

RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO 2021

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO SANTA CATARINA

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ano de 2021 iniciou-se com a dúvida de como evoluiria o cenário mundial e com a esperança de que os desafios apresentados em 2020 estivessem próximos de serem superados. Foi necessária uma postura para tomada de ação a fim de retomar a oferta de serviços no formato presencial aliada a segurança da população, tendo em vista o início da vacinação no primeiro semestre e seu avanço durante o segundo.

Esse avanço, aliado as medidas e protocolos de segurança, trouxeram novamente à clientela do Sesc Santa Catarina a confiança para frequentar e utilizar os nossos espaços e serviços. Com intuito de atender aos nossos clientes de forma segura, continuou-se a oferta de serviços híbridos e *online* junto a volta das atividades presenciais nas unidades operacionais e unidades do Sesc Comunidade em Biguaçu, Forquilha, Irani, Joinville, Palhoça, Penha e São José no segundo semestre.

O grande destaque de 2021 do Sesc Santa Catarina foi a inauguração do Museu Sesc Florianópolis em parceria com a prefeitura da cidade. O museu abriu suas portas em novembro com uma proposta de alinhar a história da cidade a ferramentas tecnológicas e logo em seu primeiro mês de funcionamento, atendeu a comunidade por meio de 5.508 visitas mediadas e 6 *lives*.

No ano de 2021, o Sesc-SC esteve presente em 33 cidades através dos 55 pontos de atendimento, sendo eles as unidades operacionais, hotéis e pousada, os Sesc Comunidade, centros de educação, museu, academias, centro cultural e espaço de lazer. Foram emitidos ao longo do período 178.028 cartões cliente Sesc, sendo desses, 79,09% clientes preferenciais (trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes).

A partir desse cenário, atendemos 1.737.222 clientes nas atividades sistematizadas, onde podemos destacar a educação infantil, ensino fundamental, educação de jovens e adultos, contraturno escolar, cursos de idioma e de cultura, oficinas e academias para todas as faixas etárias. Ainda, obtivemos 4.381.936 participações em múltiplos eventos, tanto de forma *online* quanto presencial.

Através do Programa de Comprometimento e Gratuidade, milhares de famílias foram beneficiadas por meio de 3.222 bolsas de estudos distribuídas em atividades dentro dos 5 programas de atuação do Sesc. Com o programa Mesa Brasil já estabelecido em 5 cidades, atendemos 692.013 pessoas por intermédio de 501 instituições sociais e, contando com 453 doadores, foi possível arrecadar mais de 3.400 toneladas de alimento.

Diante dos esforços produzidos no ano de 2021 e nos resultados que serão apresentados no seguinte relatório de gestão, afirmamos que o Sesc Santa Catarina cumpriu com a sua missão institucional de “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”.

Luiz Carlos Bohn

Presidente do Conselho Regional do Sesc-SC em Exercício

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	13
4	Perspectivas, Oportunidades e Gestão de Riscos	15
5	Acolhimento e Relacionamento Institucional	18
5.1	Mapa de Partes Interessadas Sesc Santa Catarina.....	19
5.2	Relacionamento com o Cliente	20
5.3	Clientes Sesc Santa Catarina.....	22
5.4	Avaliação dos produtos e serviços pelos clientes	24
5.5	Canais de informação e diálogo com a sociedade	27
5.6	Portal da Transparência Sesc Santa Catarina	29
6.	Contribuição para a inovação e o aperfeiçoamento de práticas sociais.....	30
7.	Alinhamento e Estratégia para o Desenvolvimento Regional.....	31
7.1	Plano Estratégico 2017-2021 Sesc Santa Catarina	32
7.2	Resultados Estratégicos.....	34
7.2.1	<i>Perspectiva Afirmação Institucional</i>	35
7.2.2	<i>Perspectiva Afirmação Clientes</i>	37
7.2.3	<i>Perspectiva Processos Internos</i>	38
7.2.4	<i>Perspectiva Aprendizagem Organizacional</i>	41

7.5	<i>Perspectiva Financeira</i>	44
8.	Programação Anual de Trabalho	45
9.	Realizações 2021	48
9.1	Dimensão Social	48
9.1.1	<i>Programa Educação</i>	52
9.1.2	<i>Programa Saúde</i>	55
9.1.3	<i>Programa Cultura</i>	59
9.1.4	<i>Programa Lazer</i>	64
9.1.5	<i>Programa Assistência</i>	71
9.1.6	<i>Programa Administração</i>	77
9.2	Dimensão Institucional	80
9.2.1	<i>Modernização da gestão</i>	80
9.2.2	<i>Recursos Humanos</i>	81
9.2.3	<i>Soluções de tecnologia da informação e comunicação</i>	86
9.3	Dimensão Infraestrutura	90
9.4	Dimensão Econômica	90
9.5	Dimensão Pluridimensional.....	94
10.	Reconhecimentos e premiações do departamento regional	95

1. QUEM SOMOS

Ao longo de 75 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, promovendo atividades que contribuam para o desenvolvimento econômico e social.

Instalado em Santa Catarina no ano de 1948, o Serviço Social do Comércio (Sesc) é uma instituição de direito privado, sem fins lucrativos e faz parte da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina (Fecomércio SC), que representa aproximadamente 540 mil estabelecimentos do comércio de bens, serviços e turismo. Além do Sesc-SC, a Fecomércio SC congrega o Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio (Senac-SC).

O Sesc tem por objetivo fortalecer a capacidade dos indivíduos em buscar a melhoria de suas condições de vida por meio da oferta de serviços que contribuam positivamente para o bem-estar de sua clientela. A instituição faz isso por meio de ações educativas, propositivas e transformadoras em 5 áreas de atuação: 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 na sociedade, o Sesc desenvolve seu trabalho a partir de documentos norteadores constituídos com base em referenciais nacionais sólidos¹, que guiam a atuação da instituição em todo o território brasileiro e fortalece a atuação 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 todas 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 ideias e iniciativas que propiciem o aperfeiçoamento e/ou mudanças estruturais, contribuindo para o reconhecimento da instituição.

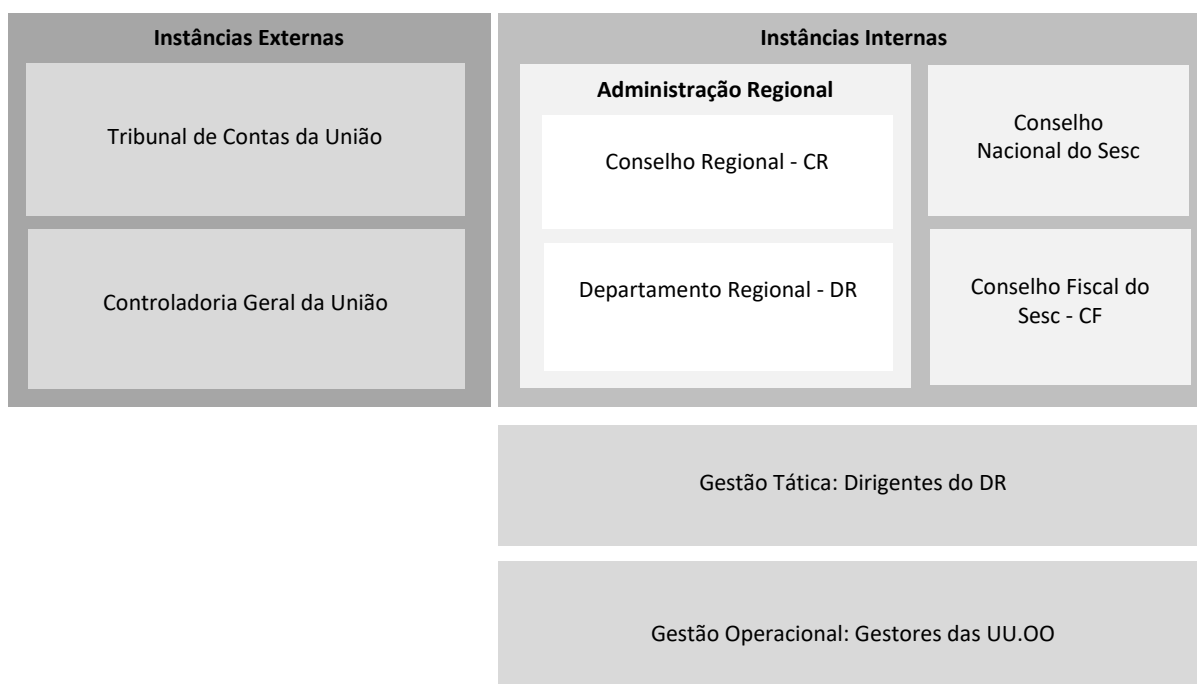
2. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DO SESC E CONFORMIDADE DA GESTÃO

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-SC).

O Sesc tem sua governança estruturada com base em documentos normatizados internamente. Tais documentos 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 funcionários 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, durante boa parte do exercício de 2021, disponibilizou o canal de Ouvidoria instalado no Departamento Nacional como um canal aberto ao cidadão, disponível para escutar reivindicações, denúncias, sugestões e elogios aos serviços prestados à sua clientela e que registrou 135 contatos durante o ano. 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 Direção de Comunicação e Marketing (DCM) – área de Relacionamento com o Cliente.

No mês de outubro de 2021, o Sesc Santa Catarina deu mais um passo na qualificação da escuta do cliente com a implantação do canal de ouvidoria próprio, que pode ser acessado pelo cliente no Portal

da Transparência⁵. Tal ação reflete em uma melhoria significativa junto ao fluxo de comunicação, e disponibiliza acesso direto à instituição para registro e acompanhamento dos elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

O processo conta com o acompanhamento por meio de protocolo, registro da evolução do atendimento por *e-mail* e concede ao cliente a opção de se identificar ou não, podendo fazer seu registro de forma sigilosa.

Comparativo da Quantidade de manifestações recebidas junto à instituição

Natureza da demanda	2019	2020	2021
Reclamações	125	81	95
Sugestões	4	7	13
Elogios	7	6	16
Denúncia			12
Total	136	94	136

⁵ O sistema de ouvidoria para envio de comunicações ao Sesc Santa Catarina, pode ser acessado através do Portal da Transparência, disponível no link <http://transparencia.sc.sesc.com.br>

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 Comércio⁶. O regulamento 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-SC).

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 2021 com 55⁷ pontos de atendimento fixos presentes em 33 cidades catarinenses: sendo 32 Unidades Operacionais Completas⁸; 5 Escola Sesc (estrutura física exclusiva para escola)⁹; 1 Mesa Brasil Sesc (estrutura física exclusiva do Programa Mesa Brasil Sesc)¹⁰; 2 Espaços Culturais; 4 Academias (estrutura física exclusiva para oferecer modalidades do Desenvolvimento Físico Esportivo)¹¹; 3 Meios de Hospedagem; 7 Sesc Comunidade¹²; 1 Espaço de Lazer e 1 Departamento Regional. Também possuímos 6 pontos de atendimento móveis

⁶ 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.

⁷ 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>.

⁸ Unidades Operacionais Completas: Unidades que oferecem serviços em todas as áreas de atuação do Sesc, com adequação de serviços à demanda regional.

⁹ Escola Sesc: Unidades desenvolvidas especialmente para o atendimento da demanda escolar.

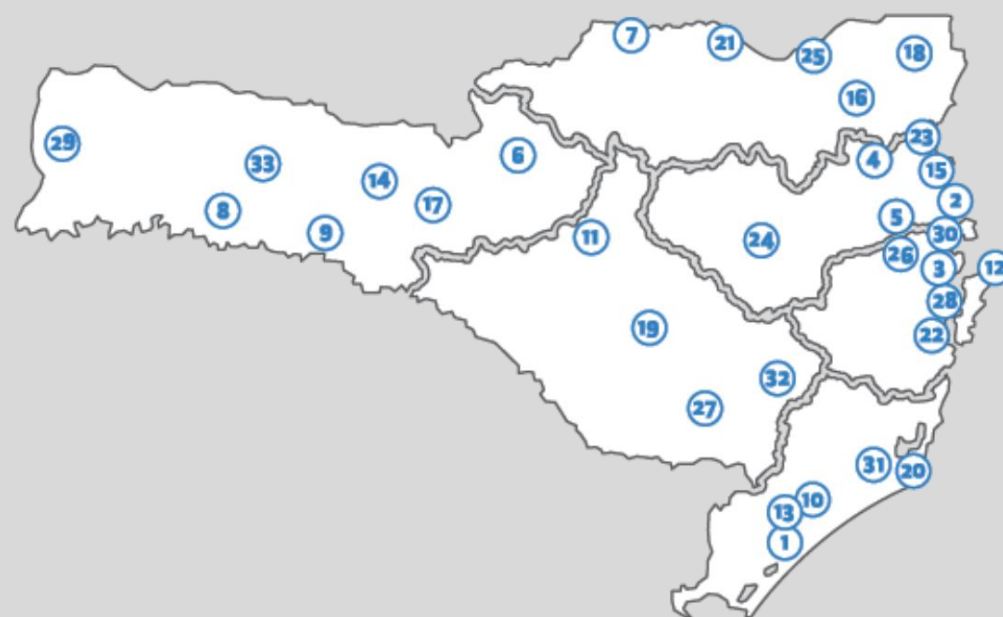
¹⁰ Mesa Brasil Sesc: Ponto de atendimento específico a atividades do Projeto Mesa Brasil Sesc.

¹¹ Academias: Unidades desenvolvidas especialmente para o atendimento da demanda de desenvolvimento físico esportivo.

¹² Sesc Comunidade: Unidades desenvolvidas para o atendimento das necessidades.

(Unidades Móveis nas áreas de Saúde e Cultura – 2 Unidades OdontoSesc; 2 Unidades Saúde da Mulher; e 2 Unidades BiblioSesc), que ficaram desativados durante o ano de 2021, devido aos protocolos de segurança em virtude da pandemia.

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



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

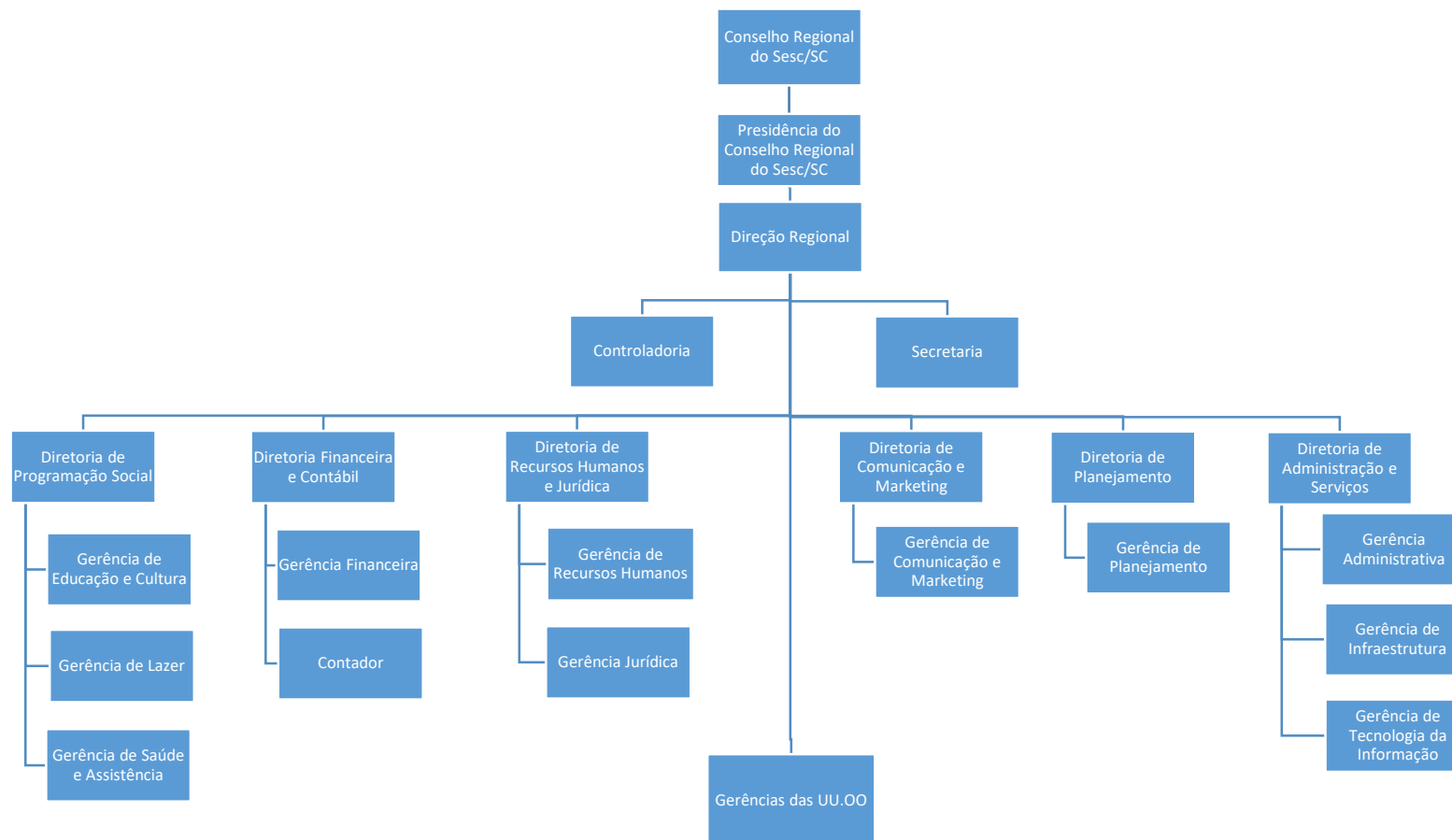
3.2 Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional passou por uma reestruturação em 2021, com o objetivo de agilizar o fluxo das informações e a melhoria na tomada de decisões, bem como, a necessidade de implantação do Programa de Integridade (*compliance*). Diante destas considerações, a nova estrutura organizacional passou a ter a área de Controladoria e seis Diretorias, com as maiores alterações sendo a separação da Diretoria de Planejamento e Finanças em duas diretorias e a unificação das Diretorias de Recursos Humanos e Jurídica.

A Administração Regional tem sua estrutura organizacional formalizada pelo Regimento Interno do Serviço Social do Comércio de Santa Catarina¹³, o qual é representado graficamente pelo organograma abaixo:

¹³ Resolução Sesc Santa Catarina nº 538/2021

Organograma do Sesc Santa Catarina¹⁴



¹⁴ Organograma aprovado conforme resolução Sesc Santa Catarina nº 538/2021

Canais de Comunicação Interna

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 empresa 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 funcionários com a função de padronizar um canal interativo e dinâmico de comunicação entre setores e respectivos funcionários. 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 funcionários 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 funcionários 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;
- **Microsoft Office 365:** Conjunto de aplicativos utilizado com vistas a facilitar a comunicação e o compartilhamento de informações entre os funcionários e com o público externo (fornecedores, clientes, Departamento Nacional, demais órgãos, instituições e pessoas de interesse da organização). Atualmente, os aplicativos mais utilizados na instituição para este fim são o Outlook – correio eletrônico para comunicação escrita, o Microsoft Teams – plataforma de reuniões *online* para a comunicação verbal, e o SharePoint – plataforma colaborativa de construção e compartilhamento de conteúdo.

- IntegraSesc: Evento implantado há mais de 5 anos, que tem como principal objetivo fortalecer a comunicação interna da instituição por meio da informação e integração dos funcionários em formato de reuniões de equipe. Entre os temas trabalhados constam o alinhamento sobre ações e projetos realizados pelo Sesc, divulgação de campanhas institucionais, comunicação com a direção e demais assuntos que são definidos em parte por uma pauta estadual. As pautas locais também recebem espaço e proporcionam a divulgação de assuntos relevantes específicos da sua região.

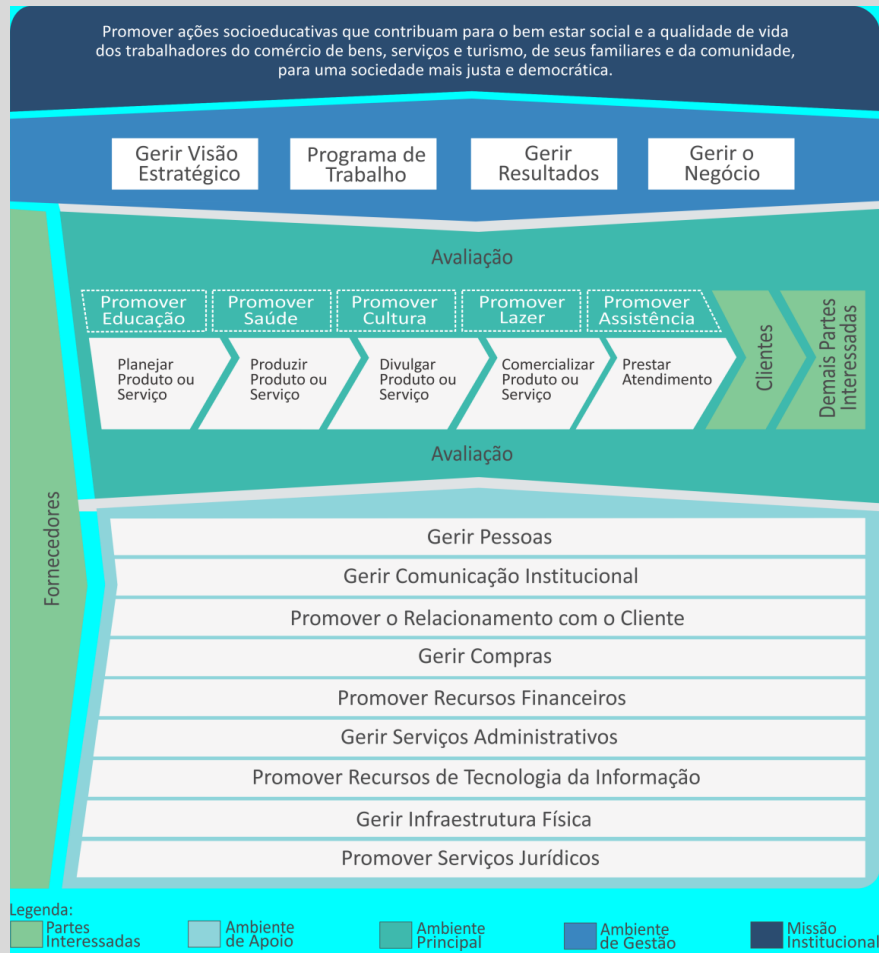
3.3 Macroprocessos e Geração de Valor Organizacional às partes interessadas

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 referentes à criação, desenvolvimento e oferta de atividades em todas as áreas de atuação que chegam até o cliente final. 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* impactados, diretamente ou não, pelo desenvolvimento dos serviços prestados.

