todos e possível aplicação no futuro. O Somar segue como uma ação permanente por meio de formulário disponível no Portal Corporativo.

– *Benefícios*

Atualmente o Sesc oferece reembolso medicamento, assistência médica, subsídio em atividades do Sesc, previdência privada, auxílio à pessoas com deficiência para colaboradores com dependentes nesta situação e bolsas de estudo, onde a empresa auxiliou um total de 38 bolsas a 22 colaboradores. Um diferencial do Sesc é a extensão dos benefícios de reembolso medicamento, plano de saúde e subsídio em atividades, também para os dependentes.

Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros

Os Membros do Conselho Regional, dirigentes responsáveis pelos atos de gestão da Administração Regional (AR), não são remunerados. Os Diretores e Gerentes do Departamento Regional, responsáveis pela gestão executiva do órgão, não possuem outras remunerações além das relacionadas aos rendimentos salariais anual. Ressalta-se que os membros da gestão executiva não possuem rendimentos extraordinários como bônus ou rendas variáveis por participação de resultados.

Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12/2020

Descrição	Quantitativo		
	2020	2019	2018
a) Número de Pessoal Efetivo*	2163	2545	2531
b) Número de Pessoal Contratado (Prazo Determinado)**	45	96	103
c) Número de prestadores de serviços através de Empresas (Temporário)	24	24	28
d) Servidores Cedidos ou em Licença	-	-	-
e) Servidores em Cargos em Comissão	-	-	-
f) Servidores em Funções Gratificadas	56	32	42
g) Número de estagiários do PEBE (DN)	0	100	101
h) Número de estagiários do Regional	561	661	456
i) Número de Jovens Aprendizizes	47	61	64
j) Outros não apresentados nos itens anteriores	0	1	1
Total	2896	3420	3326

Fonte: Assessoria de Recursos Humanos

* Em 2018: Não considera 37 (trinta e sete) colaboradores aposentados por invalidez.

Em 2019: Não considera 40 (quarenta) colaboradores aposentados por invalidez.

Em 2020: Não considera 41 (quarenta) colaboradores aposentados por invalidez.

** Contrato normal por período determinado

Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12/2020

Programas	Quantidade de funcionários por Programa						
	Educação	Saúde	Cultura	Lazer	Assistência	Administração	Totais
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	885	388	116	459	72	243	2163
Prazo Determinado	14	11	1	18	-	1	45
Cargos em Comissão							
Funções Gratificadas	36	1	-	10	-	9	56
Temporários							
Jovens Aprendizizes	25	3	-	17	-	2	47
Estagiários	379	6	30	97	45	4	561
Totais	1.377	599	199	760	136	324	2.872

Fonte: Assessoria de Recursos Humanos

* Em 2018: Não considera 37 (trinta e sete) colaboradores aposentados por invalidez.

Em 2019: Não considera 40 (quarenta) colaboradores aposentados por invalidez.

Em 2020: Não considera 41 (quarenta) colaboradores aposentados por invalidez.

** Contrato normal por período determinado

Distribuição da Lotação Efetiva

Tipologias dos Cargos	Lotação Efetiva					
	Área Meio			Área Fim		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Servidores de Carreira*	622	761	737	1597	1857	1.837
Temporários (Prazo Determinado)	59	92	93	33	65	74
Prestadores de Serviços através de Empresas (Temporários)	24	24	28	-	-	-
Total de Servidores*	705	877	858	1630	1.922	1.911

Fonte: Assessoria de Recursos Humanos

* Em 2018: Não considera 37 (trinta e sete) colaboradores aposentados por invalidez.

Em 2019: Não considera 40 (quarenta) colaboradores aposentados por invalidez.

Em 2020: Não considera 41 (quarenta) colaboradores aposentados por invalidez.

** Contrato normal por período determinado

Demonstrativo de funcionários por faixa etária

Categorias/Faixas	Quantidade de funcionários por faixa etária					
	Até 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Acima de 60 anos	Totais
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	482	922	519	216	24	2.163
Prazo Determinado	13	19	8	5	0	45
Cargos em Comissão	0	0	0	0	0	0
Funções Gratificadas	0	21	26	8	1	56
Temporários	0	0	0	0	0	0
Menores Aprendizizes	47	0	0	0	0	47
Estagiários	366	136	55	4	0	561
Totais	908	1.098	608	233	25	2.872