Cadeia de Valor Sesc Santa Catarina



4 PERSPECTIVAS, OPORTUNIDADES E GESTÃO DE RISCOS

Análise de Oportunidades e Incertezas do cenário em 2021

O Estado de Santa Catarina, localizado na Região Sul do Brasil, possui sua extensão territorial de 95.730,684 km² dividida entre 295 municípios, que somam uma população estimada em 2020 de 7.338.473¹⁵ pessoas (3,44% da população estimada brasileira). O Estado desfruta de boas condições de desenvolvimento humano que refletem positivamente em seus indicadores sociais e econômicos, beneficiando diretamente a qualidade de vida da população. Entre os indicadores mais impactantes estão a expectativa de vida ao nascer, que alcança 76,97¹⁶ 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 domiciliar *per capita*¹⁷ que em 2020 alcançou R\$ 1.632,00, aproximadamente 7,74% menor que a renda registrada em 2019; 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, sendo o 3º maior do país.

Tal cenário oportuniza o desenvolvimento das atividades que vão ao encontro 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 o 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 e com atividades que colaboram com o desenvolvimento pessoal, econômico e social da clientela.

Na atuação local, o Sesc destaca-se pelo reconhecimento da qualidade dos serviços oferecidos em suas unidades, bem como pelo enfoque social, apesar de um número representativo de instituições (Prefeituras e ONGs que trabalham com foco social) que ofertam atividades similares. Nas áreas de educação e lazer, encontra-se um número significativo de empresas (escolas particulares e academias) que oferecem atividades na linha de atuação do Sesc e utilizam estratégias de marketing em massa, com valores promocionais com grande alcance publicitário.

O exercício de 2021 foi caracterizado por um período crítico no primeiro semestre e com a retomada da oferta de serviços no formato presencial nas Unidades Operacionais e Hotéis do Sesc Santa Catarina, mais forte no segundo semestre. Apesar da evolução do número de pessoas imunizadas contra o coronavírus, o cenário de incertezas permanece até os dias atuais.

¹⁵ @cidades, IBGE; 2022.

¹⁶ Base de dados Radar IDHM, PNAD Contínua. 2017.

¹⁷ @cidades, IBGE. 2020.

As atividades oferecidas pela empresa ao longo de 2021 precisaram de atenção da equipe para a adequação de metodologias de acordo com as características técnicas de cada atividade, evolução do nível de contágio do COVID-19 em cada região e o atendimento da legislação e protocolos governamentais vigentes nas cidades onde o Sesc atua. Algumas das atividades, apesar de terem o formato presencial retomado, mantiveram o formato *online* no portfólio de serviços como mais uma forma de atender às necessidades dos clientes.

Todas as ações realizadas no decorrer do exercício estiveram embasadas nas Diretrizes para o Quinquênio (2016-2021) e no Plano Estratégico do Sesc (PES) 2017-2021¹⁸, que traz como principais metas a 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 comércio	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 <i>online</i>	
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	

¹⁸ Plano Estratégico do Sesc 2017-2021 (PES), constitui o referencial estratégico de âmbito nacional, que busca a unidade institucional por meio de um trabalho em rede e do estabelecimento de uma agenda comum de Objetivos Estratégicos e metas junto às AR e NA. O documento é elaborado, acompanhado e avaliado de forma participativa.

Gestão de riscos e metodologias de controle interno

A gestão de riscos consiste em um conjunto de atividades coordenadas e tem como objetivo 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 Departamento Nacional do Sesc) 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 Diretoria Financeira e Contábil 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.

Em paralelo às práticas instituídas de controle interno, o atendimento aos padrões estabelecidos são assegurados por auditorias anuais realizadas pelo Conselho Fiscal e verificação anual de informações pelo Tribunal de Contas da União, além de auditorias pontuais da Controladoria Geral da União, que emitem relatórios específicos¹⁹ para o acompanhamento das ações de correição ou melhoria.

¹⁹ Os respectivos relatórios de acompanhamento e ações de correição 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 “*Promover 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, entende-se que a geração de valor à todas as partes interessadas²⁰ 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 sua clientela preferencial: os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

²⁰ 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
Clientela Preferencial	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).
Funcionários	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

Com objetivo de cumprir com sua missão institucional, o Sesc tem sua atuação centrada no cliente. A disponibilidade e a forma de atendimento ao 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. Essa área 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 um multicanal de atendimento (*online*, telefônico e presencial), com intuito 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, 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 final. Excelência no atendimento, foco nas necessidades e nos desejos do cliente e orientação para a venda são os princípios fundamentais de atuação do setor.

Nos últimos anos, o Sesc aumentando o foco em 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 Diretoria 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
<i>Online</i>	e-mail institucional, com endereço e link de acesso disponibilizado no Portal Sesc-SC, atendimento via WhatsApp
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, sempre que viável, a resolução e o atendimento destas. Entende-se que essas manifestações são oportunidades de melhorias a partir da perspectiva do cliente, considerando sua necessidade e realidade. Assim, a Diretoria de Comunicação e Marketing realiza o gerenciamento das manifestações registradas (canais *online* e central telefônica) em nível estadual.

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	16.682	16.682	Sim
Central de Relacionamento com os Clientes (0800)	34.745	34.745	Sim
@faleconosco (formulário Portal Sesc-SC)	670	670	Sim
Interações via whatsapp no site	16.647	16.647	Sim

Comparativo da Quantidade de manifestações recebidas junto à instituição

Natureza da demanda	2019	2020	2021
Informações (e-mail faleconosco)	121.194	64.222	68.074
Reclamações	744	477	502
Elogios	605	68	74
Sugestões	154	119	82
Denúncia	-	-	12
Total	122.697	64.886	68.744

5.3 Clientes Sesc em 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.

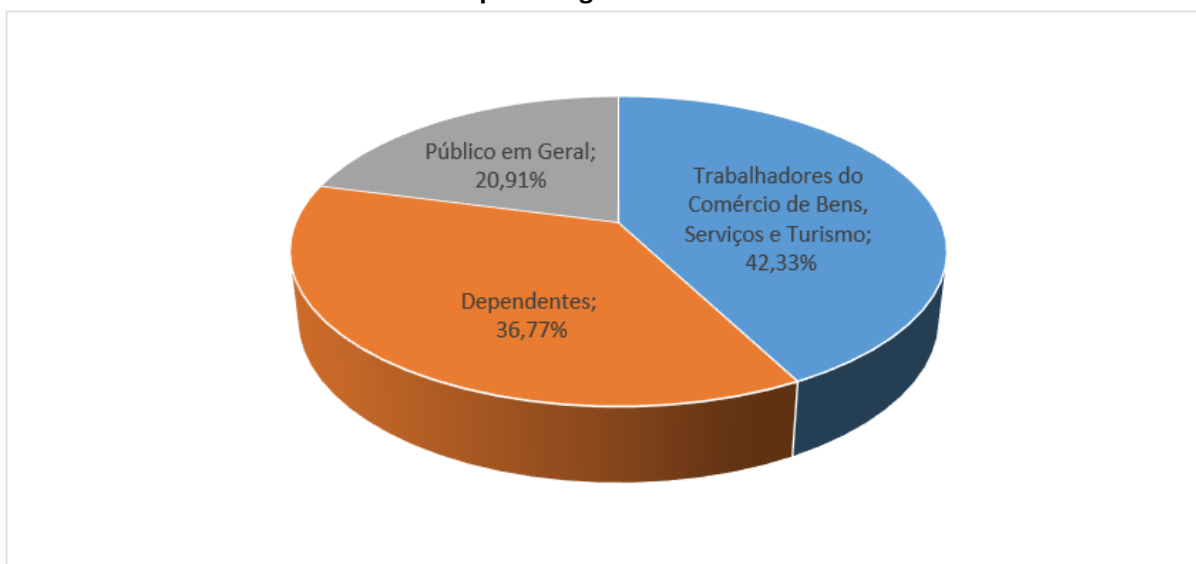
Os serviços desenvolvidos a partir das necessidades do público-alvo alcançam também uma parcela grande do público geral²¹ e contribuem para uma sociedade mais justa e democrática. Em 2021, foram emitidos 178.028 Cartões Cliente Sesc, sendo destes, 79,09% para a clientela preferencial²².

O cartão cliente Sesc é necessário para que o cliente possa realizar sua inscrição nos serviços sistematizados e usufruir dos serviços e da infraestrutura da instituição. Antes entregue em formato físico ao cliente, a partir de 2020 o Sesc Santa Catarina passou a oferecer o Cartão Cliente Sesc também em formato digital, acessado via aplicativo. Com o cartão de forma digital, é facilitada a inscrição em cursos, compra de crédito para os restaurantes, liberação de acesso nos espaços físicos, entre outras possibilidades.

²¹O 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.

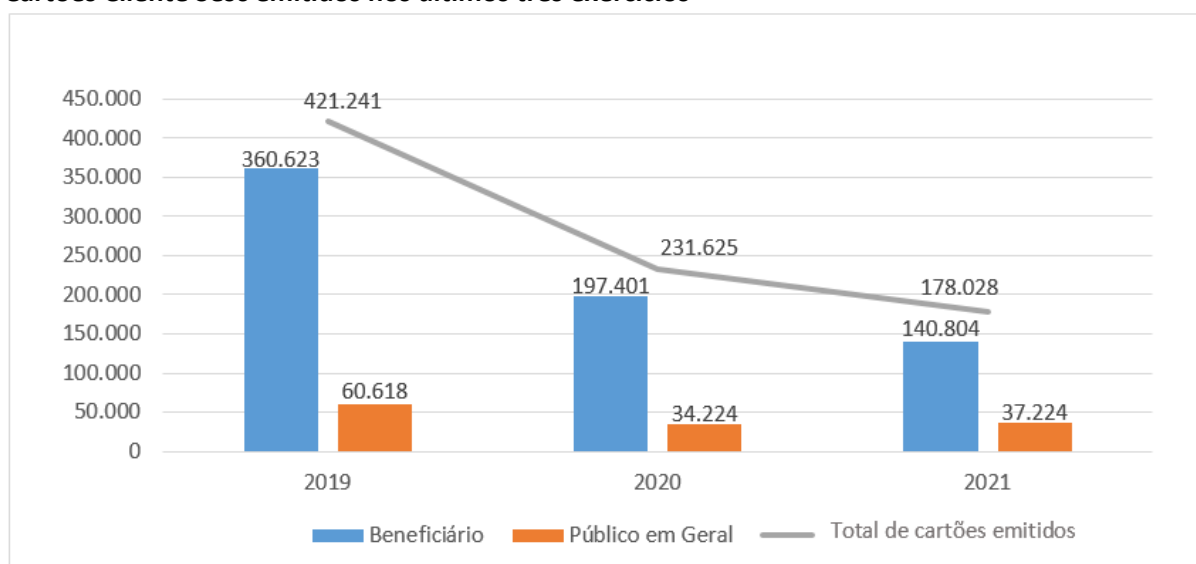
²²Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

Cartões Cliente Sesc Emitidos em 2021 por categoria



Nas atividades realizadas em suas dependências, o Sesc Santa Catarina prioriza o atendimento dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes. Com ações que compreendem a exclusividade de acesso à serviços específicos a esse público, como por exemplo a odontologia, a temporada de verão no Hotel Sesc Cacupé e atividades que possuem grande demanda, citamos a realização de períodos de inscrições específicos e, se houverem vagas em aberto após este período, são então disponibilizadas vagas ao público em geral.

Cartões Cliente Sesc emitidos nos últimos três exercícios



O exercício de 2021 ainda sobre forte impacto do cenário gerado a partir de ações de contenção à pandemia, teve influência direta na quantidade de Cartões Cliente Sesc emitidos anualmente. Os números, que vinham em uma curva crescente nos anos anteriores, apresentaram queda pelo segundo ano consecutivo, mesmo com as ações realizadas pela instituição para conter os efeitos perante seus resultados. O número de emissões caiu 23,14% em comparação ao ano 2020.

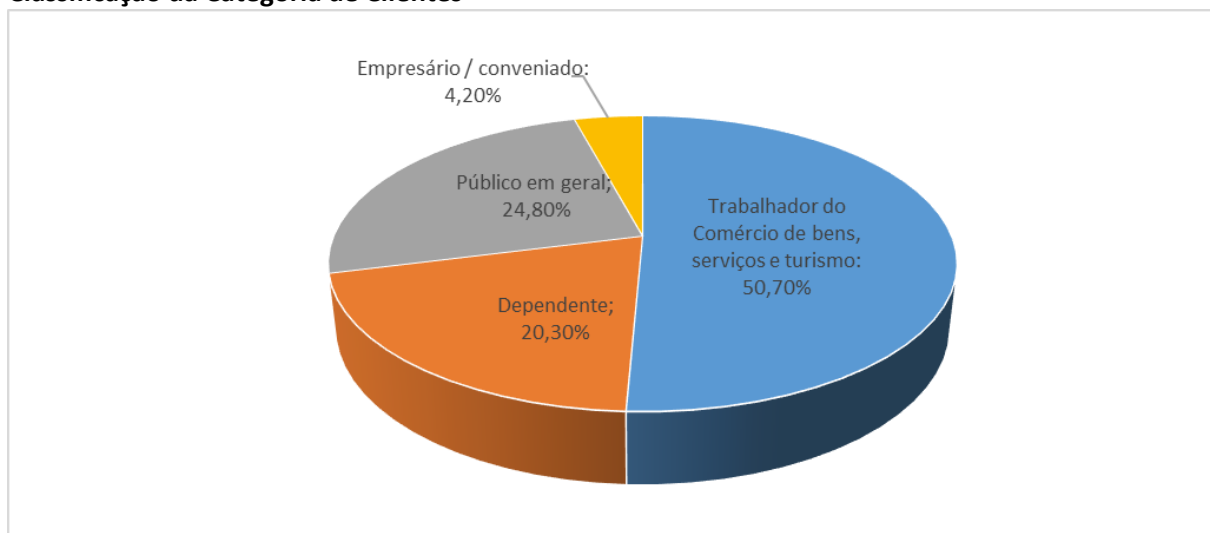
5.4 Avaliação dos produtos e serviços pelos clientes

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.

Os resultados da pesquisa de satisfação constituem base interna por serem considerados estratégicos, razão pela qual não há divulgação à sociedade. Em 2021, a pesquisa de satisfação foi realizada através do envio de formulário de pesquisa *online* via e-mail marketing²³ entre os dias 7 a 22 de dezembro de 2021, e obteve 400 respostas.

Abaixo são apresentados os principais resultados identificados junto à pesquisa de satisfação²⁴:

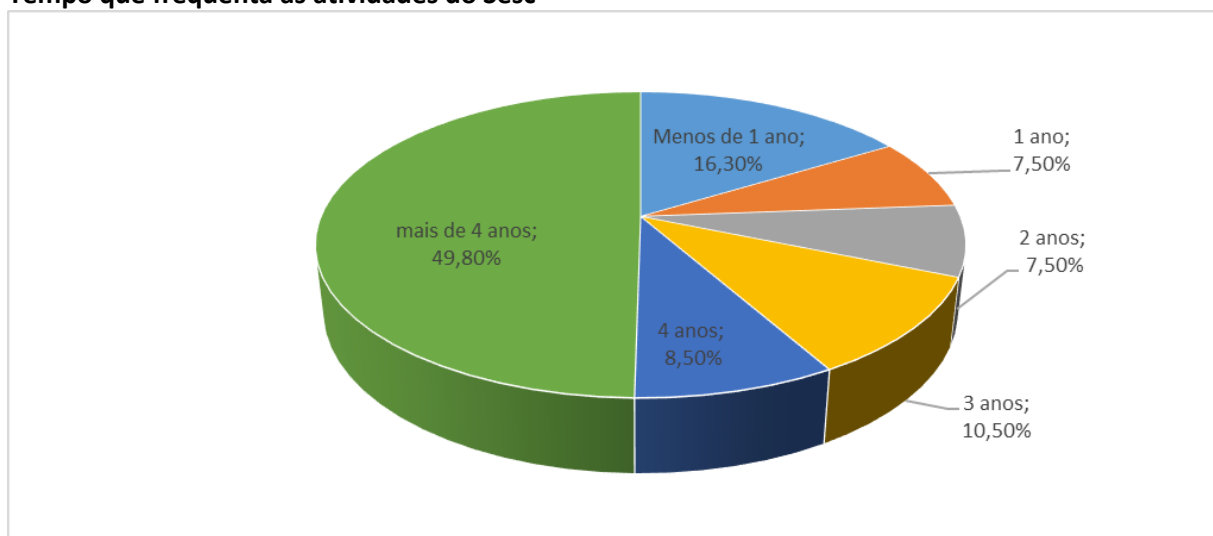
Classificação da Categoria de Clientes



²³ 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.

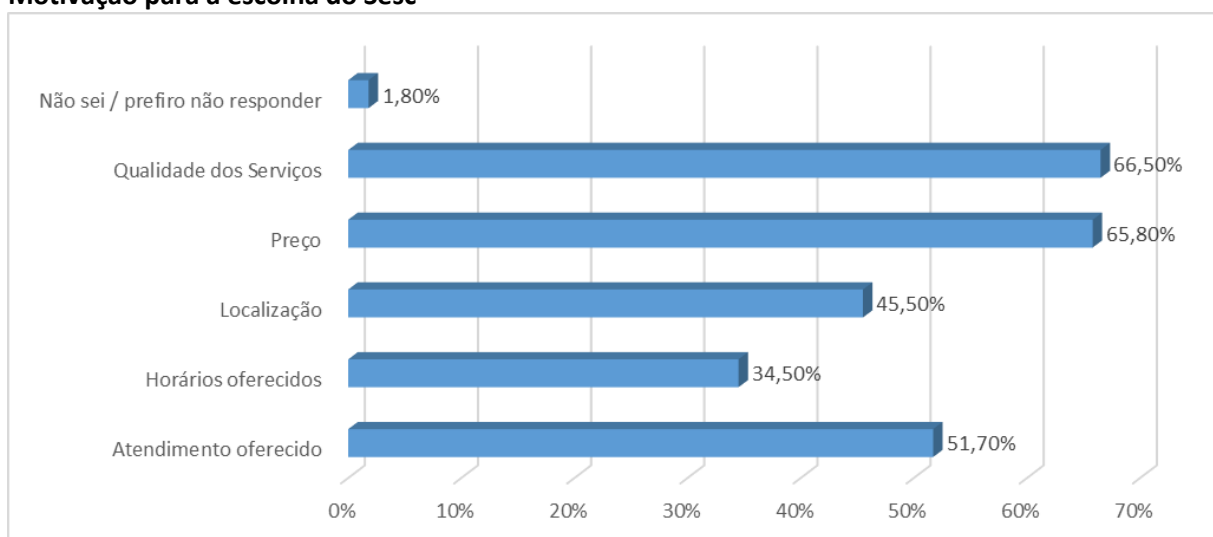
²⁴ Os resultados referentes à pesquisa de satisfação aplicada junto a base de clientes Sesc Santa Catarina constituem base interna por serem considerados estratégicos, razão pela qual não são divulgados integralmente à sociedade.

Tempo que frequenta as atividades do Sesc



Os clientes que responderam à pesquisa seguiram a tendência quanto a classificação identificada na emissão de Cartões Cliente Sesc, onde a maioria corresponde à clientela preferencial da instituição. Um fator que chama a atenção refere-se à fidelidade dos clientes aos serviços oferecidos pelo Sesc Santa Catarina, onde 49,9% relatam que frequentam há 4 anos ou mais.

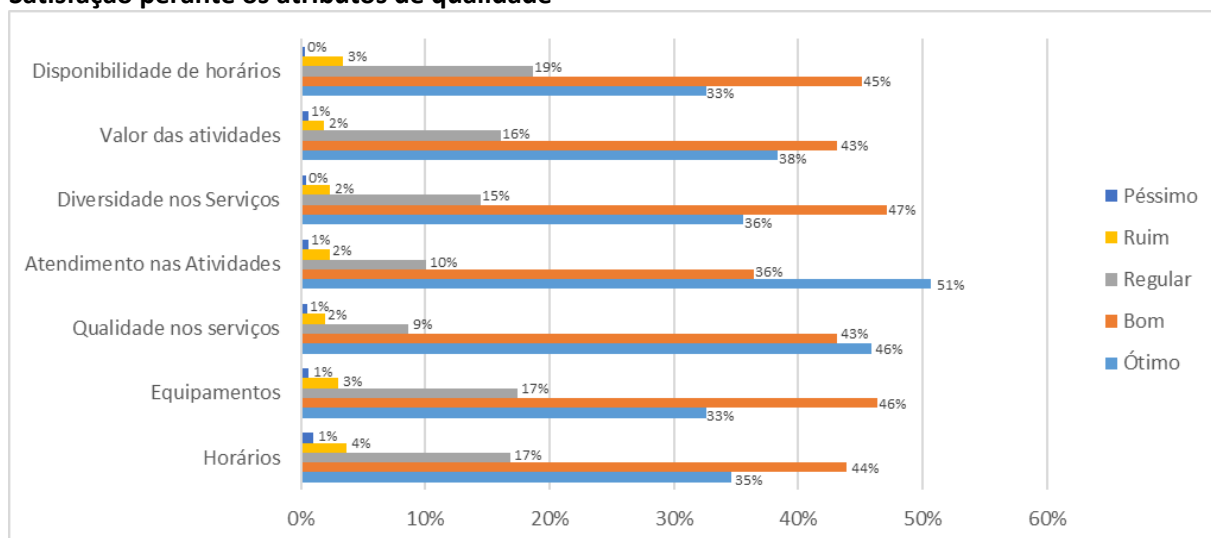
Motivação para a escolha do Sesc²⁵



Entre os motivos que levaram o cliente a escolher os serviços oferecidos pelo Sesc, o destaque fica para a qualidade dos serviços (66,5%), seguido pelo preço (65,8%) e o atendimento oferecido (51,7%). Esse resultado vai ao encontro dos valores e diretrizes organizacionais, que preza a qualidade não só nos serviços, mas no atendimento e preço.

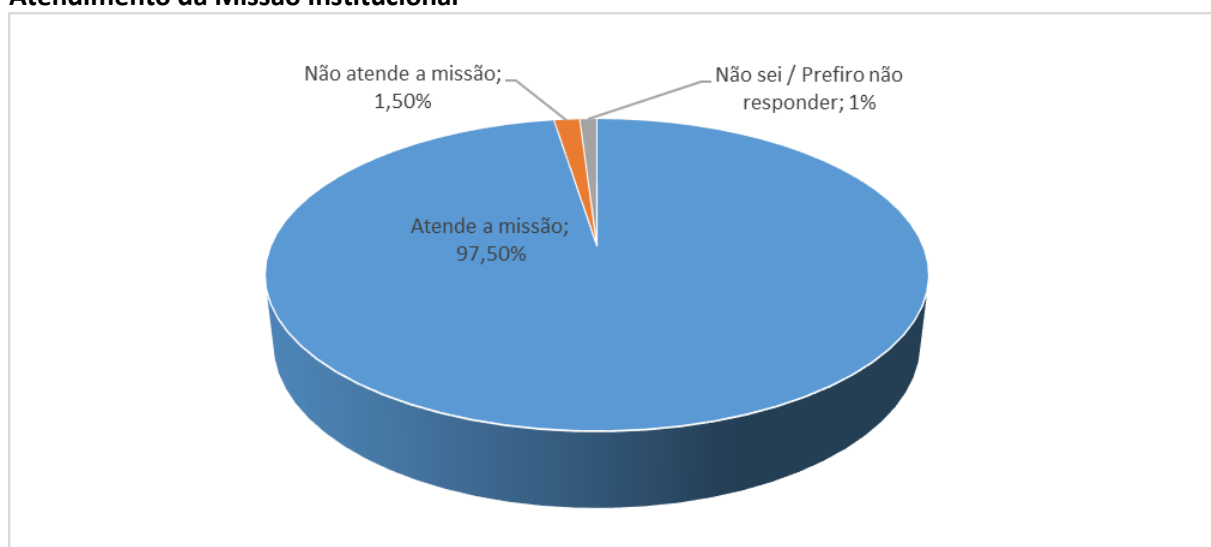
²⁵ Por entender que a motivação para a escolha dos serviços pode acontecer pela conjunção de critérios, a questão possibilita a seleção de até 3 opções, razão pela qual a soma pode representar percentuais acima de 100%. As demais motivações de escolhas escritas no item "outros" (*ótimos profissionais, 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.

Satisfação perante os atributos de qualidade



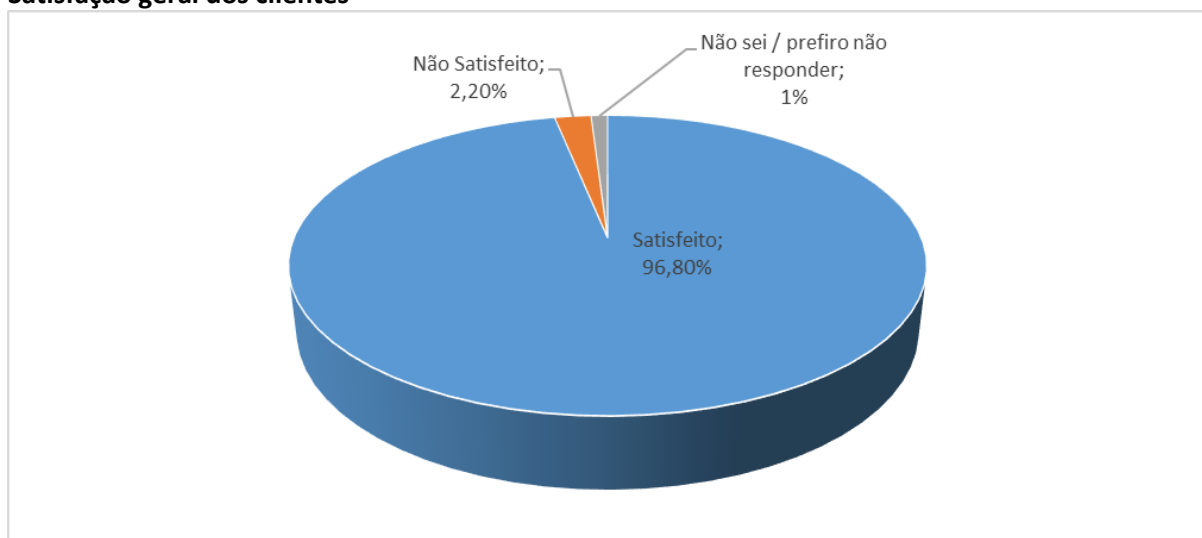
A avaliação dos atributos de qualidade da instituição apresentou um resultado positivo, onde os fatores “Qualidade nos serviços” e o “Atendimento nas atividades” se destacaram com altos índices de avaliação.

Atendimento da Missão Institucional



O esforço da empresa para ofertar serviços que contribuam com a melhoria do bem-estar e qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo é percebida pela maioria absoluta de 97,50% de sua clientela. O índice corrobora a importância do cunho socioeducativo na formação dos serviços a serem oferecidos dentro das áreas de atuação do Sesc e mais uma vez temos a comprovação que o Sesc-SC vem cumprindo com a sua missão Institucional.

Satisfação geral dos clientes



O indicador de satisfação geral identificado segue a tendência apresentada nos anos anteriores, que posiciona a instituição em nível de excelência com 96,8% de clientes satisfeitos com o Sesc-SC. Tal resultado é validado na avaliação da qualidade junto aos fatores “Qualidade nos serviços” (89% avaliaram entre ótimo e bom) e “Atendimento nas atividades” (87% entre ótimo e bom).

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 às informações pela sociedade é um compromisso e por este motivo tem-se aumentado a atenção ao Portal da Transparência, ao Portal Institucional e também à presença nas redes sociais, além do aprimoramento dos canais de comunicação com os clientes, como já mencionado.

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 10.195.384 visualizações de páginas no ano de 2021, com uma média de 3,73 páginas visualizadas por seção. O cadastro de usuários do portal também contemplou um número considerável no exercício - 1.132.187 cadastros e 1.101.984 novos cadastros.

Redes Sociais

A presença da empresa nas redes sociais tem se consolidado como um importante canal para diálogo com a sociedade e interação social. Com estratégias abrangentes, o Sesc Santa Catarina alcança seus diversos públicos através de uma comunicação ágil e estruturada com o uso de linguagem abrangente. Os principais canais utilizados pelo Sesc-SC são:

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

As redes sociais, reconhecidas por sua interatividade com o público, proporcionam ganhos que vão além da propagação da mensagem da instituição ao mercado, e abre as portas para mais formas de contato entre as pessoas e o Sesc. Em 2021, o site e outros canais do Sesc receberam mais visitas por meio de 10.287 cliques efetuados no link da bio junto ao perfil do *Instagram*. O perfil nessa rede também levou a realização de 99 cliques para chamadas telefônicas e 59 para o envio de e-mails de contato.

Entre os principais resultados²⁶ alcançados no exercício, são destacadas 236,3 mil visualizações no canal registrado no *YouTube*, o alcance orgânico de 785.407 pessoas por meio da página do *Facebook*, o alcance de 7.731.320 pessoas que visualizaram qualquer publicação do Sesc-SC e o crescimento de 18,82% no número de seguidores no *Instagram*.

²⁶ Devido à migração da ferramenta de gestão das mídias sociais, não foi possível gerar um relatório padrão, com respectivos comparativos com anos anteriores. Os números apresentados foram estruturados a partir do cruzamento de informações das ferramentas Etus, Facebook Insights e apresentações da agência.

5.6 Portal da Transparência Sesc Santa Catarina

O Portal da Transparência²⁷ 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 *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.

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 Transparência²⁸ e dedicado ao atendimento de solicitações de informações complementares referentes à instituição, com base nos requisitos da Lei de Acesso à Informações²⁹. O canal foi implantado no segundo semestre de 2020 contou com o recebimento de dois questionamentos, com respostas concedidas aos mesmos.

²⁷ 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>.

²⁸ <http://transparencia.sc.sesc.com.br/transparencia>

²⁹ 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. 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 tornam possíveis intervenções que ampliem 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 instâncias 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 a eficiência e o valor agregado na disseminação de práticas sociais. Os representantes do Sesc estiveram presentes em 104 entidades catarinenses atuantes nas áreas de educação, saúde, cultura, lazer e assistência.

A partir do trabalho conjunto com a sociedade, as representações acontecem com abrangência federal, estadual e municipal e tem o objetivo de aumentar a eficiência e eficácia das ações desenvolvidas na instituição. O quadro completo contendo a lista de Entidades de Classe, Conselhos e Órgãos com representantes do Sesc pode ser consultada no Portal da Transparência do Sesc Santa Catarina³⁰.

³⁰ 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), contemplou os objetivos e estratégias a serem desenvolvidas pela instituição a nível estadual. O documento, desenvolvido conjuntamente pelo corpo diretivo, gerencial e funcionários, 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 perspectivas³¹:

- **Afirmção 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.
- **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.

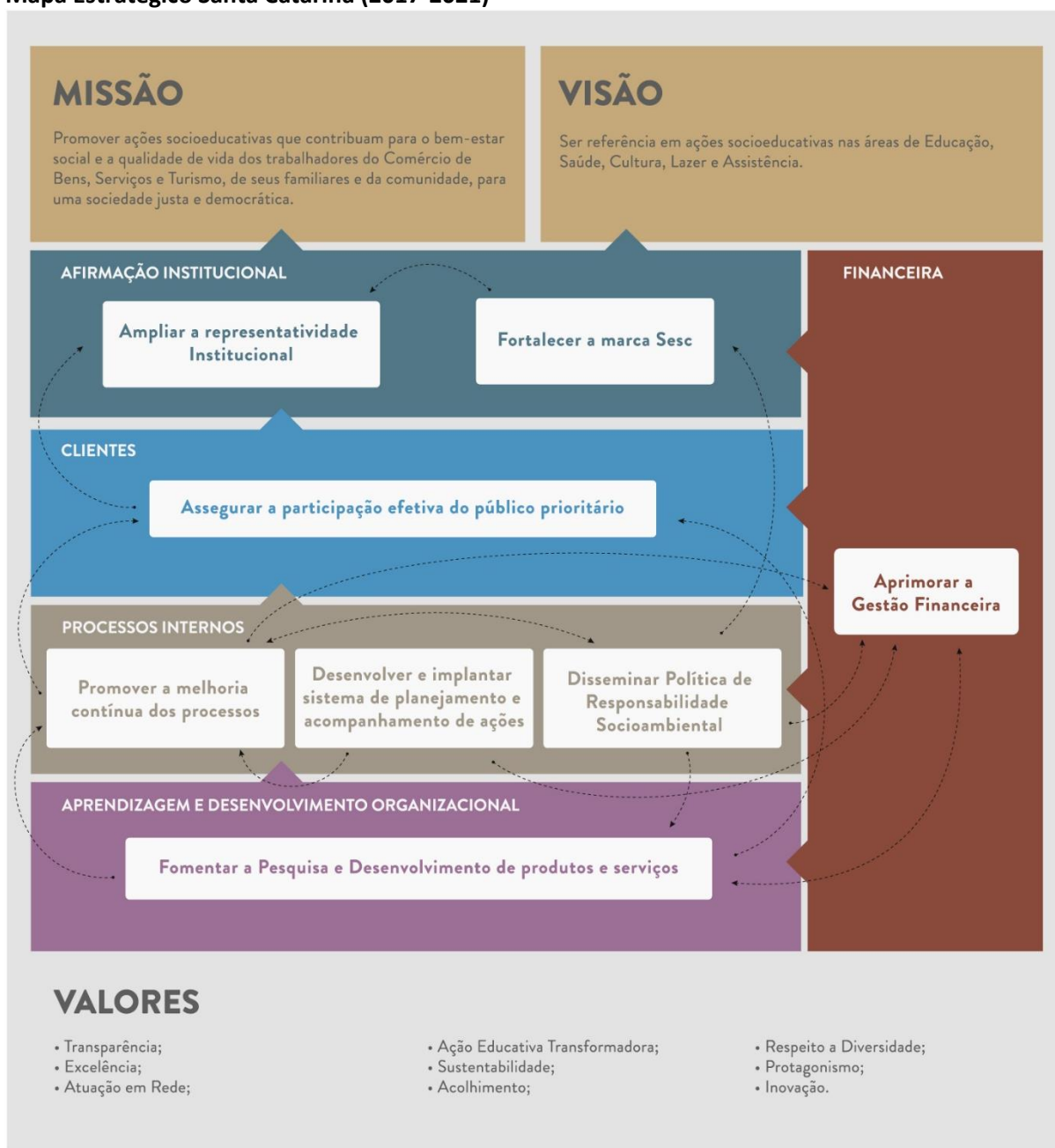
A formulação do Plano Estratégico em Santa Catarina acontece quinquenalmente a partir do estudo prévio de diretrizes nacionais, características da instituição, do ambiente em que se está inserido perante os objetivos almejados, histórico de resultados institucionais, novas tecnologias e tendências para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

³¹ 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.

7.1 Plano Estratégico 2017-2021 Sesc Santa Catarina

O Plano é construído em uma metodologia participativa, envolvendo 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-SC³²

Mecanismos de acompanhamento e avaliação do plano estratégico

O Plano Estratégico do Sesc-SC conta com um processo que envolve acompanhamento e análise de resultados. Os indicadores e posicionamento das ações realizadas pelas equipes e respectivos resultados alcançados são acompanhados trimestralmente pelos gestores, além de compor um

³² O documento integral pode ser consultado no Portal da Transparência do Sesc Santa Catarina, disponível em <http://transparencia.sc.sesc.com.br/transparencia>

relatório de análise, que em adição a subsidiar o processo decisório da instituição, expõe à comunidade os resultados alcançados por meio da publicação realizada no Portal da Transparência³³.

Sesc em Santa Catarina trabalha com a periodicidade de revisão estabelecida entre 2 e 3 anos e ocorre de acordo com a necessidade identificada em decorrência de mudanças de cenários. O atual Plano Estratégico, em razão das incertezas do cenário provenientes da situação de pandemia, teve sua revisão realizada no final do ano 2021, momento em que se entendeu ter um pouco mais de conhecimento à cerca das mudanças acontecidas nos últimos dois anos, bem como os reflexos nos ambientes social e econômico.

O processo envolveu o corpo gestor da instituição, que trabalhou embasado nas Diretrizes e Plano Estratégico do Sesc desde o levantamento de informações e construção de cenários, até o estabelecimento dos objetivos e estratégias para o próximo quinquênio (2022-2026), fase que será concluída em fevereiro de 2022.

A instituição do Plano Estratégico plurianual, contou ainda com um alinhamento técnico realizado no ano de 2020 com o corpo de gestores, onde foram apresentadas metodologias de trabalho e incentivado o estudo de tendências, identificação de problemas e soluções em uma visão a longo prazo. A ação foi estruturada com o intuito de aprofundar a visão estratégica e sistêmica da equipe que, mesmo apresentando a necessidade de tomadas de decisões rápidas durante o período de pandemia, necessitavam do devido embasamento estratégico para a realização da missão institucional.

7.2 Resultados Estratégicos

O exercício de 2021 contou com a retomada gradativa de alguns serviços³⁴ em formato presencial após longo período com atividades *online* em decorrência da pandemia do coronavírus. Tal ação se tornou possível com o respeito às normas sanitárias estabelecidas de forma integral em conjunto com o avanço da vacinação da população catarinense contra a COVID-19, fatos estes que geraram diminuição no risco de contágio, de gravidade da doença e aumentaram a confiança da população, que intensificou a busca por atividades presenciais também pela clientela, principalmente no segundo semestre do ano.

³³ O documento integral pode ser consultado no Portal da Transparência do Sesc Santa Catarina, disponível em <http://transparencia.sc.sesc.com.br/transparencia>

³⁴ Observa-se que todos os serviços oferecidos de forma presencial, permanecem com atendimento dos protocolos de prevenção ao contágio de coronavírus, conforme normativas estabelecidas em território Estadual e Municipal.

Desta forma, foi dada continuidade às ações com foco na manutenção da saúde financeira da instituição, na proteção da saúde das pessoas (clientes internos e externos), melhoria da gestão e seus processos e ampliação dos serviços oferecidos à comunidade no formato presencial.

Neste cenário, foi identificado como principal desafio do período a manutenção da segurança da saúde das pessoas na oferta dos serviços presenciais com a garantia da qualidade dos mesmos, mantendo as orientações sanitárias mesmo perante a evolução alcançada pela imunização da população, visto a ocorrência do surgimento de novas variantes e ondas de incertezas no cenário Nacional e a conquista da confiança dos clientes quanto à segurança de saúde oferecida pela instituição na realização das atividades.

Tais premissas estiveram presente na realização das ações, durante todo o período, a fim de garantir o resultado projetado à instituição e a realização de sua missão institucional. Entre as principais ações e resultados destacam-se³⁵:

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.

Com dois grandes objetivos contidos nesta perspectiva, os quais tratam especificamente sobre a ampliação da representatividade institucional e fortalecimento de sua marca em território estadual por meio do fortalecimento do envolvimento do público interno e externo com o 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 aumento da presença junto às entidades afins às áreas de atuação do Sesc contribui para a divulgação e reconhecimento do Sesc como instituição de relevância social de caráter privado, além de contribuir para a efetividade de seu compromisso social.

³⁵ O detalhamento das ações estratégicas desenvolvidas em 2021 está disponibilizado no Portal da Transparência do Sesc Santa Catarina.

- *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, com a finalização em 2020 e revisão no primeiro trimestre de 2021. O trabalho foi estruturado a partir de análise de mercado e pesquisa com clientes ativos e inativos, empresários e funcionários, que resultou em um diagnóstico e matriz de ações a serem desenvolvidas no quinquênio. As ações contam com plano de ação interno e encaminhamento à agência responsável pela comunicação institucional para a criação de nova campanha e respectivas ações, as quais vem sendo realizadas na instituição.

- *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 excepcionalmente em 2021 não foi realizado em razão da pandemia) e ampliação do benefício de valor diferenciado nos serviços oferecidos pela Instituição, que incentiva o acesso ao Sesc pelos empresários que são contribuintes da Federação do Comércio e seus dependentes.

Análise de Metas e Resultados na Perspectiva Afirmação Institucional

Indicador	2020			2021		
	Meta Anual	Resultado Anual	Farol	Meta Anual	Resultado Anual	Farol
Número de Conselhos, fóruns e comitês com representantes do Sesc	95	105		100	104	
Percentual de Reconhecimento como empresa social pelo público de interesse	70%	-	-	-	-	-

A atuação do Sesc frente à representatividade em Conselhos e Órgãos de Classe iniciou com mapeamento das entidades com atuação convergente às da instituição, e seguiu em dois anos consecutivos (2018 e 2019), 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, quando superou em 10,53% a meta estabelecida. O primeiro trimestre de 2021 obteve uma queda em razão das representatividades que tiveram termos encerrados, número que foi retomado já no segundo trimestre de 2021, quando se retomou a participação em alguns conselhos e mantido no terceiro e quarto trimestre, com 4% acima da meta estabelecida anual. A ação constitui um objetivo com resultados relevantes à instituição, e alcança ganhos com a troca de conhecimentos, fortalecimento regional e parceiras 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 da COVID-19 foi inviabilizada.