Fonte: Assessoria de Recursos Humanos

Demonstrativo de funcionários por escolaridade

Categorias/Níveis	Quantidade de funcionários por faixa etária							
	Analfabeto	Alfabetizado	Ens. Fund. Comp.	Ens. Médio Comp.	Superior Comp.	Pós-Grad. Latu Senso	Pós-Grad. Strictu-Senso	Totais
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	0	128	121	609	1046	240	19	2.163
Prazo Determinado	0	0	5	23	14	3	0	45
Cargos em Comissão	0	0	0	0	0	0	0	0
Funções Gratificadas	0	0	0	1	35	18	2	56
Temporários	0	0	0	0	0	0	0	0
Menores Aprendizizes	0	10	35	2	0	0	0	47
Estagiários	0	0	0	561	0	0	0	561
Totais	0	138	161	1.196	1.095	261	21	2.872

Fonte: Assessoria de Recursos Humanos

Demonstrativo de funcionários por gênero

Categorias/Gêneros	Quantidade de funcionários por gênero			
	Feminino	Masculino	Outros	Totais
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	1.599	564	0	2.163
Prazo Determinado	32	13	0	45
Cargos em Comissão	0	0	0	0
Funções Gratificadas	38	18	0	56
Temporários	0	0	0	0
Menores Aprendizizes	30	17	0	47
Estagiários	527	34	0	561
Totais	2.226	646	0	2.872

Fonte: Assessoria de Recursos Humanos

Composição do Quadro de Estagiários

Quantitativo de contratos de estágio vigentes - Situação apurada em 31/12											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
557	657	595	4	5	7	0	0	7	0	0	0
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
777.050,15	3.870.581,05	2.918.340,80	31.840,00	47.760,00	35.550,00	-	0	44.772,00	-	-	-

Fonte: Assessoria de Recursos Humanos

Composição do Quadro de Jovens Aprendizes

Quantitativo de contratos jovem aprendiz vigentes - Situação apurada em 31/12											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
0	0	0	0	0	0	0	0	0	47	61	64
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
-	-	-	-	-	-	-	-	-	250.356,26	561.117,52	561.973,74

Fonte: Assessoria de Recursos Humanos

9.2.3 Soluções de tecnologia da informação e comunicação

O Sesc Santa Catarina possui em sua estrutura, como parte integrante da Divisão Administrativa e Financeira, a Gerência de Tecnologia da Informação – GTI. Em um cenário fortemente impactado pelas perspectivas desafiadoras de adaptação dos sistemas de trabalho, em razão da situação de pandemia mundial, a Instituição desenvolveu um trabalho ágil no atendimento das necessidades para que os trabalhos presenciais fossem executados em modelo *online* com a finalidade de resguardar a saúde do colaborador.

Assim, a área dedicou seus esforços para o atendimento de projetos específicos, conforme os listados abaixo:

- Utilização da ferramenta Teams da Microsoft para realização das aulas online nas escolas e cursos de idiomas, através da integração com o sistema de gestão escolar (Sophia) e Sistema de Central de Atendimento (SCA);
- Implantação de ferramenta corporativa de antivírus;
- Continuação da unificação das credencias dos usuários para o *Active Diretory* e *Azure* (nuvem);
- Continuação da implantação do Office 365 nas Unidades Operacionais;
- Realização do sorteio para as vagas das Escolas Sesc 100% online devido ao cenário de pandemia;
- Finalização da implantação do Sistema de Turismo Social – STS, com integração ao Sistema de Central de Atendimentos – SCA;
- Finalização ao projeto de desenvolvimento do *app/web* para oferta de produtos e serviços aos clientes, permitindo, inclusive, a inscrição online em atividades;
- Continuidade da implantação da internet pública para os clientes do Sesc, através do uso do cartão cliente Sesc;
- Continuidade do desenvolvimento de nova solução para substituir a ferramenta, a fim de melhorar o desempenho e processos em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
- Elaboração da Política de Segurança da Informação – PSI alinhada a Política de Proteção de Dados – PPD;
- Adequação do Sistema de Suprimentos cedido pelo DR/PR para atender os processos do Sesc/SC prevendo integração com o sistema financeiro;
- Início do processo de melhoria dos links de internet das unidades operacionais.

Principais sistemas utilizados no Sesc Santa Catarina

O Sesc-SC atualmente está entre os Departamentos Regionais com maior variedade de serviços a sua clientela preferencial e isso faz com que haja a necessidade de contratação de sistemas específicos

para atender a determinado segmento de atuação, entre os quais podemos citar: sistema de gestão escolar, sistema de gestão de turismo social emissivo (excursões e passeios), sistema de hotelaria, sistema de odontologia e, também, considerando sua capilaridade e distribuição geográfica dispomos de fornecedores para interconexão das unidades e links de internet.