7.2.2 Perspectiva Clientes

O objetivo contido na perspectiva “Clientes” evidencia o interesse da organização em se relacionar estrategicamente com o cliente preferencial 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, dedicam-se esforços para a realização de duas estratégias principais:

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

O Sesc implantou um programa de fidelidade em 2019, chamado “Sesc Mais Vantagens”, com base no levantamento das necessidades e expectativas de sua clientela. Seguindo ações já implementadas no mercado por empresas de áreas similares. Este programa tem por objetivo a garantia de acesso do público-alvo e aumento do tempo de permanência do cliente nas unidades do Sesc, 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. A medida que são efetuados pagamentos, o cliente acumula pontos que podem ser trocados por produtos da loja *online*. Só em 2021, 64 clientes realizaram resgate de produtos com a pontuação acumulada.

Em 2020, complementando o projeto “Sesc Mais Vantagens”, foi implantado um programa de Marketing de Indicação – o “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. O programa, que iniciou em um período de grande incerteza no cenário junto aos clientes, tem se mostrado efetivo em sua realização. No ano de 2021 o programa teve um crescimento de 254% no número de clientes que

realizaram indicações em relação ao ano de 2020, o que corresponde a 1.132 clientes que indicaram amigos e familiares para os serviços do Sesc Santa Catarina.

- *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, abertura de inscrições com período específico, dentre outras. Com o mesmo intuito, ainda são realizadas ações complementares de comunicação, melhorias do atendimento ao cliente e ampliação do número de Unidades Operacionais.

Análise de Metas e Resultados na Perspectiva Clientes

cla	2020			2021		
	Meta Anual	Resultado Anual	Farol	Meta Anual	Resultado Anual	Farol
Percentual de Participação dos trabalhadores do Comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes em atividades sistematizadas	80%	69,35%		80%	69,12%	

O Sesc-SC tem desenvolvido ações ao longo dos anos que resultaram no 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 da clientela preferencial, como consequência da pandemia que, além de uma grande diminuição de pessoas que procuraram atividades complementares, 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 do Sesc.

No exercício de 2021, mesmo seguindo com restrições de atendimento ao público presencial durante parte do primeiro semestre, 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 área de Relacionamento com o Cliente de forma *online*. Por meio do aplicativo, no exercício 2021 foram emitidos 2.095 Cartões Cliente Sesc à novos clientes, 5.285 Cartões Cliente Sesc renovados e 359 inscrições em atividades oferecidas nas unidades.

7.2.3 Perspectiva Processos Internos

O zelo pela qualidade nos processos finalísticos e de gestão são essenciais em qualquer empresa e para o Sesc não é diferente. A partir de critérios que evidenciam a qualidade em todas as áreas da

instituição, nossos processos internos estruturam a organização de forma a conceder sustentabilidade às atividades-fim. 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 contínua 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 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.

- *Elaborar manuais e POPs dos processos:*

O Sesc Santa Catarina deu prosseguimento a estratégia adotada nos anos anteriores, que realiza a documentação dos processos mapeados com foco na simplificação da documentação a partir da utilização de uma linguagem acessível a todos os funcionários.

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

A adoção de um sistema ERP alinhado à gestão de processos visa a integração de informações de gestão da instituição com os sistemas trabalhados pelo Departamento Nacional, contribuindo para o armazenamento de forma organizada e segura. A adoção de um sistema ERP busca a disponibilização de uma visão integrada da organização, oferecendo informações precisas para a tomada de decisão.

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

A implantação de um sistema integrado de planejamento e acompanhamento de projetos tem como objetivo qualificar o planejamento, acompanhamento e a avaliação dos projetos das áreas-meio e fim.

- *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 que buscam reduzir ou minimizar os impactos ambientais negativos relacionados às atividades das instituições. A implantação aconteceu em todas as Unidades Operacionais e meios de hospedagem do Sesc-SC e foi concluída em 2018. Após um período de pausa no estabelecimento de novas ações em decorrência do coronavírus, as ações nesse âmbito foram retomadas, assim como o acompanhamento de resultados alcançados junto às unidades.

Análise de Metas e Resultados na Perspectiva Processos Internos

Indicador	2020			2021		
	Meta Anual	Resultado Anual	Farol	Meta Anual	Resultado Anual	Farol
Número de novos processos mapeados, documentados e gerenciados	80	16		80	11	
Percentual de implantação do sistema	75%	50%		100%	100%	
Percentual de Unidades com o Programa ECOS implantado	80%	100%		100%	100%	

Os resultados alcançados na perspectiva Processos Internos têm apresentado impacto positivo na estrutura. Apesar do último exercício não ter alcançado sua meta estratégica em um dos indicadores previstos na perspectiva devido ao afastamento do corpo de trabalhadores pela COVID-19, ao final do segundo semestre de 2021 foram retomados os esforços para revisão da metodologia e retomada nas atividades do escritório de processos. Desta forma, o ano de 2021 foi concluído com o mapeamento e documentação de 11 processos, sendo que destes, 5 possuem POPs finalizados. Ainda, outros 18 processos estão em desenvolvimento.

O acompanhamento da implantação do sistema considera na mensuração de seu indicador o percentual de implantação referente à dois sistemas: Sistema de Planejamento e Projetos e o Sistema de Gestão Integrado (*Enterprise Resource Planning – ERP*).

O Sistema de Planejamento e Projetos (SPP), teve sua implantação concluída em 2019, e está operacional. O sistema de Gestão Integrada (ERP) teve seu resultado impactado diante da necessidade de reiniciar o projeto de implantação com a adoção de ferramenta conjunta ao Departamento Nacional, o qual foi suspenso ao final de 2020. Devido ao alto custo para aquisição e manutenção de um sistema específico ao Departamento Regional, a Diretoria Administrativa optou pela implantação do Sistema de Suprimentos, o qual tem por objetivo substituir o atual Sistema de Gestão de Materiais (SGM). O novo sistema é integrado ao SPP e contempla os módulos de compras e patrimônio com tramitação eletrônica dos processos. Após um intensivo trabalho

durante o ano de 2021, no quarto trimestre o módulo de estoque desse sistema foi implantado nas Unidades Operacionais, concluindo a etapa final do projeto.

A implantação do Programa ECOS foi concluída em 2018 e a partir de então, o trabalho teve continuidade com o acompanhamento do comitê gestor que cuida da realização das ações e dos resultados alcançados. Em outubro 2021 as ações foram retomadas após pausa devido à COVID-19, juntamente ao acompanhamento de resultados junto às unidades.

7.2.4 Perspectiva Aprendizagem Organizacional

A perspectiva de aprendizagem organizacional vem atender as características da instituição em relação aos recursos pessoais, de informações, relacionamentos, infraestrutura, instalações e equipamentos. O Sesc Santa Catarina trabalha com o desenvolvimento de estratégias que ampliam as parcerias e aprimoram técnicas, acessos e uso de novas tecnologias, buscando 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:*

O estabelecimento de parcerias tem como objetivo o acesso à tecnologias e métodos que favoreçam o aprimoramento do portfólio de serviços com viés inovador e o estabelecimento de redes relevantes às áreas de atuação institucional, a fim de contribuir para o contínuo reconhecimento do Sesc como instituição protagonista social.

- *Criar ações inéditas com viabilidade de aplicação:*

Ações inéditas e com viabilidade de aplicação visam o desenvolvimento de projetos com cunho inovador, que disseminem novas tecnologias e metodologias com impacto na transformação de cultura, conceitos e estruturas, a fim de fortalecer o caráter socioeducativo desenvolvido pela organização.

Análise de Metas e Resultados na Perspectiva Afirmação Institucional

Indicador	2020			2021		
	Meta Anual	Resultado Anual	Farol	Meta Anual	Resultado Anual	Farol
Novas parcerias estabelecidas	2	0		2	2	
Número de novos projetos ou atividades inéditas implantadas	3	4		3	7	

O Sesc vem mantendo relacionamento estreito junto às instituições parceiras com um olhar no avanço tecnológico e de inovação. Em 2021, o Sesc e a Conexia Educação firmaram parceria de inovação educacional para a Rede Sesc de escolas no Ensino Fundamental, com o intuito de qualificar os processos de ensino e aprendizagem por meio do uso de tecnologia. Dentre as ferramentas da multiplataforma, destacam-se o uso da Ubbu - letramento digital na qual o conteúdo de *coding* para alunos, integrando ciência da computação à grade curricular da sua escola, preparando-os para o mundo digital. Além da programação, trabalha-se com o EducaCross - matemática gameificada, plataforma com mais de mil jogos educativos para o desenvolvimento do raciocínio lógico-matemático, com objetivos de aprendizagem mapeados a partir das habilidades da BNCC (Base Nacional Comum Curricular). E para verificar o desempenho de aprendizagem há as avaliações online multidisciplinares, com questões objetivas e propostas de redação.

O Sesc ainda firmou parceria com a Cambridge University Press para o ensino de inglês, por meio de Termo de Cooperação. Dessa forma, almeja-se atingir os mais elevados níveis de ensino e de aprendizagem nos cursos de idiomas oferecidos nas unidades. Assim, atingimos a meta referente ao estabelecimento de 2 novas parcerias.

A estratégia direcionada ao indicador “Número de novos projetos ou atividades inéditas implantadas” foi superada em 2021, onde destacamos 7 projetos com caráter inovador como segue:

- Desafie-se: projeto que possui foco na retenção e prospecção de novos alunos através do incentivo da adesão e prática regular de atividade física com uma proposta de atividades diversificadas e que envolvem desafios de auto superação e motivação. As séries de exercícios foram adequadas a todas as idades e adaptadas a diversos níveis de condicionamento físico, contemplando as potencialidades dos mais variados perfis de alunos. Cada etapa buscou explorar as diversas valências e qualidades físicas dos participantes, bem como oportunizar momentos de trocas entre os desafiados, conectando-os cada vez mais entre si e com a unidade;
- Sesc Geek: Projeto já realizado no Sesc Santa Catarina e que em razão da pandemia, teve sua realização de maneira totalmente virtual em 2021. O Sesc Geek é um evento dedicado à cultura pop, à integração por meio da tecnologia, à diversão e ao entretenimento. A programação ofereceu 13 oficinas com temas variados, como: Fotografia Cosplay, Board Games, League of Legends, RPG, K-POP, Podcast, Maquiagem, Quadrinhos e entre outros;
- Página Sonora: Com o objetivo de despertar o interesse na leitura e formar leitores para obras de autores locais, a rede de bibliotecas do Sesc-SC lançou o podcast “Página Sonora”, projeto dedicado inteiramente a autores catarinenses que construíram suas histórias, relatos,

pensamentos, pesquisas, diálogos e trocas nos mais variados gêneros, estilos e linguagens. Com periodicidade quinzenal, os episódios são disponibilizados nas plataformas de streaming, como: *Spotify, Anchor, Google podcast e Radio Public*. Toda a seleção e produção é feita pelos integrantes da equipe de Cultura do Sesc Santa Catarina, que emprestam suas vozes para leitura de fragmentos de variadas produções, desde mais antigas até escritores contemporâneos;

- Museu Sesc Florianópolis: Instalado no prédio histórico que sediou a antiga Casa da Câmara e Cadeia, na Praça XV de Novembro, local amplamente conhecido por moradores e turistas na cidade de Florianópolis. O Museu, que conta com projeto museológico e museográfico, contempla um espaço cultural tecnológico e interativo baseado em um conceito inovador, que preserva a memória da capital catarinense e seus costumes, ao mesmo tempo que abre um diálogo para o futuro com a utilização da tecnologia digital para apresentar seu conteúdo aos visitantes;
- Destinos Brasileiros: No início de 2021, o Turismo Social do Sesc lançou a série “Destinos Brasileiros”, com roteiros virtuais catarinenses. Especialistas convidados conduziram os internautas em viagens sem deslocamento, possibilitando redescobrir a identidade do Estado de Santa Catarina, a cultura e as belezas naturais através de imagens e narrativas histórico-culturais. Foram 6 episódios com passeios que mostram ótimas opções de destinos, como Coxilha Rica (Lages), Vale Europeu (com ênfase na Vila Itoupava, em Blumenau), Rota Gastronômica Sambaqui e Santo Antônio de Lisboa; Costa da Lagoa e Street Art Tour (Florianópolis) e Laguna, que é a segunda cidade mais antiga de Santa Catarina, em celebração à memória de Anita Garibaldi, que completaria 200 anos no dia 30 de agosto de 2021;
- Envolve-se: Estruturado com o objetivo de capacitar os participantes à empreenderem de forma sustentável, colaborativa e criativa com o aprimoramento de seus produtos e serviços. Em 2021, o Sesc-SC realizou o projeto por meio de um curso *online* síncrono e gratuito para 46 empreendedores das cidades de Florianópolis, Lages, Brusque, Canoinhas e Joinville, que participaram de 15 encontros entre os meses de setembro e dezembro. Os encontros abordaram temas de sustentabilidade ambiental, design de produto e empreendedorismo e ao final do projeto, os alunos participaram de uma feira, que oportunizou a venda dos produtos e o estímulo da economia criativa e local;
- Campanha estadual Sesc Senac "Acolha Nosso Ciclo", com o objetivo de promover a dignidade menstrual: O Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) define pobreza menstrual como a situação vivenciada por meninas e mulheres devido à falta de acesso a recursos, infraestrutura e conhecimento para que tenham plena capacidade de cuidar da sua menstruação. O Sesc, juntamente com o Senac, realizou a arrecadação de absorventes e itens de higiene pessoal a fim de atender a demanda latente da população carente, que não dispõem de recursos ou

informações para cuidar desta questão. De acordo com o relatório “Pobreza Menstrual no Brasil” realizado pelo Unicef, 35% das adolescentes e jovens já passaram por alguma dificuldade por não ter acesso a absorventes ou condições de cuidar da higiene menstrual.

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, que visa o lucro financeiro. Para tanto, a receita de serviços é utilizada exclusivamente ao subsídio das atividades oferecidas à clientela preferencial, um dos pilares fundamentais da instituição. Assim, essa 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, garantindo a perenidade institucional e a oferta de serviços de qualidade com preços abaixo do praticado no mercado.

Análise de Metas e Resultados na Perspectiva Afirmação Institucional

Indicador	2020			2021		
	Meta Anual	Resultado Anual	Farol	Meta Anual	Resultado Anual	Farol
Taxa de subsídio médio estadual	41%	45,88%		40%	43,17%	

O impacto financeiro proporcionado pela pandemia do coronavírus no cenário mundial exigiu medidas ágeis para evitar impacto sobre a saúde financeira da organização. Com a retomada gradual da Receita Total da instituição, que foi fortemente impactada no ano de 2020 com as ações de redução da receita compulsória e a suspensão de parte de seus serviços ou oferta em modelo virtual, o Sesc Santa Catarina viu os resultados se consolidarem ao longo de 2021.

Tal resultado se deve à adoção de medidas ao longo do exercício que visaram a principalmente a otimização de despesas no momento do planejamento anual e melhoria de processos.

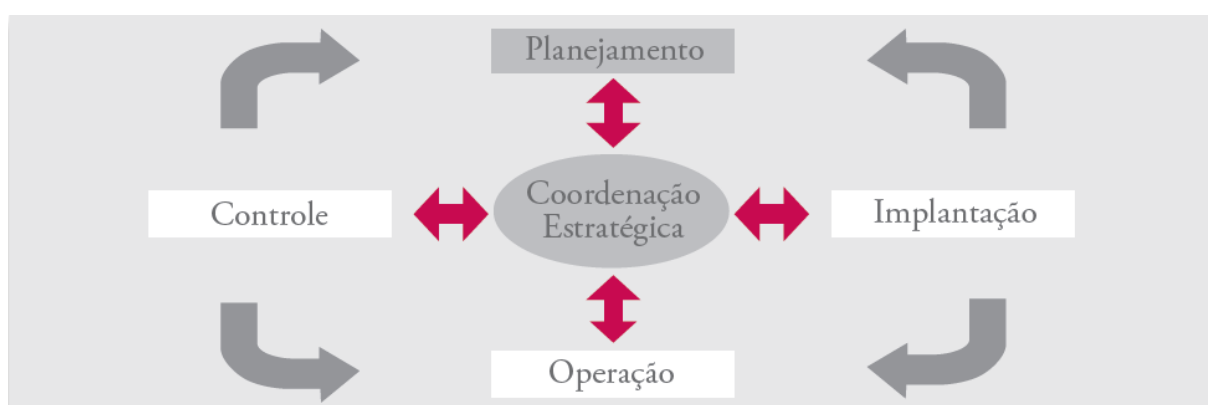
8. PROGRAMAÇÃO ANUAL DE TRABALHO

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 visando sempre o 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 2021

Para o exercício 2021, o Programa de Trabalho³⁶ definiu a programação dentro de suas áreas de atuação com o objetivo de atender as demandas de seu cliente preferencial, com alinhamento às Diretrizes Gerais de Ação do Sesc, Diretrizes para o Quinquênio 2016-2020, Plano Estratégico do Sesc 2017-2020 (prorrogado para 2021) 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.

Diante de um cenário acometido pela pandemia o Programa de Trabalho 2021 foi elaborado entre os meses de junho e outubro 2020, projetou-se a habilitação de 432.806 clientes, com um decréscimo de 24,61% em relação à meta proposta para o exercício 2020. A projeção estabeleceu a participação de 82,77% 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 com 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) 2.079.699 clientes, sendo deste número, 1.550.454 Clientela Legal, o que corresponde a 74,55%.

O Programa Anual de Trabalho para 2021, projetou a utilização do valor de R\$ 26.590.135,14, 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.

A infraestrutura recebeu investimentos para a sua ampliação e modernização, com o objetivo de assegurar o oferecimento de atividades com qualidade à população catarinense. Para tanto, foram destinados R\$ 15.657.125,00 em obras, e R\$ 3.000.000,00 em equipamentos, dentre as quais se

³⁶ 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>.

destacam os investimentos nas unidades do Sesc Joinville, Sesc Comunidade Cocal do Sul e Sesc Comunidade Palmitos.

O investimento em pessoas contemplou a previsão de ampliação de 210 funcionários no quadro. O desenvolvimento de recursos humanos, ação permanente no Sesc Santa Catarina, previu o investimento de R\$ 662.111,00 no Programa de Capacitação e Valorização das Pessoas, distribuídos em ações presenciais e a distância e 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 a 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 às 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, tem como objetivo maior o equilíbrio entre despesa e receita anual e são retificadas ao longo do ano (subprocesso que possibilita a revisão de verbas anuais, de acordo com critérios pré-estabelecidos e garantem o atendimento dos princípios da contabilidade³⁷).

³⁷ 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 2021

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 2009 a instituição é signatária do Movimento Nacional Objetivos de Desenvolvimento Sustentável em Santa Catarina (ODS)³⁸. 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, a boa prática de estruturar os serviços com alinhamento de seus parâmetros de atuação é executada.

No exercício de 2021, segundo ano em que a população conviveu com a situação de pandemia, a instituição permaneceu presente junto da população firmando o 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. Com o avanço do percentual da população catarinense imunizada frente ao coronavírus e eficiência das medidas de proteção sanitária que foram instituídas pelo governo de Santa Catarina, possibilitou-se a retomada gradual da oferta de serviços no formato presencial à clientela. Em todas as fases, o trabalho realizado pela equipe do Sesc Santa Catarina esteve presente para a adaptação das metodologias de seus serviços frente ao atendimento dos decretos que regem as medidas de contenção à proliferação do vírus nas atividades já desenvolvidas, a fim de zelar pela saúde das pessoas.

Em setembro de 2021 o Sesc-SC aderiu à campanha “Agir é Acreditar!”, realizada pelo Movimento Nacional ODS Santa Catarina, para comemorar a adesão do Brasil a um importante documento chamado “Transformando o Nosso Mundo: A Agenda 2030”. O propósito da campanha é apresentar os avanços e retrocessos nas metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) no Brasil,

³⁸ 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/>

usando como referência o Relatório Luz 2021, uma iniciativa do GT Agenda 2030. Além disso, traz recomendações de como as pessoas e organizações podem agir em prol das metas. Até o dia 18 de setembro, uma série de posts nas redes sociais do Movimento ODS Santa Catarina (@movimentoodssc) e nas redes dos signatários, entre eles o Instagram do Sesc-SC (@SescSC) mostraram dados e recomendações de ação sobre os ODS no Brasil. A campanha antecede a Semana ODS na Prática, realizada de 20 a 25 de setembro em todo o Estado de Santa Catarina.

A instituição também manteve seus esforços junto ao Programa Mesa Brasil, que intensificou o combate à fome. Em 2021, o programa distribuiu 3.474.570kg de alimentos, doados por 453 empresas parceiras e que beneficiaram 692.013 pessoas atendidas por intermédio de 501 instituições sociais em Santa Catarina. Os números são fruto de um trabalho em conjunto e mostram o empenho desta rede de solidariedade na redução do desperdício de alimentos e oferecimento de melhores condições nutricionais para milhares de pessoas.

Nas ações de Cultura, o Sesc manteve contato com o público em formato *online* durante o primeiro semestre com destaque para o podcast de apresentação da literatura catarinense “Página Sonora”, que conferiu ao Sesc-SC o Prêmio ADVB 2021 de Empresa Cidadã na categoria Desenvolvimento Cultural.

Também foram dedicados esforços para o planejamento e entrega de seus serviços, a fim de atender as demandas latentes da sua clientela e contribuir com a melhora da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

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 e 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, as diferentes ações possibilitam o acesso da clientela a formação e fruição artística em artes cênicas, artes visuais, audiovisual, literatura, música e patrimônio, além do acesso gratuito a 30 bibliotecas, o que contribui para a valorização da cultura local e auxílio na formação do pensamento crítico e conhecimento da diversidade cultural;
- No programa Lazer estão disponibilizadas academias, quadras poliesportivas, brinquedotecas, salas de jogos, diversas ações recreativas, que favorecem a democratização do acesso ao lazer. As atividades de turismo social contribuem para oportunizar o acesso a diferentes experiências com o objetivo de cooperar com formação cultural, ampliar a percepções de novos conhecimentos e contribuir com a melhora da sua qualidade de vida. O trabalho da área é desenvolvido a partir do objetivo de popularizar hábitos saudáveis de vida, a fim de contribuir para a minimização dos problemas de saúde pública e, conseqüentemente, estimular a inclusão do lazer na vida cotidiana das pessoas como uma prática capaz de contribuir para a saúde física e mental;
- No programa Assistência, além dos serviços oferecidos a clientela 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 desenvolvidas através de parcerias 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 vulnerabilidade social. Atua fortemente com o Trabalho Social com Idosos em prol do protagonismo, autonomia e empoderamento dos 60+, com atividades que visam proporcionar espaços de integração e reflexão sobre envelhecimento. As ações buscam socializá-los, trabalhando numa perspectiva de intergeracionalidade, de educação ao longo da vida e na garantia dos direitos da pessoa idosa e contribuem para o envelhecimento ativo e saudável.

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 à 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.

Alguns projetos desenvolvidos pelo Sesc Santa Catarina seguem a metodologia nacional, ou seja, são projetos elaborados e ofertados pelo Departamento Nacional aos Departamentos Regionais. A definição pelos projetos a serem executados localmente acontece durante o processo de elaboração do Programa Anual de Trabalho, onde os Departamentos Regionais aceitam a realização ou não.

Em 2021 foram realizados os seguintes projetos ofertados pelo Departamento Nacional:

Projetos desenvolvidos pelo Sesc Santa Catarina que possuem linguagem nacional e receberam apoio financeiro	
Projeto	Área de Atuação
4ª Mostra Sesc de Cinema	Cultura
Arte da Palavra – Rede Sesc de Leituras	Cultura
Arte Sesc	Cultura
Diálogos Audiovisuais	Cultura
Palco Giratório	Cultura
Pautas Sociais Rotas Sul, Sudeste e Nordeste	Assistência
Programa Sesc de Memória Social e Patrimônio Cultural	Cultura
Projeto Sesc Identidade Brasilis	Cultura
Sesc Dramaturgias	Cultura
Sesc Geek	Lazer
Salas de Ciências – Sesc Ciência	Educação
Paracopa Sesc	Lazer
Mesa Brasil	Assistência
Na real	Assistência
Envolve-se	Assistência

Durante este processo de elaboração do Programa Anual de Trabalho, os Departamentos Regionais podem apresentar projetos que são de sua autoria, ou seja, os Departamentos Regionais elaboram e propõem ao Departamento Nacional solicitando apoio financeiro para sua execução.

O Sesc Santa Catarina no ano de 2021 apresentou os seguintes projetos que foram aceitos e executados com apoio financeiro do Departamento Nacional:

Projetos desenvolvidos pelo Sesc Santa Catarina que possuem linguagem estadual com apoio do Departamento Nacional	
Projeto	Área de atuação
Mundo Digital Master e Empreendedor 50+	Assistência
Baú de Histórias	Cultura
Circuito Infâncias	Cultura
CURTA NÓIS: Movie_Lab	Cultura
Formação de Leitores	Cultura
Rede de Teatros Sesc	Cultura
Escola Escritora	Educação

9.1.1 Programa Educação

O programa Educação inclui processos formativos voltados à educação básica e complementar, ao desenvolvimento laboral e à educação continuada. Da alfabetização aos cursos de atualização profissional, o Sesc oferece educação de qualidade a crianças, jovens, adultos e idosos. Além da programação destinada à clientela, a instituição também investe na capacitação de professores com a realização de oficinas, cursos e seminários, onde os profissionais têm a oportunidade de realizar intercâmbio de experiências e de 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.

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 e 11 meses de idade por meio de práticas pedagógicas diferenciadas e específicas. Tem como objetivo contribuir para o acesso da criança a processos de apropriação, articulação de conhecimento e de aprendizagens de diferentes linguagens e direito a brincadeira e ao lúdico, a proteção, a saúde, e a socialização com outras crianças e adultos.
- *Ensino Fundamental:* A proposta do Ensino Fundamental no Sesc evidencia o papel social da educação, que acredita na formação de estudantes críticos e participativos em uma escola dinâmica que 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.

- *Educação de Jovens e Adultos:* A Educação de Jovens e Adultos tem o objetivo de possibilitar a continuidade dos estudos. 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. 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 são estruturadas por temáticas que desenvolvem o aprendizado em relação à alimentação, artesanato, cooperativismo, entre outros, que são oferecidas aos clientes por meio de cursos, palestras e oficinas.

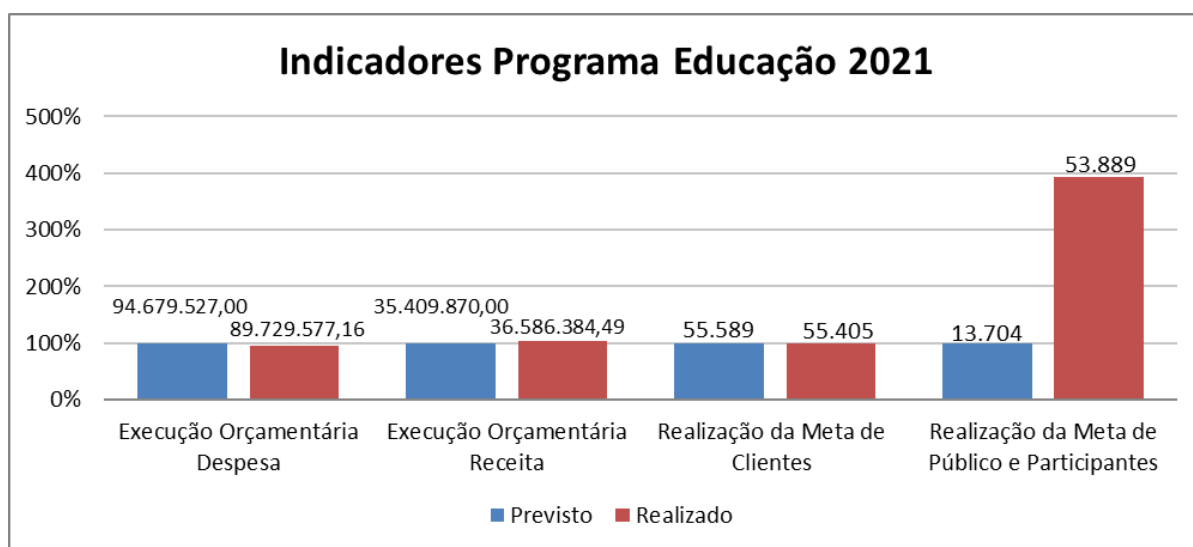
Atividades desenvolvidas no exercício

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 foca nas atividades de Educação Infantil – creche e pré-escola, desenvolvendo em 23 Unidades Operacionais e Ensino Fundamental – I e II ciclo, desenvolvendo em 15 Unidades Operacionais.

Em virtude das ações emergenciais tomadas para prevenir a disseminação da COVID-19, a partir de abril de 2021, 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 e ações presenciais, as aulas foram realizadas de maneira híbrida, mesclando o presencial com o virtual.

Também como reflexo das readequações de atividades em decorrência da pandemia, foi dado prosseguimento ao projeto de implantação do Projeto Ensino à Distância (EAD) Sesc Santa Catarina. O cenário 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 na vida das pessoas, sobretudo, as tecnologias das áreas de comunicação e informação. 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.

Principais resultados do programa



Indicador	2020		2021		2022
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Subsídio	49,35%	41,63%	54,26%	48,30%	59,72%
Realização da Meta de Clientes	70.995	38,99%	55.589	99,67%	48.865
Realização da Meta de Público e Participantes	28.647	36,20%	13.704	393,24%	12.455

O programa Educação tem trabalhado de forma a atender os objetivos institucionais com ações integradas as demais áreas de atuação da instituição. 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) e ampliação do número de clientes e público/participantes em suas atividades. Em 2021 realizou 99,67% da meta de inscrição e assim atingiu a meta financeira e orçamentária em receitas, com indicador de subsídio de 48% (meta de 54%).

O programa educação ainda trabalhou fortemente com *lives* e por esse motivo superou a meta de público e participantes em seus eventos, pode-se afirmar que as atividades do programa educação

foram reinventadas/inovadas, pois transformaram as dificuldades impostas com protocolos que restringiram o acesso dos clientes as atividades em oportunidade para o desenvolvimento das ações.

Importante registramos que no exercício de 2021 foram ofertadas um total de 1.540 bolsas de estudos na área de educação, sendo 204 bolsas na Educação Infantil; 817 bolsas no Ensino Fundamental; 330 bolsas na Educação de Jovens e Adultos e 189 em acompanhamento pedagógico (contraturno escolar). Para 2022 o Sesc estará ampliando o número de bolsas de estudos para o programa educação.

O grande desafio da área para 2022 é a otimização das vagas disponíveis nas escolas e nos cursos de complementação curricular e contraturno, assim, o Sesc vem trabalhando na campanha de novas matrículas e rematrículas, para atingir a meta de ocupação de 100% destas vagas.

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 do foco de trabalho ser 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 e lanchonetes do Sesc seguem um cuidadoso e variado cardápio, que possibilita refeições e lanches com qualidade, segurança e preço acessível. Nas escolas do Sesc são oferecidos refeições e lanches que

levam em consideração as recomendações do Guia Alimentar para a População Brasileira, proporcionando alimentação saudável e adequada aos alunos durante o período escolar.

- *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 oficinas, palestras, rodas de conversa 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 Odontosc do Odontosc desativadas durante o período de pandemia em 2021. 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, 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 (16 restaurantes), Saúde Bucal (11 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 integram o programa são desenvolvidas em Unidades Operacionais e Unidades de Hospedagem, já que em 2021 os serviços oferecidos através das Unidades Móveis foram suspensos devido aos protocolos de saúde referente ao coronavírus.

Diante da continuidade de cenário de pandemia, muitas adequações se tornaram necessárias nas atividades para que pudessem melhorar a qualidade de vida do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo em Santa Catarina. Assim, os restaurantes e lanchonetes mantiveram seu atendimento com os protocolos implantados de prevenção ao COVID-19 e realizaram capacitações virtuais e presenciais com os manipuladores de alimentos de todo o Estado, a fim de manter e intensificar os processos de boas práticas e prevenção. Com o objetivo de dar continuidade ao fornecimento de uma alimentação saudável e segura à sua clientela, a linha de refeições congeladas implantada em 2020 firmou-se em 2021 como alternativa aos clientes que buscam praticidade aliada à qualidade Sesc, e foi ampliada para 34 opções de pratos comercializados em 13 unidades Sesc no Estado. O Sesc inaugurou o café do Museu, situado dentro do Museu de Florianópolis, com o objetivo de oferecer a praticidade, segurança e qualidade dos lanches do Sesc inseridos em uma proposta que valoriza a gastronomia como elemento cultural, símbolo de identidade e meio de integração, resgatando a cultura alimentar de Florianópolis.

Os serviços de Saúde com ação propositiva e transformadora na atividade Cuidado Terapêutico foram oferecidos em 10 unidades operacionais, sendo que as atividades de Psicologia e Nutrição Clínica continuaram a ser oferecidas de forma *online* e presencial, retomando o fluxo normal de atendimentos.

Na atividade Saúde Bucal, houve a retomada de todos os atendimentos, eletivos e de urgência e emergência conforme orientações das notas técnicas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e decretos estaduais, e notas técnicas elaboradas pelo Comitê de Biossegurança do Departamento Nacional, com a garantia de índice nulo de contaminação da equipe ou da clientela dentro de nossas clínicas.

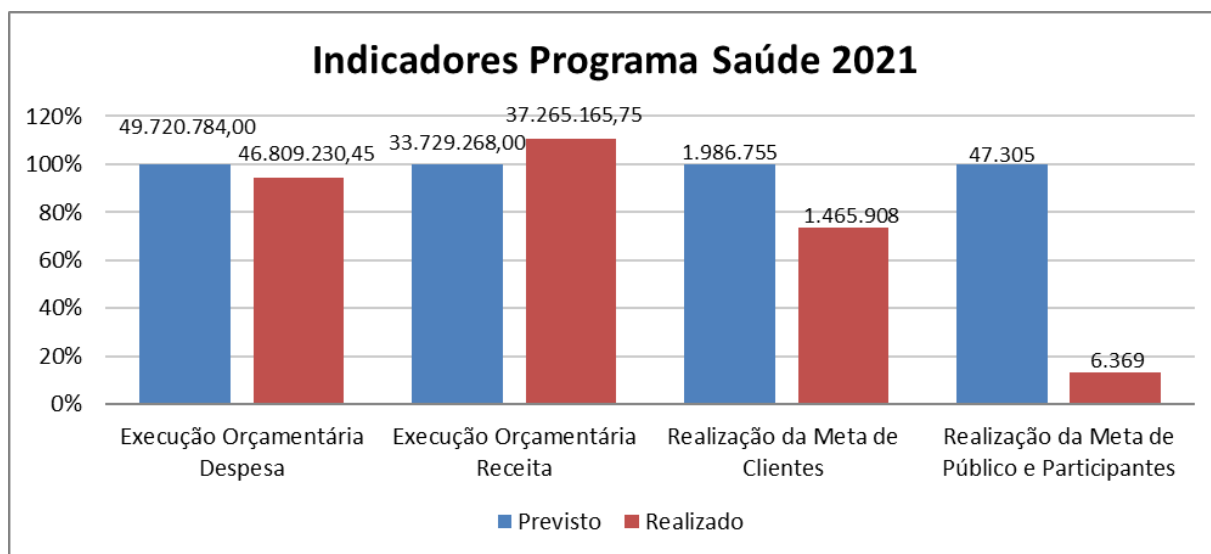
Os projetos das Unidades Móveis do Odontosc e Saúde da Mulher mantiveram seus atendimentos interrompidos devido às medidas restritivas de atendimento estadual.

As atividades de Educação em Saúde realizaram seu trabalho de caráter informativo à população através de *Lives* transmitidas pelo Instagram e *Facebook* em conjunto com as atividades como a Psicologia, Nutrição Clínica e Saúde Bucal, que abordaram assuntos como alimentação e saúde durante o isolamento, e ainda questões de saúde mental durante o período da pandemia. Houve ainda a retomada gradual dos atendimentos presenciais na Atividade nas Unidades Operacionais, com algumas palestras, orientações e rodas de conversa nas temáticas do Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul. No mês de outubro ocorreu o lançamento da campanha estadual Acolha Nosso Ciclo, finalizada em dezembro, em parceria com o Senac, com o objetivo de arrecadar absorventes e itens de higiene pessoal, que foram distribuídos para pessoas atendidas pelo projeto Sesc Comunidade,

instituições cadastradas no Mesa Brasil Sesc-SC, projeto social “Menstruando sem Tabus” e demais entidades locais identificadas pelas equipes do Sesc.

Ainda em outubro, para celebrar o Dia Nacional da Saúde Bucal e o Dia do Cirurgião Dentista, as áreas de Saúde e Educação realizaram ações em conjunto nas escolas de sua rede de ensino atuando com alunos da educação infantil com o objetivo é reforçar a importância da escovação, uma vez que crianças dessa faixa etária iniciam sua autonomia com os cuidados de higiene do próprio corpo. Foram 38 rodas de conversa com a participação de 750 crianças.

Principais resultados do programa



Indicador	2020			2021			2022
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado		Previsto
Subsídio	18,22%	49,05%		5,15%	35,14%		9,22%
Realização da Meta de Clientes	2.623.487	32,63%		1.986.755	73,78%		1.759.534
Realização da Meta de Público e Participantes	85.153	18,84%		47.305	13,46%		44.604

Mesmo realizando 73,78% das metas em inscrições e atendimento nos restaurantes das Unidades Operacionais e Hotéis, o programa Saúde superou a meta financeira e orçamentária em receitas previstas, o maior entrave para o cumprimento das metas foi a impossibilidade realizações de eventos presenciais, onde muitos projetos eram realizados em parcerias com escolas e centro comunitários entre outros órgãos e instituições e com protocolos de acessos restritos, os projetos foram ofertados por meio de *lives* ou plataformas digitais, que infelizmente não reverteram em atendimentos suficientes para o cumprimento do indicador público e participantes.

As atividades de cuidado terapêutico e educação em saúde foram fortemente impactadas pelos protocolos de acesso dos clientes e buscaram desenvolver o atendimento de forma *online* em muitos

momentos, porém, realizaram 25% e 16% da meta respectivamente. Já a Nutrição foi atividade com melhor desempenho, realizando 83% da meta estabelecida e com crescimento 73%, quando comparado com 2020, seguida da saúde bucal que realizou 69% da meta, e apresentou crescimento de 44% comparando com 2020.

Os desafios para 2022 são muitos, onde citamos a otimização das agendas da odontologia e das clínicas integradas de saúde; a melhoria dos indicadores de gestão das atividades de nutrição e odontologia, bem como, implantação de novas metodologias e projetos 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 apresentações e ações formativas realizadas 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 ações de artes visuais que difundem a linguagem por meio da fruição e formação educativa. Além de abrir espaço para artistas consagrados e estreantes exporem seus trabalhos, as visitas mediadas 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, prioritariamente de Santa Catarina. Sua programação inclui oferta de cursos livres e de aprimoramento para a clientela e circulação de projetos artísticos. Além disso, busca promover ações formativas, que possibilitam a qualificação de profissionais da área;
 - *Literatura:* A modalidade Literatura tem como objetivo valorizar e estimular a produção literária nacional e catarinense contribuindo também no amplo acesso pelas pessoas. Por meio de debates, encontros com autor, oficinas, mediações, apresentações, mostras, e parcerias em feiras e festivais, o público tem oportunidade de conhecer novas produções, conhecer o processo criativo e dialogar com os artistas. Estes eventos são também espaços de intercâmbio de ideias, através de metodologias que proporcionam o debate e a reflexão sobre a cultura literária escrita ou oral;
 - *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 obras audiovisuais cheguem ao público de menor renda, permitindo vivências múltiplas e estimulando o imaginário da sociedade contemporânea. Os serviços desenvolvidos na modalidade audiovisual contemplam mostras e exposições de filmes que não estão no circuito comercial;
 - *Biblioteca:* As bibliotecas do Sesc são espaços de acesso, compartilhamento e fruição da leitura. Oferecem serviços e ações de mediação com objetivo de contribuir na formação de leitores de todas as idades. Localizadas nos centros de atividades ou nas Unidades Móveis específicas, oferecem acervo com mais de 130 mil exemplares de conteúdos variados, com ênfase na literatura nacional e estrangeira traduzida, desde clássicos universais a produção contemporânea, assim como 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 ações de mediação de leitura, encontros dos projetos de Clube de leitura e outros eventos artístico-culturais como narração de histórias, performances, exposições temáticas, oficinas etc.

Atividades desenvolvidas no exercício

O programa Cultura, em 2021, foi planejado para executar ações formativas (oficinas, mediações, debates) no formato *online* e cursos e serviços de biblioteca presenciais, no primeiro semestre. No segundo semestre, a previsão era a execução de eventos presenciais, inclusive com a retomada dos projetos que acontecem no formato de turnê, com a retomada das curadorias realizadas para o ano de 2020 e que não puderam ser executadas. Entretanto, mesmo com o avanço do nível de vacinação da população catarinense, devido às legislações vigentes, os eventos reiniciaram a partir do mês de outubro, após a publicação da Portaria SES nº 1063 de 24 de setembro de 2021, a qual também embasou a alteração dos Protocolos do Programa Cultura para a retomada dos eventos presenciais, inclusive as apresentações de encerramento dos cursos.

Um dos grandes destaques da Cultura em 2021 foi a inauguração do Museu de Florianópolis, um museu de cidade que, através do uso da tecnologia junto à manutenção das características de museus históricos, busca preservar a memória da capital catarinense ao mesmo tempo que olha para o presente e abre diálogo para o futuro. O Museu é fruto do contrato de licitação firmado entre o Sesc-SC e a Prefeitura Municipal de Florianópolis, que concedeu a gestão do prédio da Casa da Câmara e Cadeia pelo período de 20 anos, renovável por igual período. O processo de instalação do Museu de Florianópolis iniciou em outubro de 2019, após a entrega do restauro da obra da edificação e da documentação legal referente ao imóvel. Em função da pandemia de COVID 19, a inauguração precisou ser adiada até o dia 23 de novembro de 2021, quando abriu suas portas ao público e, em seu primeiro mês, recebeu a visita de mais de 4 mil pessoas.

Os demais projetos da área, que foram fortemente impactados com as regras de isolamento social instituídas no ano de 2020, foram retomados gradualmente, com a manutenção dos formatos presencial e *online*, de acordo com a legislação sanitária local.