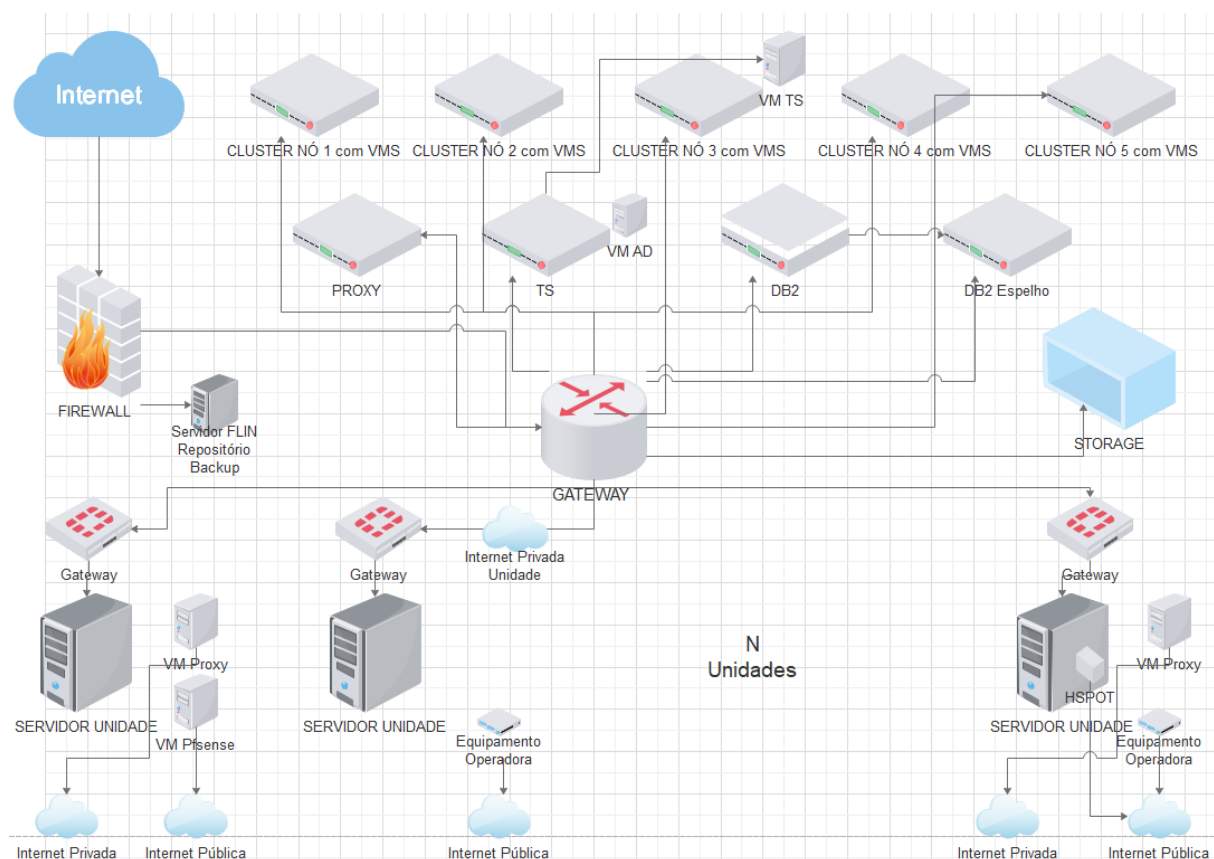
Principais Sistemas do Sesc em Santa Catarina