Os cursos de arte e cultura ocorreram em grande parte no formato presencial, com respeito aos protocolos sanitários estadual e municipais que previam capacidade máxima das turmas de acordo com o distanciamento social. O projeto BiblioSesc, que possui duas Unidades em SC, permaneceu suspenso durante 2021. Já nas bibliotecas das unidades, os serviços de consulta local e empréstimo domiciliar foram retomados no mês de março, com o destaque para a aquisição de mais de 1.000 exemplares de títulos de autores catarinenses. As ações de mediações de leitura realizadas pela equipe da biblioteca ocorreram de forma *online* e presencial, onde se destacaram 401 narrações de histórias para escolas, 83 encontros de clube de leitura, e 100 episódios publicados no *podcast* Página Sonora.

Pelo Projeto Nacional Arte da Palavra foram realizados 12 debates pelo circuito autores em formato *online* fechado com agendamento de escolas, 12 oficinas de criação literária com inscrição aberta e 3 apresentações do circuito oralidades via *Youtube* do Sesc-SC, além de 4 encontros com autores das edições 2019 e 2020 do Prêmio Sesc Nacional na categoria conto e romance. Nos projetos locais de literatura, foram exibidos 4 espetáculos do projeto Baú de Histórias no *YouTube*, sendo 3 deles ao vivo e transmitidos a partir dos teatros do Sesc, e ainda a narrativa vencedora do Prêmio Sesc Criança, “O rio”, que teve seu projeto gráfico finalizado e versão impressa viabilizada para lançamento no exercício 2022.

Nas demais linguagens artísticas, a Rede de Teatros Sesc exibiu um Festival *Online* de música e artes cênicas no mês de julho, com 9 apresentações (5 delas exibidas ao vivo), e 3 oficinas. Todas as apresentações, mesmo as que aconteceram por meio de gravações, contaram com a participação de elenco para bate-papo ao vivo com o público durante a transmissão. Os projetos “Identidade Brasilis” e “Arte Educação” geraram 7 programações entre oficinas, debates, apresentações e formação da equipe de educação e cultura do Sesc com temas sobre negros, os povos originários e a mediação para a infância.

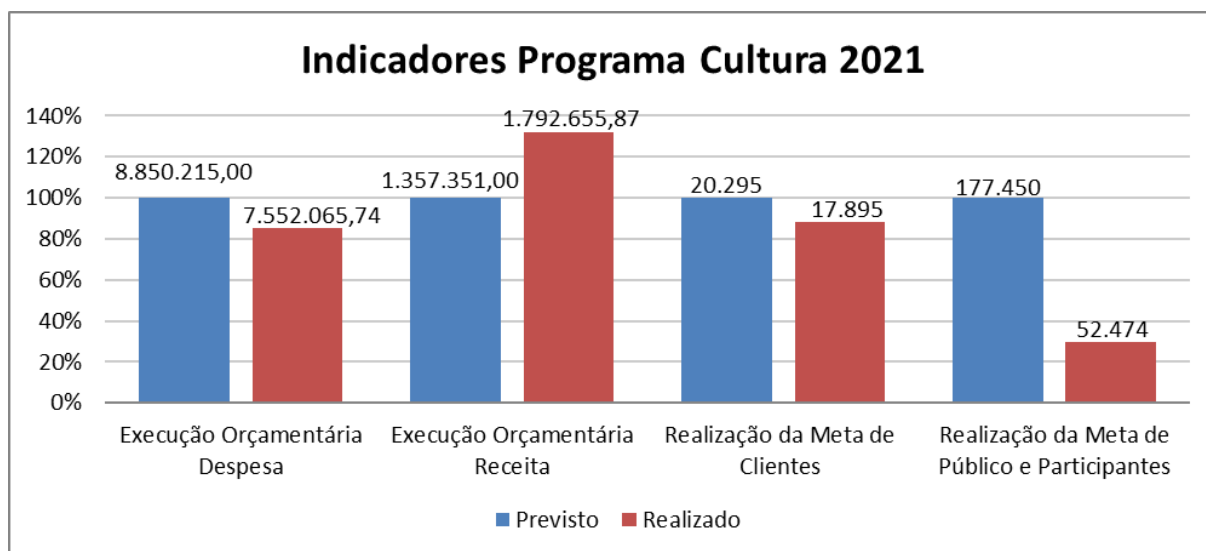
Através do projeto Sesc Dramaturgias, foram realizadas 5 oficinas no formato *online* entre os meses de junho e julho totalizando 100h/aula nos módulos Circo, Escrita, Atuação, Luz e Dança. Ao longo do mês de outubro foi realizada a programação estadual do projeto Palco Giratório, que contou com 3 pensamentos giratórios e 3 oficinas no formato *online*, com temáticas específicas e para públicos variados.

O projeto Diálogos Audiovisuais contou com dois representantes catarinenses selecionados em curadoria nacional. A ação formativa “Mulheres e Cinema: a importância do poder de decisão na criação das narrativas audiovisuais” com Cíntia Domit Bittar e Maria Augusta Vilalba Nunes (Novelo Filmes/SC), compôs a edição 7 do projeto, enquanto a obra audiovisual “Ocupação Mágica” de Paloma Bianchi, Hedra Rockenbach e Diana Gilardenghi integrou a edição 9.

No último trimestre, as ações presenciais contaram com cinco exposições de artistas catarinenses pela Rede Sesc de Galerias, uma exposição do projeto nacional ArteSesc com O Grande Veleiro – Arthur Bispo do Rosário, 21 apresentações de artes cênicas e música pela Rede de Teatros Sesc, sendo três em cada um dos 7 teatros que compõem o projeto. Pelo Baú de Histórias, cada unidade realizadora pôde apresentar até quatro histórias presenciais, que totalizaram 93 no ano. Através da IV Mostra Sesc de Cinema, foram exibidos 13 filmes catarinenses, simultaneamente, em 5 Unidades, que totalizaram 65 exibições. Esses filmes integraram o panorama estadual, composto por blocos de programações temáticas: diversidades, híbridos e singulares, documentários e curtas de ficção. Após a primeira

exibição de cada bloco, foi realizado debate integrado entre as Unidades, com participação dos realizadores em formato *online* e transmitido para o público presente nas sessões. Os panoramas Nacional e Infantojuvenil contaram com representantes catarinenses selecionados em curadoria nacional: “As Rendas de Dinho” de Adriane Canan e “Baile” de Cíntia Domit Bittar, respectivamente.

Principais resultados do programa



Indicador	2020		2021		2022
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Subsídio	73,25%	81,98%	77,53%	76,62%	76,16%
Realização da Meta de Clientes	34.428	43,88%	20.295	88,17%	20.687
Realização da Meta de Público e Participantes	249.548	61,16%	177.450	29,57%	108.494

O programa Cultura continuou fortemente impactado em razão das restrições de atendimento em prol da segurança de saúde. Como destacado acima, a área trabalhou fortemente em ações de adequação às medidas restritivas que refletiram 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 em relação a 2020, 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, muito embora alguns projetos não tenham sido executados e suas metas não tenham sido alcançadas.

Os cursos oferecidos nas linguagens de dança, música, teatro e artes visuais, cumpriram a meta de alunos inscritos, sendo o maior destaque os cursos de dança e música, fato este que contribuiu para superar a meta financeira e orçamentária de receita do programa, superando a meta de subsídio previsto.

As realizações de maior impacto foram as apresentações e exposições, devido a suspensão dos eventos que resultou no não atingimento das metas e justificando assim a economia orçamentária do programa (não realização dos eventos resultou na não realização das despesas).

Até mesmo as bibliotecas do Sesc foram impactadas com os protocolos de acesso aos clientes, contudo a realização empréstimo cumpriu com a meta estabelecida e apresentou crescimento de 40% quando comparado com o exercício de 2020.

Para 2022 o maior desafio do programa é a retomada dos eventos presencialmente com garantia de cumprimento dos protocolos de segurança a saúde, bem como, a otimização das vagas disponibilizadas nos cursos e oficinas oferecidas nas Unidades.

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 o exercício físico orientado tanto individualmente como coletivamente, recreação, turismo social e diversas modalidades esportivas, que são desenvolvidas em ações sistemáticas e em eventos como campeonatos, gincanas, excursões e passeios a fim de privilegiar espaços que proporcionam a qualidade de vida e o estímulo da integração e socialização de todos os participantes.

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 com meio para a manutenção da saúde, valorização do bem-estar do corpo da mente, com respeito às faixas etárias. O estímulo ofertado desde os anos iniciais das crianças, visa incentivar a prática de vivências que favoreçam o movimento, para que esse estímulo possa, futuramente, se transformar em hábito e perdure por toda a vida. 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 que, ao mesmo tempo, tem 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 que tende a evoluir ao 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.

Em 2021, devido aos longos períodos de distanciamento social e diversas medidas públicas tomadas para o combate da pandemia, as pessoas foram de alguma forma forçadas a alterar suas rotinas já estabelecidas (distanciamento social/fechamento de atividades). Essas medidas fizeram com que a saúde mental e física retornasse para o centro de um debate extremamente importante. A importância de se exercitar para a manutenção da saúde psicofísica-social, assunto esse que trouxemos para o debate com a produção de matérias para o nosso Portal Institucional, *lives* de conteúdos e práticas, que foram uma das forças motrizes que impulsionaram as pessoas de novamente ao encontro das diferentes formas de vivenciar o lazer.

Nas atividades que compõem Desenvolvimento Físico Esportivo, o cumprimento integral de todas as medidas de segurança adotadas pelo Sesc-SC, somado ao avanço da vacinação em nosso país, aumentou a confiança das pessoas para voltarem as nossas unidades para a prática de exercícios. A retomada dos alunos às aulas foi significativa, com o alcance de resultados próximo do realizado antes do período de pandemia. Nas atividades sistematizadas (academias) foi identificado um crescimento de 100% quando comparado ao pior momento vivido durante a pandemia, que se estendeu até o final do ano de 2020. O engajamento e dedicação dos funcionários em transmitir a segurança (protocolos e regramentos) para os clientes, foi parte fundamental para a retomada do crescimento que, iniciou 2021 com 20.680 alunos ativos na área de DFE e concluiu o exercício em dezembro com o total de 30.578 ativos, um crescimento de aproximadamente 50%.

Além da manutenção e atualização dos protocolos e regramentos de segurança, diversas ações nas diferentes áreas dentro do programa de Lazer foram estruturadas com a finalidade de estimular os alunos a realizarem nossas atividades. Entre elas destaca-se a criação do Desafie-se, um projeto que consistiu na realização de 4 desafios (treinos diferenciados) ao longo do ano, que desafiavam os alunos a alcançar metas, superar limites e vencer obstáculos em prol da sua própria saúde. As atividades, que motivaram os participantes a melhoria constante, contou com 29.340 participações de clientes matriculados nas modalidades de Treinamento Multifuncional (TMF), Ginásticas, Pilates Solo e Estúdio, CrosSesc e Movimento Teen, em 35 unidades. Na etapa final “Desafio Solidário Adeus Ano Velho”, de 29/11 e 12/12, mais do que superar desafios pessoais, os participantes puderam se unir para ajudar outras pessoas. Com a mobilização estadual, foram arrecadados 2.413,06 kg de alimento doados por 6.896 alunos, para ser distribuídos às instituições sociais atendidas pelo Mesa Brasil Sesc, programa que busca garantir a segurança alimentar e nutricional de pessoas em vulnerabilidade social. Os

participantes que realizaram mais de uma etapa da competição foram contemplados com diferentes brindes como compensação pelo seu esforço nas diferentes etapas realizadas.

Voltado para todos os públicos, outro destaque de extrema importância foi a realização da Paracopa, tradicional evento realizado pelo Sesc Santa Catarina que fomenta e incentiva a inclusão através do esporte. Em 2021 o evento foi realizado no formato *online* e manteve o objetivo de oportunizar a discussão de temas alinhados com educação, cultura, atividade física e esporte para pessoas com deficiências (PcDs). Foram realizadas apresentações culturais (Dueto A corda em Si e Cia de dança Lápis de Seda), cursos de capacitação (prescrição de exercício para pessoas com deficiência e esporte adaptado na Educação Física escolar) e uma *live* com o atleta paralímpico Matheus Rheine. Todos os conteúdos foram estruturados com o objetivo de trazer à luz a necessidade da quebra dos diversos paradigmas existentes relacionados às pessoas com deficiência (PcDs) em todos os meios sociais.

Em parceria com o Departamento Nacional, também foi realizada a Corrida Virtual, evento que faz parte do Circuito de Corridas Sesc e contou com mais de 250 inscritos em todo o Estado. A ação visou incentivar a prática de atividade física através da corrida e o exercício da solidariedade, uma vez que o valor arrecadado com as inscrições foi integralmente convertido para a compra de cestas básicas para o Mesa Brasil e entregues à famílias em vulnerabilidade alimentar.

A estratégia de manter a equipe qualificada, principalmente frente a todos os desafios encontrados nos últimos dois anos, foi realizada uma capacitação estadual para os funcionários das academias Sesc-SC, e outra capacitação para os funcionários voltados a recreação. A primeira capacitação totalizou dezoito horas de curso, com o foco voltado para a metodologia de prescrição de treinamento funcional aplicado em nossas academias, e a segunda contou com 8 horas de trocas e aprendizado, das quais participaram mais de 200 funcionários de forma *online*.

As atividades de recreação contaram com o desenvolvimento de diversas ações, eventos e a retomada de algumas atividades no formato presencial que haviam sido impactadas pela pandemia. Entre os destaques estão a primeira edição do Dia Mundial do Lazer, celebrado no dia 16 de abril, com o tema "Lazer para uma vida melhor". O Sesc-SC contou com uma programação específica para promover a prática e o direito do lazer, com o foco no entendimento de como desfrutar o tempo livre de maneira saudável, segura, divertida e sua real importância para os dias atuais. A programação virtual contou com diferentes ações e atividades que alcançaram mais de 3 mil visualizações com ações *online* e as três *lives* realizadas. Além disso, aconteceram ações práticas nas unidades seguindo todos os protocolos de segurança, que contaram com "Amarelinha do Lazer", para que os alunos pudessem, de forma lúdica, refletir brincando sobre o lazer em sua vida e na recreação. As crianças construíram um

jogo no formato de trilha, em que as casinhas trouxeram reflexões e indagações sobre seu entendimento de lazer e a forma como o vivenciam.

A Semana Mundial do Brincar (SMB)³⁹, celebrada anualmente ao redor do mundo no mês de maio, contou com o tema “Casinhas das infâncias” e trouxe como objetivo a valorização do brincar de casinha, a casa e as tradições de brincadeiras, cantigas e jogos lúdicos passados de geração em geração. A programação contou com diferentes ações, que foram desde bate-papo virtual sobre “Espaços de brincar e seus desdobramentos para a infância” até atividades presenciais para os inscritos nas atividades sistematizadas das Brinquedotecas Sesc-SC e proporcionaram aos participantes mais um momento de contato com a potencialidade que as brincadeiras de casinha oferecem.

Mediante os avanços alcançados com o percentual de imunização contra o Covid-19 da população catarinense, diminuição no índice de contágios, e aumento da segurança sanitária nos ambientes devido ao cumprimento de protocolos de segurança de saúde, o projeto Brincando nas Férias foi retomado ao formato presencial. Realizado durante o recesso escolar das crianças, ele tem o objetivo de ofertar um ambiente seguro e qualificado para a vivência e exploração de muitas atividades e brincadeiras, que contribuem assim, para o desenvolvimento integral das crianças. Esta edição de 2021 trouxe como temática “Pequenos exploradores: desvendando SC”, com o intuito de explorar as riquezas que o estado catarinense apresenta em sua história, cultura, geografia, universo esportivo, culinária, sotaques entre outras possibilidades. A edição contou com a participação de 1.323 participantes durante as duas semanas de realização do projeto, onde foram desenvolvidas oficinas, dinâmicas, contações de história, apresentações artísticas, cinema, atividades musicais, manuais entre outras ações que possibilitaram o desenvolvimento da criatividade às crianças. Também retornaram, de forma gradativa nas Unidades Operacionais a “Hora do Brincar”, projeto integrado com a área de Educação, que tem como principal demanda o atendimento dos alunos da Escola Sesc.

A recreação ainda contou com a realização da segunda edição do Sesc Geek Santa Catarina, no mês de setembro. Um evento dedicado à cultura pop, à integração por meio da tecnologia, à diversão e ao entretenimento. Neste ano, o evento contou com uma programação intensa e diversificada, pensada para satisfazer todas as vertentes do público geek, com atrações e momentos de troca de saberes sobre os mais distintos assuntos da programação. O evento aconteceu no formato *online* e gratuito, durante um final de semana e, viabilizado pelo apoio recebido do Departamento Nacional, contou ainda com a distribuição de brindes aos participantes, que aumentou o engajamento do público no evento.

³⁹ Realizada pela Aliança pela Infância, a SMB, é uma campanha de sensibilização sobre a importância do brincar para uma infância digna e saudável para que a criança viva a infância em sua plenitude.

A programação hoteleira também merece destaque, pois se tornou fundamental junto aos hóspedes, voltada para característica de cada região, destaque para as ações em meio a natureza, como as trilhas ecológicas de Cacupé e Lages, e o Parque de aventuras em Lages, trato com os animais, entre outros. As atividades em meio a natureza foram uma tendência apontada por estudos diversos durante a pandemia, que se concretizou também em nossos meios de hospedagem. O Piquenique Sesc, também lançado em 2021, foi mais uma alternativa disponibilizada com o objetivo de oferecer diversificação de atividades ao público frequentador dos hotéis do Sesc Santa Catarina.

A atividade de Turismo Social (emissivo e receptivo) também teve sua retomada a partir do avanço da vacinação e a manutenção dos protocolos de segurança nas atividades. Os projetos inicialmente foram realizados com pequenos grupos, com foco em destinos regionais de curta distância e em contato com a natureza. Já nos hotéis, seguindo os protocolos de segurança, foram desenvolvido pacotes especiais com programações desenvolvidas pelas unidades habitacionais, com venda em todas as unidades de Santa Catarina.

Dentre as ações realizadas na atividade de turismo social em Santa Catarina, neste ano de 2021, podemos destacar:

- Reuniões *online* mensais com os técnicos de turismo das unidades, onde estes apresentaram os principais atrativos de suas regiões e posterior publicação da pauta no blog com o nome de "Destinos Regionais". Essas apresentações foram baseadas nas 13 regiões turísticas de Santa Catarina definidas pelo Ministério do Turismo, onde é destacada a vocação turística de cada área;
- As excursões e passeios, com o atendimento de todos os protocolos para garantir a segurança dos passageiros, foram retomadas a partir do mês de maio e com maior intensidade a partir de agosto, inclusive com a realização de excursões aéreas. Os principais destinos foram os hotéis do Sesc-SC, destinos de natureza e os aéreos para Pantanal, Fernando de Noronha, Manaus, Natal e Rio de Janeiro, que juntos, embarcaram 3.702 passageiros durante o ano de 2021;
- Desenvolvimento de pacotes especiais para os Hotéis Sesc-SC, com venda em todas as unidades de Santa Catarina. Os principais pacotes foram estruturados para o dia das mães, dia dos namorados e dia das crianças, onde foram agregados serviços diferenciados conforme a data. Também foram desenvolvidos no Hotel Sesc Cacupé o curso de compostagem (04 a 06/06) e o curso de Meliponicultura (24 a 26/09).

O Sesc-SC também desenvolveu na cidade de Laguna, o projeto "Paisagem Cultural", com o intuito de valorizar o patrimônio material e imaterial da cidade, incentivar o turismo e resgatar a cultura, tradições e costumes locais. Com isso, durante o ano de 2021, ano do bicentenário de Anita Garibaldi,

principal ícone de Laguna, foi desenvolvido um vídeo para ampliar a divulgação desse importante projeto.

Como comprovante da qualidade de trabalho, os hotéis do Sesc Santa Catarina receberam em 2021 o *Certificado de Reconhecimento da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Santa Catarina (ABIH-SC)* pelos relevantes serviços prestados pelo Sesc ao desenvolvimento do turismo e da hotelaria do Estado.

Principais resultados do programa



Indicador	2020		2021		2022
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Subsídio	0,63%	30,68%	15,13%	27,11%	17,21%
Realização da Meta de Clientes	202.729	59,85%	156.311	103,31%	171.149
Realização da Meta de Público e Participantes	1.234.079	22,01%	813.051	60,30%	767.999

O primeiro trimestre de 2021 apresentou dificuldade no cumprimento das metas no turismo (emissivo e receptivo) e na otimização das vagas nas academias, pois foi um período de forte impacto do covid-19 nestas atividades, contudo, houve aumento de demanda a partir do segundo trimestre e atividades como excursões e academias não pararam mais de apresentar crescimento.

O programa lazer atingiu a meta estabelecida quando avaliamos a variável cliente, que são as inscrições em atividades sistematizadas e realizou 60% da meta prevista para os eventos. Os maiores destaques são as atividades de academia (Desenvolvimento Físico Esportivo) que até mesmo superaram a meta de inscrição estabelecida e apresentaram crescimento em média de 20% quando comparado com 2020 e o turismo receptivo, onde a hospedagem ultrapassou a meta em 10% e apresentou crescimento de 80% quando comparado com o ano de 2020.

Diante do cumprimento do indicador de inscrições em atividades sistematizadas, temos o resultado positivo no cumprimento da meta de execução orçamentária em receita. A economia orçamentária (despesas) ocorreu, pois, realizamos 50% da meta prevista para o turismo emissivo (excursões), modalidade esta que apresentou demanda somente a partir do segundo semestre. Registramos que em 2020 as excursões ocorrem apenas no primeiro trimestre e foram suspensas a partir de abril/20.