Sistema	Objetivo	Custo anual	Riscos	Suporte	Observação
SGF	Sistema de gestão financeira, faz controle das finanças como por exemplo controle de pagamentos e também gestão das contas bancárias do Sesc	0,00	- Servidor centralizado, com dependência de <i>link</i> dedicado das unidades com o CPD, se houver a queda no link, dependemos do serviço terceirizado. - Indisponibilidade do Servidor;	Sistemas com suporte interno as regras de negócio e também a parte de infra, sendo a manutenção da ferramenta é realizada pelo Departamento Nacional	Sistema fornecido pelo Departamento nacional. O SCA a partir de 2019 teve o código fonte do sistema transferido para o DR/SC sendo sua manutenção realizada internamente.
SCA/PDV	Sistema das Centrais de Atendimento, é responsável pela matrícula do cliente, do cadastro das turmas e das regras de negócio referente as atividades do Sesc, possui módulo que controla os pontos de venda dos restaurantes	0,00	- Servidor centralizado, com dependência de <i>link</i> dedicado das unidades com o CPD, se houver a queda no link, dependemos do serviço terceirizado. Sistema venal com muito uso, depende de acompanhamento rigoroso na questão de desempenho. - Indisponibilidade do Servidor;		
SGM	Sistema que faz gestão do estoque e suprimentos, organizando a requisição de materiais e distribuição	0,00	- Servidor centralizado, com dependência de link dedicado das unidades com o CPD, se houver a queda no <i>link</i> , dependemos do serviço terceirizado. - Indisponibilidade do Servidor;		
RM	Sistema utilizado pelo recursos humanos, para controle dos cadastros dos funcionários, tanto da parte de relações de trabalho quanto referente a carga horária.	88.749,00	Apenas problemas físicos que afetem o servidor podem deixar o sistema <i>offline</i> , e impedir a continuidade dos trabalhos.	Sistema terceirizado, onde suporte e manutenção fica por conta de um consultor credenciado da empresa Totvs.	Em 2020 algumas demandas da área de RH foram atendidas por uma colaboradora da equipe de TI do Sesc/SC
SPP	Sistema de Planejamento e acompanhamento de projetos realizados pelas áreas de atuação do Sesc	0,00	- Servidor centralizado no regional, com dependência de link dedicado das unidades com o CPD, se houver a queda no link, dependemos do serviço terceirizado.	Sistema fornecido pelo Sesc-PR, onde é realizado manutenção e suporte pela equipe de T.I. Sesc-SC	Sistema fornecido pelo Sesc\PR

			- Indisponibilidade do servidor.		
Lotus Notes/Liferay	Framework usado para construção de formulários de Workflow e para a gestão de contas de usuários que provê	0,00	- Servidor centralizado no regional, com dependência de link dedicado das unidades com o CPD, se houver a queda no link, dependemos do serviço terceirizado. - Indisponibilidade do servidor.	Suporte e manutenção são realizados pela própria Gerência de Tecnologia da Informação.	-
Prodent	Sistema responsável pelo agendamento de consultas e controle do histórico dos pacientes nos consultórios odontológicos.	94.984,00	Servidores estão nas unidades, mas o sistema depende da disponibilidade do SCA, para que os dados estejam disponíveis para consulta	Suporte e manutenção realizado pela empresa contratada, que distribui a ferramenta, em conjunto com a equipe de Tecnologia da Informação Sesc-SC	
SGP	Sistema de gestão da produção, serve como registro para o Nacional com as informações, para gerar os dados estatísticos do projeto	0,00	Servidor do sistema está localizado no Departamento Nacional, a disponibilidade da ferramenta é por conta da equipe de Gerência de Tecnologia da Informação do Departamento Nacional	Suporte interno e manutenção da ferramenta realizada pelo Departamento Nacional	Sistema fornecido pelo Departamento nacional
Desbravador	Sistema de gestão completa de hotelaria, controle de ponto de venda dos restaurantes, financeiro, contábil, estoque, reservas pela internet e gerência hoteleira	78.806,00	Servidores dos sistemas estão nas unidades de maneira separada, tendo que dar manutenção localmente, caso haja algum problema.	Suporte e manutenção realizado pela empresa contratada, que distribui a ferramenta, em conjunto com a equipe de Tecnologia da Informação do Sesc-SC	-
Office 365	Office 365 é uma suíte de aplicativos para escritório online por assinatura que oferece acesso à vários serviços e softwares construídos em torno da plataforma Microsoft Office.	0,00	Serviço hospedado na nuvem.	Suporte e manutenção realizado pela empresa contratada, que distribui a ferramenta, em conjunto com a equipe de Tecnologia da Informação do Sesc-SC	Sistema fornecido pela empresa Microsoft

Infraestrutura do Sesc Santa Catarina

O Sesc Santa Catarina conta com uma estrutura desenvolvida para o atendimento de suas necessidades quanto a tecnologia, que é demonstrado abaixo pelo gráfico da topologia de rede, onde as unidades são todas interligadas através de um sistema de comunicação *online*.



Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)

O Sesc Santa Catarina revisou o Plano Diretor de TI, com o apoio de consultores da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) em 2019, e desde então melhorias identificadas estão sendo implementadas em sua estrutura, em consonância com a realidade orçamentária da Instituição e com atendimento do critério de integração entre os sistemas a fim de obter melhorias no fluxo de trabalho e diminuição de retrabalho.