Para o exercício de 2022, a área possui como objetivo o fortalecimento das atividades, com um trabalho de fidelização dos clientes, através da qualificação dos profissionais e investimento em equipamentos e modernização dos espaços.

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 aos 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, cursos, oficinas, dinâmicas de grupo, entre outras ações.

Síntese da programação regular oferecida pelo Sesc Santa Catarina

Os serviços oferecidos à 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.

Após ter as atividades suspensas no ano de 2020 em função da pandemia, neste ano o Sesc retomou a programação do projeto Sesc Comunidade em Biguaçu, Forquilha, Irani, Joinville, Palhoça, Penha e São José, com turmas reduzidas, e seguindo todos os protocolos de prevenção à COVID-19, além dos decretos estaduais e municipais. Contribuir com o desenvolvimento social de comunidades catarinenses, gerar a inclusão social, o exercício da cidadania, a socialização e integração de diferentes pessoas e, sobretudo, mobilizar uma rede de parcerias e voluntários para o desenvolvimento das ações de forma participativa são os objetivos do projeto Sesc Comunidade, que atua de forma integrada com parceiros de instituições privadas, públicas municipais e estaduais e organizações sociais com foco no desenvolvimento social, através da melhoria da qualidade de vida e o bem-estar da comunidade.

Dentro do Sesc Comunidade São José teve início uma ação destaque em 2021, a qual contou com a oferta de serviço gratuito de apoio e orientação psicopedagógica realizado por meio do serviço voluntário. A voluntária é professora, pedagoga, terapeuta floral e psicopedagoga e viu no trabalho

voluntário uma oportunidade de ajudar as crianças em suas dificuldades de aprendizagem sejam elas provocadas por algum transtorno, distúrbio, falta de estímulo ou pela pandemia que afetou de alguma maneira todas as crianças e até mesmo adolescentes e adultos. A ação realizou o atendimento de crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA), Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH) e com dificuldades ou atrasos na aprendizagem.

A atividade de Desenvolvimento Comunitário realizou cinco projetos em 2021. Dois destes com a coordenação do Departamento Nacional, o “Pautas Sociais Rotas” e o “Na Real”, que contaram com uma programação virtual nacional e envolveram os demais estados. O projeto Pautas Sociais – Rotas Sul, Sudeste e Nordeste, teve a proposta de discutir as questões sociais, junto aos agentes de transformação social das periferias e comunidades vulneráveis, sobre às dinâmicas e iniciativas criativas dessas localidades no enfrentamento da COVID-19. O tema “Territórios vulneráveis na pandemia e na pós-pandemia” foi abordado por meio de webinar, webséries e podcasts. Já o projeto “Na Real” tem como propósito estimular mobilizações sociais criadas ou mantidas por jovens lideranças de comunidades vulneráveis, em diferentes localidades do Brasil por meio de um curso *online* de 34 horas, voltado para jovens, de 18 a 29 anos. Os participantes tiveram acesso a ferramentas de novas mídias e conteúdos sobre comunicação, redes sociais, projetos culturais, direitos sociais, entre outros temas. A formação fomenta a elaboração de produtos culturais e ou processos criativos da ordem da comunicação popular, das novas mídias, mas também do campo das Artes que tenham como inspiração a realidade das comunidades vulneráveis, abordagens sociais e soluções encontradas para diversas problemáticas locais. Em Santa Catarina, foram selecionados para o projeto quatro jovens da comunidade do Mont Serrat, região central de Florianópolis, que compõem o Maciço do Morro da Cruz, que realizaram o projeto "Entrevista Espaço Telio B", do Morro da Mariquinha.

O “Envolve-se”, projeto do portfólio do Departamento Nacional do Sesc, também foi destaque entre as realizações do exercício. O Sesc Santa Catarina desenvolve ele com o objetivo de capacitar os participantes à empreenderem de forma sustentável, colaborativa e criativa, com aprimoramento de seus produtos e serviços. Em 2021, o Sesc-SC realizou o projeto por meio de um curso *online* (síncrono) e gratuito para 46 empreendedores das cidades de Florianópolis, Lages, Brusque, Canoinhas e Joinville, que participaram de 15 encontros entre os meses de setembro e dezembro.

A ação "Arte de Doar" do Sesc-SC mobilizou doadores de materiais e voluntários para a produção e distribuição de peças de lã, como toucas, meias e cachecóis, em prol de pessoas em vulnerabilidade social. Até o encerramento da campanha, no dia 31 de agosto, 140 voluntários produziram 5.581 peças, entregues a 77 instituições e comunidades cadastradas. No total foram arrecadados 3.197 novelos de lã, 116 rolos de linhas e 49 pares de agulhas de tricô. A iniciativa aconteceu em 24 cidades

catarinenses e reforçou o compromisso social do Sesc em contribuir para a redução dos impactos da Pandemia de Covid-19 por meio da promoção da mobilização e engajamento social na contribuição frente a necessidade de itens de proteção contra o frio.

Em 2021, o programa Mesa Brasil completou 18 anos de atuação, com cinco pontos fixos no Estado. Durante o ano, o programa seguiu com sua atuação frente à colheita urbana, que atua diretamente no combate ao desperdício de alimentos junto a rede de parceiros. Entretanto, considerando o cenário preocupante de insegurança alimentar relatado pelos principais órgãos e autoridades como consequências da pandemia, que revelaram mais de 19 milhões de brasileiros em insegurança alimentar grave, fez-se necessário o desenvolvimento de campanhas para ampliar a arrecadação e distribuição de alimentos não perecíveis, que contribuíram de forma expressiva na mitigação dos efeitos da fome nas famílias em vulnerabilidade social. Ao todo, foram desenvolvidas quatro campanhas que possibilitaram a distribuição de 36 toneladas de alimentos para Instituições Sociais cadastradas.

A ação realizada no Dia Mundial da Alimentação em parceria com a Burger King e Senac, é um destaque nas parcerias desenvolvidas em 2021. Por meio da ação, foram produzidos e distribuídos 1.087 pães para instituições sociais cadastradas no programa, como um ato simbólico que evidenciou o compromisso da rede de parceiros Sesc com o combate à fome e o desperdício de alimentos. A rede de parcerias teve um fortalecimento a partir do estabelecimento de novos formatos junto à grandes empresas, como a Kellogs, Statkraft, PIMCO e Sodexo, que disponibilizaram ao Sesc recursos financeiros para aquisição e distribuição de 27 toneladas de alimentos ao público beneficiário do Mesa Brasil Sesc. Também foi realizada a 6ª edição da Campanha em parceria com a BRF, por meio da qual foram distribuídas 14.993 aves natalinas, que levaram o alimento que faz parte da cultura alimentar desta data, à mesa de milhares de catarinenses. Entre os parceiros doadores de alimentos, a Central de Abastecimento de Alimentos de Santa Catarina (CEASA SC) permanece como um dos maiores parceiros estratégicos do Sesc, por meio do qual foram distribuídos de 4 a 6 toneladas de alimentos diariamente em 2021.

Adequando-se à nova realidade em decorrência da pandemia, o programa Mesa Brasil Sesc ampliou a oferta de ações educativas virtuais, como forma de adaptar e impulsionar as ações que visam contribuir para os processos emancipatórios das Instituições Sociais. Além das ações educativas presenciais, foram realizadas três capacitações estaduais: capacitação para manipuladores de alimentos, formação literária e melhorias nos processos de gestão de instituições sociais por meio da elaboração de plano de ação, das quais participaram 775 pessoas.

O programa Mesa Brasil Sesc ainda foi apresentado no Fórum ODS Brasil 2021 como uma das ações do Sesc que contribuem para o alcance das metas da Agenda 2030, em alinhamento com os ODS2, ODS12 e ODS17.

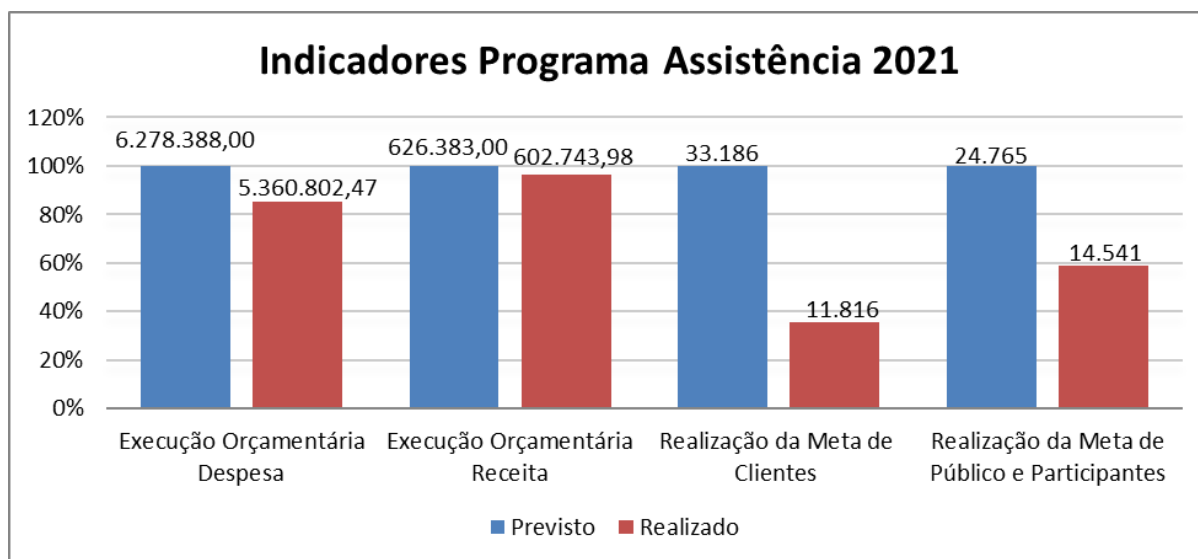
O Trabalho Social com Idosos (TSI), área em que o Sesc é pioneiro, tem se fortalecido a partir do desenvolvimento de ações inovadoras que despertam a atenção e participação do público 60+. Em 2020 as atividades presenciais ficaram suspensas e o Sesc Santa Catarina implantou o novo projeto “Conecta 60+”, com atividades no formato *online*.

Os demais serviços (Grupo da Memória, Dança Circular, Grupo de Cantoria) também permaneceram com a oferta no formato *online*. No segundo semestre, em consequência à evolução do percentual da população com imunização contra o Covid-19 em Santa Catarina e diminuição do número de contágios e severidade de sintomas, foi possível retomar os serviços no formato presencial, gradativamente. Como protocolo especial para a atividade, além de delimitar limite de pessoas nos grupos de acordo com o distanciamento mínimo das pessoas, também foi solicitado a apresentação de parecer médico com a autorização de participação nas ações. Todas as orientações e recomendações foram detalhadas no Protocolo de Retomada das Atividades Presenciais e Prevenção à COVID-19, e subsidiaram as Unidades com recomendações técnicas e operacionais disponibilizadas pelas autoridades sanitárias. Mesmo com o retorno presencial, as Unidades mantiveram algumas turmas no formato *online*, voltadas aos clientes que não aderiram aos grupos presenciais.

No mês do idoso (outubro), o Sesc SC propôs programações especiais para discussão sobre a inclusão da velhice como doença pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Contrário à esta classificação, o Sesc-SC assinou a Carta Manifesto organizada por instituições e profissionais que são referência em Geriatria e Gerontologia em nosso país e convida a população a assinar e se posicionar perante a questão também. Foram realizadas palestras e debates, de forma *online* e presencial, em todas as regiões do Estado, com o tema central “Velhice não é doença”. As ações envolveram diversas entidades e profissionais de relevância na promoção dos direitos da pessoa idosa, e traz como destaque a *live* realizada no dia 01.10 via Canal do YouTube do Sesc-SC, com o tema: “Velhice não é doença: a importância da educação para o envelhecimento e os impactos na redução do idadismo”, com o Dr. Alexandre Kalache, médico e gerontólogo, presidente do Centro Internacional de Longevidade Brasil (ILC-BR). Kalache é referência mundial em envelhecimento e uma das principais lideranças do movimento “Velhice não é doença”, co-diretor da Age Friendly Foundation, PhD em epidemiologia pela Universidade de Oxford, fundador da Unidade de Epidemiologia do Envelhecimento da Universidade de Londres e criador do primeiro mestrado em Promoção da Saúde da Europa.

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	2020			2021		2022
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado	Previsto
Subsídio	82,36%	88,81%		85,98%	88,82%	84,56%
Realização da Meta de Clientes	48.166	19,02%		33.186	35,61%	34.889
Realização da Meta de Público e Participantes	136.142	55,05%		20.808	58,72%	21.455

O cliente do programa Assistência, são em sua maioria idosos e o trabalho realizado pela área em sua maioria ocorre nas comunidades, assim, este foi um dos programas que sofreu grande impacto na realização da programação/atividades. As ações de grande destaque foram as campanhas de doação e as ações de informação das pessoas, que mais do que nunca necessitaram deste auxílio. Assim, os eventos cumpriram com 59% da meta e as atividades sistematizadas atingiram 35% da meta de inscrição estabelecidas.

Apesar de não atingir as metas propostas, o programa assistência apresenta resultados positivos, com ações de relevância social e grande reconhecimento no Estado, contribui de forma efetiva para o alcance da missão institucional. A área tem um trabalho estruturado a partir da oferta de projetos com forte impacto social, trabalho em parceria com instituições, empresas e voluntários que atuam no desenvolvimento sustentável de inúmeras comunidades catarinenses.

Para 2022 o desafio é a retomada das atividades presenciais nas Unidades e nas comunidades, com segurança e qualidade nas ações.

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:

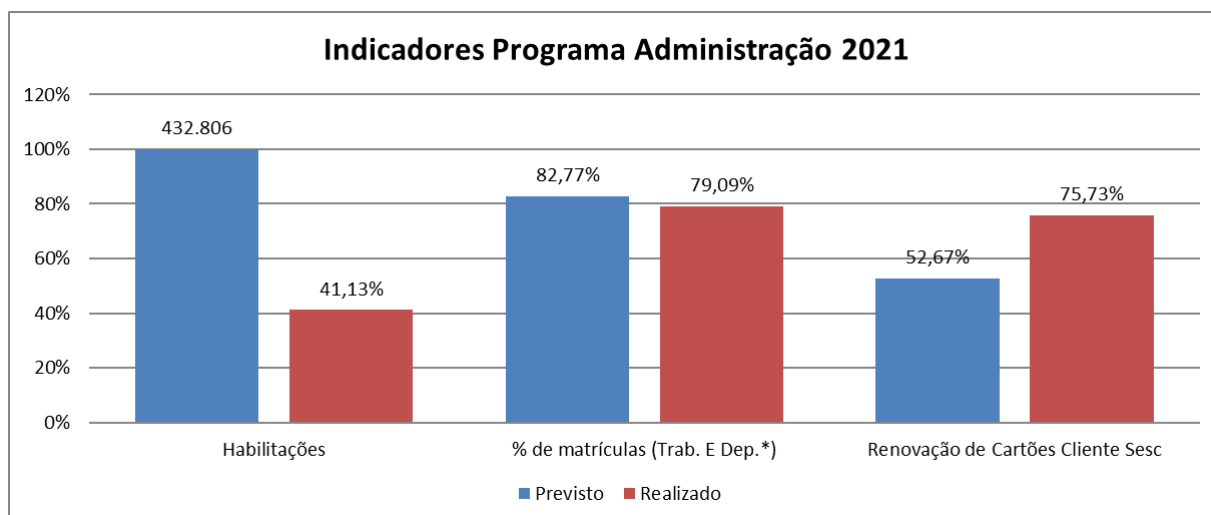
- *Relacionamento com Clientes:* A Atividade de Relacionamento com Clientes engloba o conjunto de ações destinadas ao atendimento inicial e continuado do cliente, voltadas para sua habilitação e registro, orientação, informação, fidelização e ouvidoria acerca dos serviços oferecidos.

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 2021, foram adotadas medidas restritivas de atendimento na Área de Relacionamento com Clientes, 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.

Principais resultados do programa



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

Indicador	2020			2021			2022
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado		Previsto
Habilitações	574.078	40,35%		432.806	41,13%		484.100
% de Habilitações emitidas para trabalhadores do comércio, bens e serviços e dependentes	90,00%	85,22%		82,77%	79,09%		88,00%
Renovação de matrículas (Trab. E dep.*)	46,89%	79,79%		52,67%	75,73%		30,96%

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

No exercício de 2021 foram cadastrados 140.804 trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e dependentes e 37.224 cadastramentos na categoria público em geral, que totalizaram 178.028 Cartões Clientes Sesc, o que representa 41% da meta estabelecida. Os resultados referentes a emissão de Cartão Cliente Sesc quando comparados aos resultados do exercício 2020, apresentam uma queda de 23,14%.

O não cumprimento da meta e a queda ocorreram principalmente pela alteração na estratégia de captação dos clientes e o impacto da pandemia do coronavírus nas atividades e serviços. Anteriormente o Sesc ao realizar visitas nas empresas do comércio de bens, serviços e turismo, já emitia os cartões como um benefício que o empresário oferecia aos seus empregados. Após a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018 (LGPD) foi necessário mudar este protocolo, onde as emissões dos cartões só podem ocorrer com autorização destes empregados, o que dificultou esta ação. As visitas continuam acontecendo, porém, sem eficácia na emissão dos cartões.

Outro fator que dificultou o cumprimento da meta, foi a redução de clientes circulando nas Unidades Operacionais e redução de demanda nos hotéis, excursões e eventos, atividades estas que para serem utilizadas faz-se necessário o Cartão Cliente Sesc.

Entre os Cartões Cliente Sesc emitidos, 79,09% foram destinados à clientela preferencial – trabalhadores do comércio de bens serviços e turismo e seus dependentes – percentual considerado eficiente ao Departamento Nacional que sugere 70%, apesar do não cumprimento da meta estabelecida que era de 82,77%.

Para o exercício de 2022, com a retomada das atividades e ampliação dos serviços sistematizados e a revisão da estratégia de captação de clientes, acredita-se que os indicadores referentes as habilitações (cartão cliente Sesc) serão normalizados.

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 dos projetos do Sesc Santa Catarina. Tanto com foco no público interno (funcionários) quanto externo (clientes), pela qual se busca minimizar possíveis impactos negativos que possam ser causados pelas atividades realizadas, além da efetiva contribuição na conservação dos recursos naturais, oferta de atividades de forma acessível e da busca pelo equilíbrio econômico.

A contribuição das ações educativas vai além das instalações do Sesc Santa Catarina e incentiva reflexões sobre o modo de vida; respeito aos ciclos naturais; e aspectos sociais/culturais frente aos desafios atuais da realidade social e econômica com ações que tratam a separação e destinação correta dos resíduos, o acompanhamento de indicadores primários de consumo como energia elétrica, papel, água, descartáveis e papel toalha.

Nas obras desenvolvidas e gerenciadas pela instituição, a sustentabilidade está presente tanto em contratos em andamento como no planejamento de futuras construções, ampliações e reformas. São utilizados os critérios de sustentabilidade propostos pelo Programa ECOS, os quais firmam o compromisso a respeito dos passivos socioambientais e possibilitam o atendimento das demandas estratégicas de investimentos que buscam a otimização de recursos.

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 o projeto possibilita o tratamento de toneladas de resíduos, que são convertidos em composto orgânico que é doado para prefeituras, escolas e comunidade em geral. O projeto promove ainda ações de educação e sensibilização, que envolvem a realização de oficinas para a destinação correta dos resíduos, compostagem, agroecologia, ciclos naturais, aproveitamento integral dos alimentos, formas alternativas de consumo e cultivo, agrobiodiversidade e conhecimento tradicional associado, capacitação dos funcionários e práticas de sustentabilidade. Desta forma, o Sesc se afirma como uma referência no 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 manejo de resíduos orgânicos, no ano de 2021, 52.664,26 kg de resíduos foram compostados no Hotel Sesc Cacupé e 46.960 Kg no Hotel Sesc Blumenau. Juntos os dois pátios, geraram aproximadamente 36.668,5 kg de composto orgânico. Destes, parte foi utilizada no paisagismo dos hotéis e mais de 25 mil kg, foram doados à comunidade para incentivo da agricultura urbana e hortos medicinais. Enfatiza-se a busca de composto para hortas domiciliares e a importância social desenvolvida por esse projeto no incentivo do cultivo em pequena escala, seja em hortas convencionais, verticais ou em vasos. Destaca-se também a atuação em rede através do envolvimento com a Rede Semear Floripa de Agricultura Urbana e a assinatura de termos de cooperação técnica com universidades e secretarias de meio ambiente visando a troca de experiências e saberes.

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 funcionários 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.

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 Diretoria de Recursos Humanos é a área responsável pela gestão de pessoas dentro da organização e, entre suas principais responsabilidades estão a análise, o acompanhamento, o desenvolvimento e a validação da composição do Quadro de Pessoas⁴⁰; um trabalho desenvolvido a partir do levantamento das necessidades regionais e que conta com o apoio das demais Diretorias. Além disso, também atua fortemente na geração de um ambiente de valorização e de desenvolvimento de pessoas, de forma alinhada às diretrizes quinquenais da instituição.