Como principais ações, citam-se:

- Adequação de processos da TI;
- Implantação e padronização do Wi-Fi público para as unidades;
- Melhoria dos *links* de internet das unidades operacionais;

- Adequação do Sistema de Suprimentos fornecido pelo Sesc Paraná aos processos do Sesc-SC; Desenvolvimento do Sistema de Central de Atividades – SCA.

9.3 Dimensão Infraestrutura

O Sesc Santa Catarina utiliza critérios de sustentabilidade ambiental para a aquisição de bens e contratação de serviços ou obras, onde se destacam a aprovação para a implantação de sistema fotovoltaico e reuso da água a partir do uso de reservatórios com sistema de filtragem a fim de firmar o compromisso com os passivos socioambientais.

Entre os principais critérios que visam o atendimento das questões ambientais e a otimização dos recursos trabalhados no exercício 2020, foram trabalhados:

Água	Energia Elétrica
- Mantimento, cadastramento e licenciamento de poços de captação para atendimento rede hotelaria. - Redução de consumo com uso de caixa acoplada Dual flush; - Uso de aeradores nas torneiras e torneiras automáticas; - Captação, tratamento e reuso de água de chuva.	- Uso de Gerador de energia nos horários de ponta: Implantado nas Unidades de Hotelaria; - Sistema Fotovoltaico de geração de energia com uso de módulos e inversores instalados sobre estrutura de telhado. - Sistema de Aquecimento de Água por placas solares; - Sistemas de Aquecimento por Caldeira à Pallet; - Uso de iluminação natural – Solar; - Uso de iluminação LED.
Tratamento de Esgoto	Resíduos de Obras
- Uso de sistemas de tratamento e desinfecção promovidos por Estações de tratamento de Esgoto (ETE).	- Implementação de ações de fiscalização junto às construtoras para observação da Lei 12.305/2010 e da Resolução 307/2002 do CONAMA quanto à separação e destinação dos resíduos de obra.

Em 2020, foram executados 8 processos licitatórios para obras e reformas, sendo eles:

- 3 para reformas e/ou ampliações;
- 1 contrato de pintura externa;
- 1 contrato de reforço de muro de contenção;
- 1 contrato de monitoramento de Estação de Tratamento de Esgoto;
- 2 contratos de Recuperação para Devolução de Imóvel.

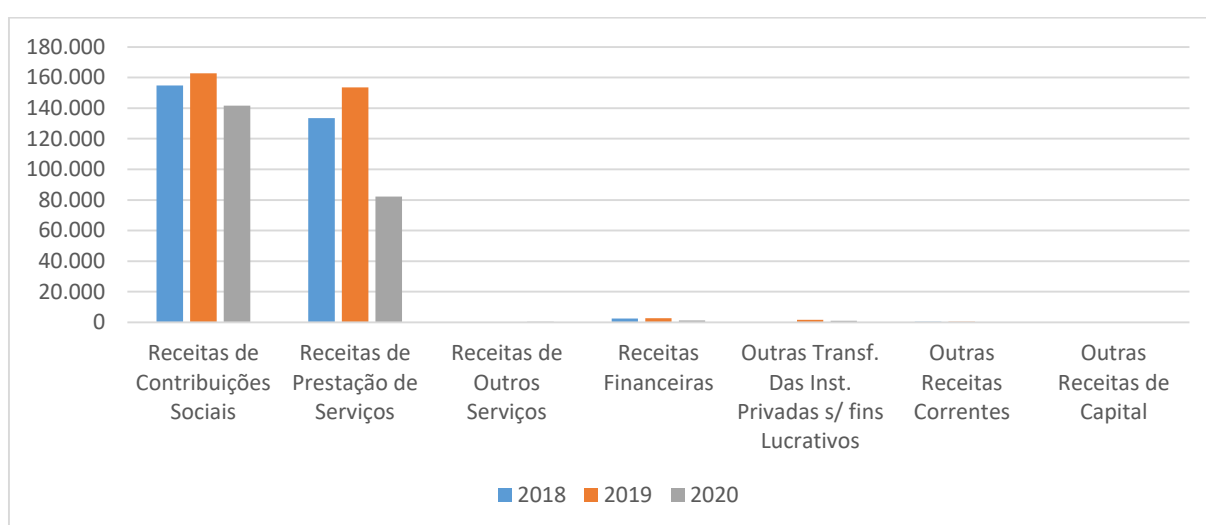
9.4 DIMENSÃO ECONÔMICA

A dimensão econômica do Sesc Santa Catarina, foi fortemente impactada pelo cenário de pandemia mundial em razão da proliferação do Covid-19, assim como tantas empresas em todo o mundo. Mesmo com a realização de ações rápidas em resposta à crise econômica vivenciada, e que buscou a manutenção do equilíbrio financeiro da Instituição, alguns resultados tiveram forte reflexo em seus números.

Abaixo são apresentados, por meio de gráficos e tabelas, os principais resultados financeiros referentes ao exercício 2020, com comparativo em relação a 2018 e 2019.

Principais Receitas Realizadas

Historicamente o Sesc seguia com o registro de aumento de receitas ano a ano, principalmente na Receita de Contribuições Sociais, impactada diretamente pelo desenvolvimento econômico do setor de bens, serviços e turismo, e Receitas de Prestação de Serviços, que recebia o reflexo do crescimento das atividades ofertadas pelo Sesc Santa Catarina. Em 2020, as receitas registraram a queda total de 29,32% em decorrência do cenário de pandemia mundial que foi instalado, e com forte reflexo no cenário nacional, principalmente econômico, político e da saúde, e exigiram ações rápidas a fim de manter a saúde econômica da Instituição.



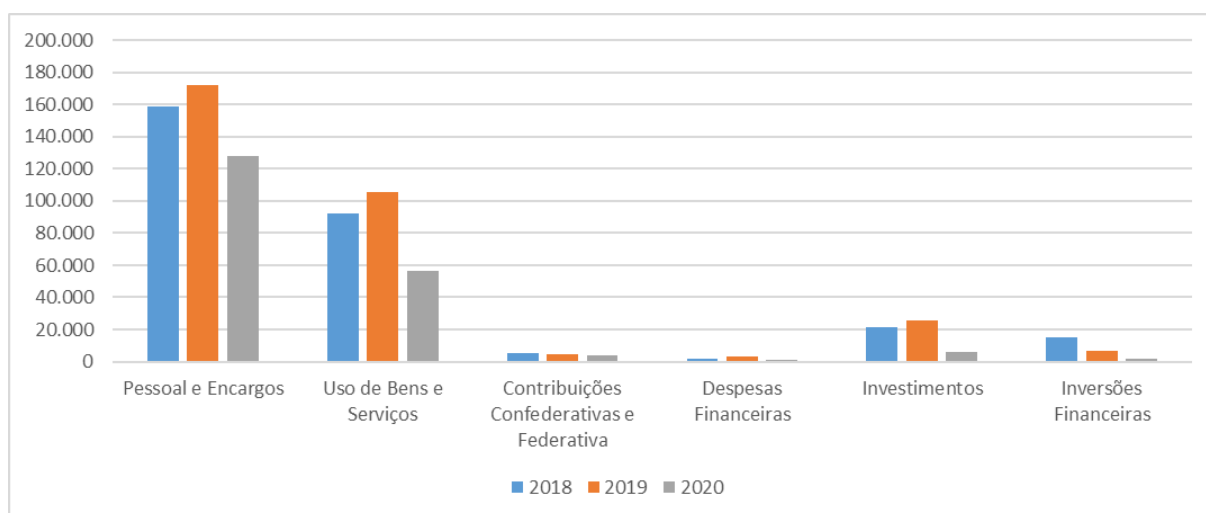
Principais Receitas (em milhares de reais)	2018	2019	2020
RECEITAS CORRENTES	291.097,47	320.937,97	226.795,87
Receitas de Contribuições Sociais	154.902,05	162.672,30	141.623,82
Receitas de Prestação de Serviços	133.406,87	153.573,33	82.248,25
Receitas de Outros Serviços	-	-	416,08
Receitas Financeiras	2.502,81	2.662,20	1.307,52
Outras Transf. Das Inst. Privadas s/ fins Lucrativos	0,00	1.690,85	1.005,25
Outras Receitas Correntes	285,74	339,28	194,95
RECEITAS DE CAPITAL	156,28	61,62	97,53
Outras Receitas de Capital	156,28	61,62	97,53

Principais Despesas Realizadas

As ações para redução de despesas foi a principal estratégia adotada perante o cenário de pandemia, a fim de manter o equilíbrio financeiro na Instituição. A estratégia contou com ações que contou com o acompanhamento e gestão de indicadores específicos pelos gestores, melhorias pontuais no processo de acompanhamento financeiro da instituição, otimização de atividades e estruturas físicas,

readequação do quadro de pessoas, implantação de ações de sustentabilidade, realização de parcerias, entre outros.

Dentro das adequações de serviços realizadas para o atendimento das necessidades dos clientes, foi mantida a política de preços acessíveis à clientela preferencial e a comunidade, visando à assistência em um momento de vulnerabilidade social. Apesar de um valor acessível, a arrecadação financeira é positiva em decorrência do trabalho realizado em todas as unidades frente a otimização de recursos, que possibilitou o atendimento do cliente, com qualidade reconhecida da marca Sesc à um menor custo operacional.



Principais Despesas (em milhares de reais)	2018	2019	2020
DESPESAS CORRENTES	257.223,49	285.669,88	189.204,10
Pessoal e Encargos	158.560,39	172.196,93	127.618,91
Uso de Bens e Serviços	92.028,62	105.826,82	56.318,74
Contribuições Confederativas e Federativa	5.181,24	4.782,57	4.163,74
Despesas Financeiras	1.453,24	2.863,56	1.102,72
DESPESAS DE CAPITAL	36.143,89	32.353,94	7.643,21
Investimentos	21.362,83	25.859,29	5.690,44
Inversões Financeiras	14.781,05	6.494,66	1.952,77

Análise do equilíbrio financeiro para o desenvolvimento da Instituição à longo Prazo

O Sesc desenvolve um trabalho frequente sobre os limites desse crescimento e à garantia da sustentabilidade financeira com vistas à sua longevidade. Um dos pontos cruciais desta análise, está baseado no objetivo de assegurar o equilíbrio financeiro para o desenvolvimento da Instituição a longo prazo, a partir de recursos que apoiem as operações e as estratégias, e tenham minimização dos riscos mais significativos, reduzidos. Para tanto, é realizada a gestão de dois indicadores principais:

– *Índice de comprometimento da receita corrente:*

O comprometimento das receitas correntes no pagamento das despesas correntes (custeio). Verificar se a instituição está gastando mais do que arrecada, comprometendo suas reservas financeiras.

– *Percentual de participação da Receita de Serviços*

Acompanhar a manutenção da Receita de Serviços como acessória, com serviços subsidiados, em especial a clientela prioritária

Indicador Estratégico	Fórmula de Cálculo	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020
Índice de comprometimento da receita corrente	Total das Despesas Correntes / Total das Receitas Correntes	0,88	0,89	0,83
% de participação da Receita de Serviços	(Receita de serviços / Despesas Correntes) x 100	51,51%	53,36%	43,47%

A receita de serviços do Sesc-SC teve uma queda de 46,44% em relação ao exercício de 2019, em decorrência do cenário de pandemia. Diante deste cenário, foram necessárias adequações frente às despesas, a fim de assegurar a saúde financeira da Instituição e o cumprimento de suas diretrizes básicas de trabalho, que envolvem entre tantas outras, o cumprimento de uma política de preços acessíveis à clientela preferencial e a comunidade. Em um momento de grande vulnerabilidade social, foi mantido o compromisso da Instituição junto à comunidade, e mesmo com a otimização de recursos necessários ao período, contou com uma análise da arrecadação financeira positiva em decorrência do trabalho realizado em todas as unidades a fim de alcançar um menor custo operacional.

Demonstrações Contábeis

As demonstrações contábeis consistem em documentos elaborados a fim de representar o fluxo contábil e financeiro, periodicamente. Tais documentos tem o importante papel de auxiliar o corpo gestor nas tomadas de decisões a partir da análise de crescimento da organização, e são disponibilizadas à sociedade no Portal da Transparência, trimestralmente, por meio do link <http://transparencia.sc.sesc.com.br/transparencia>. No portal, estão disponibilizados para livre acesso de todos, balanço orçamentário, balanço patrimonial, demonstração das variações patrimoniais, demonstração de fluxo de caixa, balanço financeiro e notas explicativas.

9.5 Dimensão Pluridimensional

Programa de Comprometimento e Gratuidade

O Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), concretizado pelo Decreto 6.632/2008, publicado no Diário Oficial da União em 05/11/2008, começou a vigorar em 2009 por meio da aprovação da Resolução de Conselho Nacional do Sesc Nº 1.166/2008 em 30/12/2008.

O benefício destina-se às pessoas de baixa renda, prioritariamente, os comerciários (trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, seus dependentes), além de alunos matriculados ou egressos da educação básica e trabalhadores. O Programa tem como objetivo ampliar o acesso da população de menor renda à educação formal, cultura e lazer de qualidade. Por isso, a entidade desenvolve e prioriza Ações Educativas gratuitas em programas de saúde, lazer, cultura e educação, além de seminários, palestras e cursos para essa clientela e reforça o compromisso do Sesc em contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade.

Na Educação básica – Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio; Projeto Habilidades de Estudos; Cursos de Valorização Social; Educação de Jovens e Adultos; Curso de Música – Gaita (cidade de Lages); Ginástica Infantil; Clube do Esporte; Esporte Específico; e Dança Circular; O Programa de Comprometimento e Gratuidade disponibiliza bolsas de estudo integral (a isenção do pagamento da mensalidade, lanche e almoço - no caso da Educação Infantil integral, kit de material escolar e uniforme, de acordo com a atividade para qual foi beneficiado). Em 2020, foram distribuídas 2.272 bolsas no Estado de Santa Catarina, com investimento de R\$ 173.863.125,00 em atividades de caráter educativo.

10. RECONHECIMENTOS E PREMIAÇÕES DO DEPARTAMENTO REGIONAL

Premiações, certificados e menções honrosas, são reconhecimentos importantes que valorizam o trabalho desenvolvido, prestigiam, estimulam e incentivam o desenvolvimento do trabalho pela Instituição. Assim como nos anos anteriores, o Sesc Santa Catarina recebeu homenagens e reconhecimentos pelo trabalho desenvolvido em todas as suas áreas de atuação, que reforçam os seus resultados e compromisso com o desenvolvimento social.

NOME DA PREMIAÇÃO	PROGRAMA / EIXO TEMÁTICO	ABRANGÊNCIA	INSTITUIÇÃO ORGANIZADORA
Certificado de Responsabilidade Social da Alesc 2020	Responsabilidade Social	Estadual	Assembleia Legislativa de Santa Catarina (Alesc)
Prêmio Empresa Cidadã para o Mesa Brasil Sesc	Assistência	Estadual	Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil em Santa Catarina (ADVB/SC)
Certificado da Prefeitura de Florianópolis, por meio da rede de solidariedade Somar Floripa, ao Sesc Prainha, pela parceria na Campanha do Agasalho.	Assistência	Municipal	Prefeitura de Florianópolis
Travelers' Choice 2020 - Best of the Best para a Pousada Rural Sesc Lages	Turismo	Federal	TripAdvisor
Travelers' Choice 2020 para o Hotel Sesc Cacupé	Turismo	Federal	TripAdvisor
Travelers' Choice 2020 para o Hotel Sesc Blumenau	Turismo	Federal	TripAdvisor
Selo Signatário 2020 do Movimento Nacional ODS SC	Assistência	Estadual	Movimento Nacional ODS Santa Catarina
Certificado de Solidariedade pela ação "Máscara para Todos"	Assistência	Municipal	Irmandade do Divino Espírito Santo de Florianópolis
Prêmio Empresa Cidadã para o "Baú de Histórias"	Cultura	Estadual	Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil em Santa Catarina (ADVB/SC)
Certificado de Responsabilidade Social	Responsabilidade Social	Estadual	Assembleia Legislativa de Santa Catarina (Alesc)
Prêmio IGK para o Sesc Comunidade Palhoça	Assistência	Estadual	Instituto Guga Kuerten
Moção de Aplauso da Alesc pelos investimentos em educação	Educação	Estadual	Assembleia Legislativa de Santa Catarina (Alesc)
Diploma de reconhecimento pelo trabalho em prol do meio ambiente	Sustentabilidade	Municipal	Câmara Municipal de Florianópolis
Selo Projeto Sustentável para o Mesa Brasil Sesc	Sustentabilidade	Federal	Departamento Nacional do Sesc
Medalha Amigo da Marinha concedido ao Sesc Laguna	Administração	Municipal	Capitania dos Portos de Santa Catarina, em conjunto com a Sociedade Amigos da Marinha de Santa Catarina.
Certificado da Acolhida na Colônia	Turismo	Regional	Acolhida na Colônia
Certificado da Associação dos Cronistas, Poetas e Contistas Catarinenses	Cultura	Municipal	Associação dos Cronistas, Poetas e Contistas Catarinenses
Certificado do Tiro de Guerra Brusque	Administração	Municipal	Tiro de Guerra Brusque
Escola Sesc conquista 1º lugar nas Olimpíadas Conhecimento em Ação	Educação	Federal	Sistema de Ensino Pueri Domus
Alunos do Ensino Fundamental da Escola Sesc conquistaram ótimas colocações na 15ª Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas (OBMEP)	Educação	Federal	Ministério da Educação e Ministério da Ciência e Tecnologia, em parceria com o Instituto de Matemática Pura e Aplicada e com a Sociedade Brasileira de Matemática
Alunos do Ensino Fundamental da Escola Sesc conquistaram ótimas colocações na III Olimpíada de Matemática do Oeste Catarinense (OMOC)	Educação	Regional	Universidade Federal da Fronteira Sul