Após um ano atípico, em decorrência da situação de pandemia de Covid-19 iniciado em 2020, onde se teve a suspensão temporária de importantes atividades do Sesc Santa Catarina a fim de garantir o equilíbrio financeiro da instituição, 2021 ficou marcado como um ano de recomeço. A retomada de grande parte dos serviços (internos e externos) no formato presencial, impactaram diretamente na demanda pelos clientes junto às atividades oferecidas pela instituição, levou ao crescimento de aproximadamente 2% do quadro de funcionários efetivos (2.307 pessoas ao final do exercício) e 110% no quadro de funcionários por contrato determinado, que encerrou 2021 com 194 pessoas (incluído neste, contratos de Jovem Aprendiz e os funcionários que substituem afastamentos e licenças maternidades).

Indicadores de Recursos Humanos e principais realizações em 2020

- *Índice de rotatividade*: O índice de rotatividade é um indicador acompanhado constantemente pela gestão de recursos humanos no Sesc Santa Catarina e conta com ações específicas voltadas à retenção de talentos. No ano de 2021, com a retomada das atividades nas unidades do Sesc Santa Catarina e consequente aumento do quadro de funcionários, a instituição atingiu o percentual de 21,80% de rotatividade, o que corresponde à média de 1,81% ao mês e o aumento de 13,28% em relação ao resultado obtido no exercício de 2020. Atenta ao crescimento do índice, a Diretoria de Recursos Humanos manteve o investimento em ações constantes na política de desenvolvimento de pessoas e ampliou o rol de ações que visam contribuir para a diminuição do índice de

⁴⁰ 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 posteriormente pelo Conselho Regional por meio de Resolução Anual específica.

rotatividade, como a reformulação do processo de ambientação de novos funcionários e a capacitação em processo seletivo para os gestores.

- *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 à 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 2021, o programa contou com 354 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 Aprendizizes 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 65 jovens aprendizizes, distribuídos nas Unidades Operacionais do Estado, que participaram das atividades desenvolvidas na área meio.
- *Perfil dos funcionários:* O perfil dos funcionários do Sesc Santa Catarina apresenta nível de escolaridade alta (56% com no mínimo, ensino superior completo), sendo que, o menor nível de escolaridade (15% com ensino fundamental) é identificado junto à composição dos cargos de nível operacional. O quadro é composto em sua maioria pelo sexo feminino (74%) e, apesar de possuir faixa etária diversificada, conta com uma idade média considerada jovem (38 anos).
- *Afastamentos de Recursos Humanos:* Em decorrência da pandemia vivenciada mundialmente desde 2020, o olhar e o cuidado com a saúde do funcionário permaneceu sendo prioridade nas ações realizadas pelo Sesc Santa Catarina em 2021. A área de benefícios, dentro da Direção de Recursos Humanos, responsável pelas questões de saúde ocupacional, desenvolveu em conjunto com o Comitê Interno de Prevenção de Acidentes (CIPA), estratégias que visam a promoção da saúde e a redução de acidentes de trabalho e/ou afastamentos dos funcionários de suas funções. O trabalho conta com análises, acompanhamento e orientação aos funcionários em todo o Sesc Santa Catarina. Durante o exercício de 2021 aconteceram 135 afastamentos pela tipologia Doença e Moléstia Grave.
- *Acidentes de Trabalho e Doenças Ocupacionais:* No exercício de 2021, o Sesc Santa Catarina teve 27 registros de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, cerca de 1% do quadro de funcionários. Os dados mostram que este número é pequeno se relacionado ao quantitativo de funcionários no Estado, o que comprova o resultado das ações praticadas pela Diretoria de

Recursos Humanos em conjunto com a CIPA, que realiza a análise dos acidentes, o acompanhamento e a orientação dos funcionários da instituição.

- *Treinamento, Capacitação e Educação Continuada:* Ao longo de 2021, o Sesc Santa Catarina capacitou 1.856 funcionários, o que corresponde a um aumento de 97,66% de pessoas capacitadas, e que correspondem ao alcance de 78% do quadro total de funcionários ativos. Destes, 117 passaram pelo processo de ambientação e 39 foram beneficiados com a bolsa de estudos. O investimento total em capacitações foi de R\$ 105.493,58, valor inferior aos anos anteriores e com a manutenção da qualidade das mesmas, em decorrência dos ganhos alcançados pelas capacitações no formato *online*. Deste valor, R\$ 52.772,89 foram investidos em capacitações internas e externas, R\$ 43.036,62 em bolsas de estudos para cursos de pós-graduação e graduação e R\$ 9.684,07 na formatação e condução do novo processo de ambientação. Destacam-se ainda, ações conduzidas pela própria equipe do Sesc como as capacitações nas ferramentas *Microsoft Teams* e *Aplicativos do Office 365*, treinamento de processo seletivo e capacitação sobre o novo formato da ambientação para gestores, onde houve o maior volume de funcionários capacitados. Os investimentos nestas ações reforçam o entendimento do Sesc Santa Catarina de que a política de investimento em capacitações impacta diretamente no engajamento e no desempenho do funcionário e refletem de forma positiva para o cliente.

Satisfação e Motivação dos Funcionários do Sesc Santa Catarina

A satisfação e a motivação em relação ao trabalho, são fatores diretamente atrelados à percepção do funcionário quanto ao investimento e atenção da instituição em ações que promovam o cuidado, a qualidade de vida, ambiente de trabalho saudável, gestão humanizada, oportunidades de crescimento profissional e pessoal, além de salário e benefícios que estejam de acordo com a média salarial do mercado.

O Sesc Santa Catarina investe em ações que visam atender às necessidades dos seus funcionários e de suas famílias por entender a satisfação e motivação como consequência dessas ações, o que reflete em entregas de qualidade, atendimento ao cliente com excelência, aumento do sentimento de pertencimento e identificação com os valores da empresa. Dentre algumas ações realizadas em 2021, são destacadas:

- *Adequação do trabalho em momento de pandemia:* Desde o início da pandemia de Covid-19, o Sesc Santa Catarina adotou medidas de segurança e saúde para proteção da vida de seus funcionários e clientes que contaram com ações específicas como: prestação de serviços de forma *online*, a

readequação dos espaços físicos, o revezamento de escalas de trabalho para as atividades que necessitassem de atendimento presencial e o formato de trabalho em *home office* para aquelas cuja demanda pudesse ser atendida de forma *online*. Em 2021, com a retomada de grande parte das atividades no formato presencial, os cuidados com a higienização dos ambientes foram redobrados e as estruturas de atendimento ao cliente receberam equipamentos necessários para garantir a maior proteção de todos. Tais cuidados agregados à motivação dos funcionários em relação ao retorno presencial das atividades e ao aumento da procura de clientes pelos serviços do Sesc, contribuíram para o fortalecimento do engajamento e a união de todos, que não mediram esforços para a manutenção dos serviços prestados pela instituição.

- *Saúde do Funcionário*: A saúde do funcionário sempre esteve no foco das ações do Sesc, sobretudo no cumprimento das normas regulamentadoras, que são desenvolvidas por profissionais especialistas da área como, médico do trabalho e assessoria externa. Além dos programas de Saúde Ocupacionais, em 2021 o Sesc Santa Catarina deu continuidade a vacinação contra a gripe para todos os funcionários da instituição. Como ações de contenção à pandemia de COVID-19, além da adoção das estratégias já mencionadas neste documento para a proteção de funcionários e clientes, foram disponibilizadas máscaras, orientações de cuidados com a higienização dos ambientes e equipamentos necessários para garantir a maior proteção de todos.
- *Benefícios*: O Sesc Santa Catarina oferece uma gama de benefícios que visa, principalmente, o cuidado com o funcionário e sua família, a curto, médio e longo prazo. Dentre os benefícios oferecidos, estão: plano de saúde, reembolso medicamento, previdência privada, bolsas de estudo, subsídio em atividades do Sesc, e auxílio à pessoa com deficiência para funcionários com dependentes nesta situação. No exercício de 2021 foram investidos R\$ 5.701.086,09 em assistência médica; R\$ 182.394,98 em seguro de vida; e R\$ 886.226,78 em reembolso medicamento.
- *Campanha de conscientização e prevenção ao assédio*: Em 2021, o Sesc Santa Catarina deu início à campanha de conscientização e prevenção ao assédio no ambiente de trabalho com o objetivo de disseminar informações consistentes aos funcionários sobre os tipos de assédio, o que caracteriza e o que não caracteriza assédio moral e sexual no trabalho, formas de prevenção e como lidar com esse tipo de situação, caso ela ocorra. O trabalho está sendo conduzido pela Diretoria de Recursos Humanos em conjunto com a Diretoria de Comunicação e Marketing, e tem como objetivo ampliar a percepção de todos em relação ao tema, gerar autoreflexão, fortalecer o cuidado entre as pessoas e disponibilizar um meio seguro para denúncias de casos suspeitos. Considerando isto, o Sesc

reestruturou seu Comitê de Ética, que tem desempenhado papel de suma importância na apuração de denúncias, realizando levantamentos necessários a cada caso, bem como, propondo soluções.

- *Pesquisa de Gestão*: O projeto 'Pesquisa de Gestão', iniciado em 2018, foi retomado em 2021 com o principal objetivo de realizar uma avaliação do desempenho dos gestores com foco na gestão de pessoas. São abordados na pesquisa aspectos como Comunicação, Feedback, Gestão da Adversidade, Confiança, Relacionamento, Motivação e Engajamento. A pesquisa é realizada no formato *online* com todos os funcionários da unidade em estudo, com a complementação de uma avaliação qualitativa, que acontece a partir da visita nas unidades para ouvir os funcionários em relação à gestão (pontos positivos, a melhorar, maiores dificuldades do gestor em relação à gestão de pessoas, etc). Os dados coletados junto à equipe pesquisada, embasa a construção de um relatório específico, que é encaminhado à direção, e a geração de um feedback ao gestor avaliado, o qual é transformado em um plano de desenvolvimento pautado em metas, que com o suporte e acompanhamento da direção de RH, buscam proporcionar ao gestor a oportunidade de melhoria em questões específicas, além da potencialização dos seus pontos positivos de gestão.
- *Ambientação de Novos Funcionários*: Em 2021 aconteceu a reformulação do programa de ambientação de novos funcionários, o qual foi estruturado com foco na experiência de quem está chegando no Sesc e em todo o aprendizado necessário relacionado à instituição neste momento, de forma eficaz e leve. O novo processo de ambientação prevê um maior acolhimento ao funcionário por meio do envolvimento dos gestores, Recursos Humanos e setor administrativo das unidades na orientação e condução das etapas do processo, e busca gerar maior identificação e sensação de pertencimento na chegada a instituição. Além da condução realizada pelos gestores, os novos integrantes da equipe têm um encontro síncrono *online* com um representante do Recursos Humanos, que realiza o acolhimento, boas vindas e tira dúvidas. Após a finalização do processo, o funcionário é orientado a responder uma avaliação sobre a ambientação, que contempla dados referentes à adesão, satisfação e eficácia do método.

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 anuais. Ressalta-se que os membros da gestão executiva não possuem rendimentos extraordinários como bônus ou rendas variáveis por participação de resultados.

9.2.3 Soluções de tecnologia da informação e comunicação

O Sesc Santa Catarina possui em sua estrutura, como parte integrante da Divisão Administrativa, a Gerência de Tecnologia da Informação – GTI, a qual tem se consolidado cada vez mais como provedora das ferramentas que subsidiam a gestão e atendem as necessidades de trabalho à distância, ação que se faz necessária devido ao período pandêmico que o mundo atravessa.

Em um cenário fortemente impactado pelas perspectivas desafiadoras de adaptação dos sistemas de trabalho, e seguindo as tendências e avanços tecnológicos que visam contribuir com melhores condições para o desenvolvimento dos trabalhos, em 2021 se buscou soluções alinhadas operacional e estrategicamente, de forma a atender as especificidades de gestão da instituição, conforme citado a seguir:

- Utilização do Microsoft Teams para comunicação interna e transmissão de aulas *online*;
- Implementação de contrato e assinatura digital como forma de melhoria de processo, controle e sustentabilidade;
- Ampliação da infraestrutura e aquisição de equipamentos para atualização do parque tecnológico educacional por meio do projeto PEX-150 (DN);
- Finalização da implantação do Office 365 nas Unidades Operacionais;
- Melhorias no SCA Web e App Sesc para oferta de produtos e serviços aos clientes;
- Continuidade da implantação da internet pública para os clientes do Sesc, através do uso do cartão cliente Sesc;
- Execução do Plano de Segurança da Informação - PSI alinhado à Política de Proteção de Dados – PPD;
- Incorporação dos processos de patrimônio ao sistema de Suprimentos, a fim de tornar mais eficiente o controle dos bens móveis;
- Continuação 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 à 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 (Sophia), sistema de gestão de turismo social emissivo (STS), sistema de hotelaria (Desbravador), sistema de odontologia (Prodent) e, também, considerando sua capilaridade e distribuição geográfica dispomos de fornecedores para interconexão das unidades e links de internet.

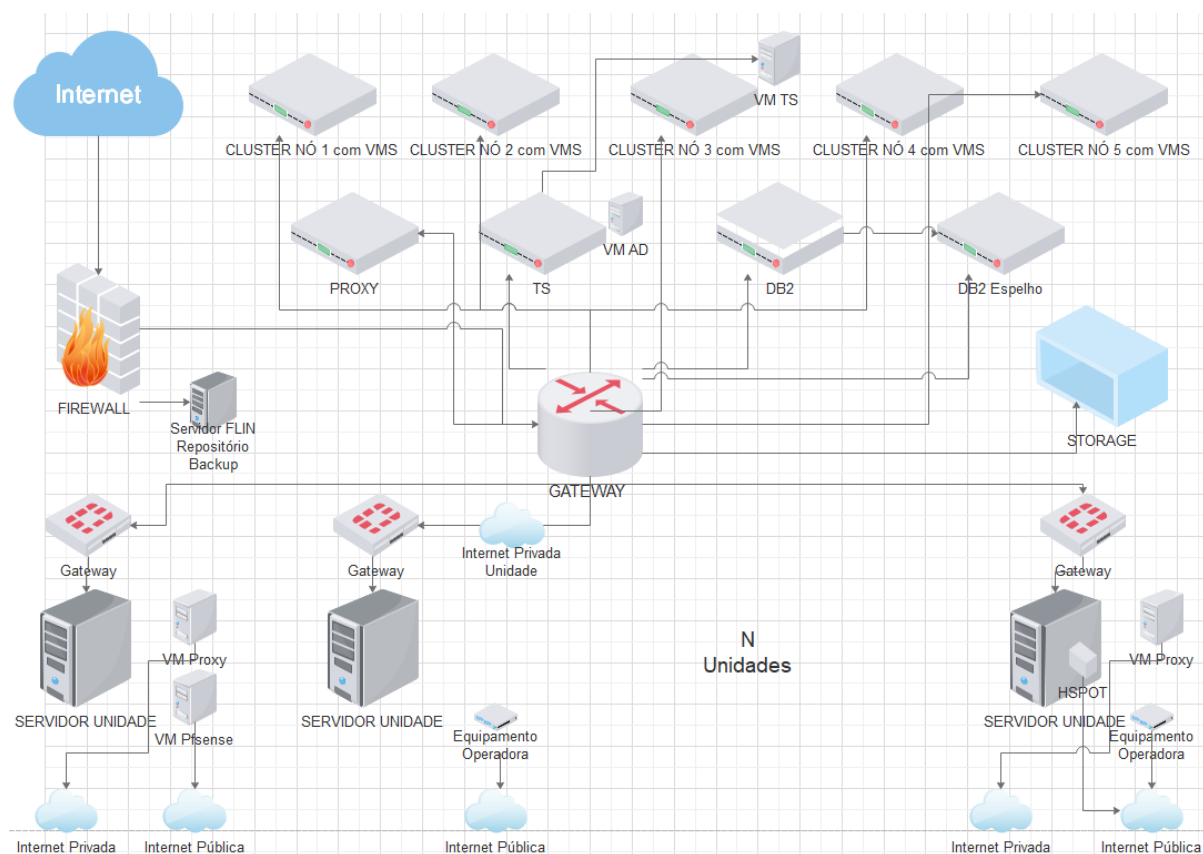
Principais Sistemas do Sesc em Santa Catarina

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.	106.186,08	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 funcionária 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.	104.315,28	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	86.679,84	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 <i>online</i> 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)

Durante o ano de 2021, foi dada continuidade a implantação das melhorias identificadas na revisão do Plano Diretor de TI, com o apoio de consultores da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) em 2019, 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 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 2021, citamos:

Água	Energia Elétrica
– Mantimento, cadastramento e licenciamento de poços de captação para atendimento rede hoteleira . – 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 2021, foram executados 9 processos licitatórios para obras e reformas, sendo eles:

- 5 Processos para manutenção de equipamentos de ar condicionado;
- 1 Contrato para Manutenção de Coberturas (Telhado);
- 2 Contratos de Reforma e Adequações;
- 1 Contrato de Elaboração de projeto elétrico e Drenagem.

9.4 Dimensão Econômica

A dimensão econômica do Sesc Santa Catarina foi fortemente impactada pelo cenário de pandemia do COVID-19 e, com o objetivo de manter o equilíbrio financeiro da instituição em 2021, buscou-se aumentar o atendimento aos clientes através dos serviços sistematizados incentivando-os a frequentar os espaços. Para isso foram retomadas as atividades de turismo emissivo (execuções) e receptivo.

A fim de recuperar receitas, buscou-se o contato com a clientela inadimplente e estratégias na negociação de contratos com fornecedores (locação de espaços, contratos de prestação de serviços). Essas e outras ações geraram economia e, conseqüentemente, o desempenho da situação econômica prosperou.

Conseguimos detalhar melhor a dimensão econômica e os principais resultados financeiros do Sesc-SC em 2021 por meio de análises, gráficos e tabelas comparativas com os 2 exercícios anteriores.

Principais Receitas Realizadas

Até 2020, o Sesc-SC seguia com o registro de aumento de receitas ano a ano, principalmente em duas receitas: a Receita de Contribuições Sociais a qual é impactada diretamente pelo desenvolvimento econômico do setor de bens, serviços e turismo e as Receitas de Prestação de Serviços, que recebia o reflexo do crescimento das atividades ofertadas pelo Sesc Santa Catarina.

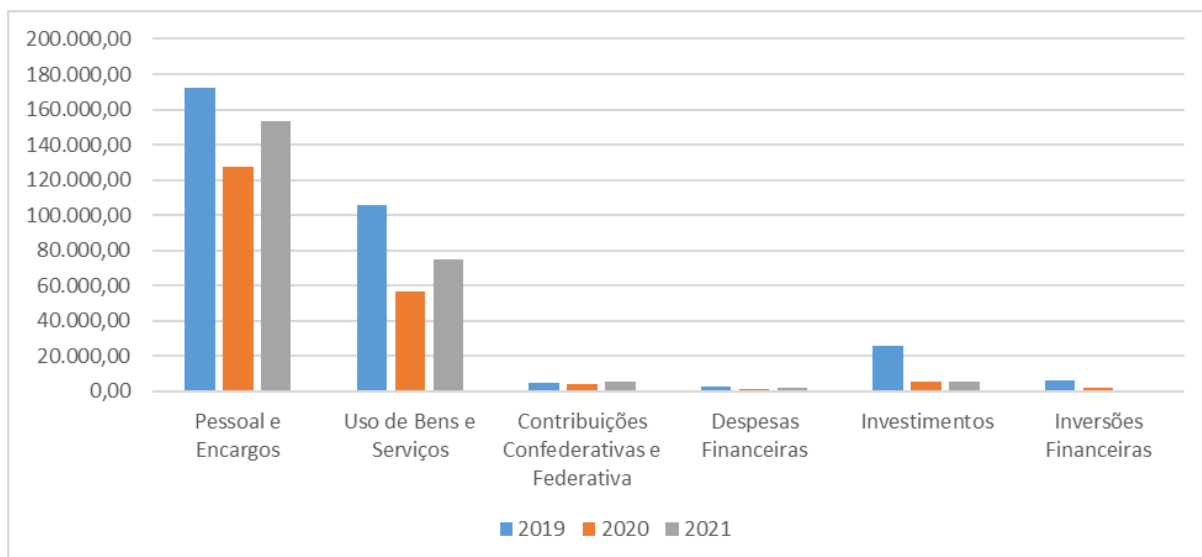
Em 2020, devido ao forte impacto das medidas de segurança em prol do combate ao coronavírus, os cenários econômico, político e sanitário sofreram grandes abalos. Com o Sesc-SC não foi diferente, visto que as receitas registraram uma queda total de 29,32%, apesar das ações tomadas para garantir o equilíbrio financeiro da instituição. Em 2021, com os avanços conquistados frente a saúde pública da população foi possível uma retomada gradual na oferta de serviços da instituição que trouxeram reflexos aos resultados do período, como apresentado a seguir:

Principais Receitas (em milhares de reais)	2019	2020	2021
RECEITAS CORRENTES	320.937,97	226.795,87	290.749,69
Receitas de Contribuições Sociais	162.672,30	141.623,82	175.100,85
Receitas de Prestação de Serviços	153.573,33	82.248,25	108.296,17
Receitas de Outros Serviços	-	416,08	1.043,15
Receitas Financeiras	2.662,20	1.307,52	4.708,97
Outras Transf. Das Inst. Privadas s/ fins Lucrativos	1.690,85	1.005,25	1.154,70
Outras Receitas Correntes	339,28	194,95	445,85
RECEITAS DE CAPITAL	61,62	97,53	0,00
Outras Receitas de Capital	61,62	97,53	0,00

Principais Despesas Realizadas

Neste exercício, as despesas acompanharam o crescimento das receitas, de forma proporcional, após um grande esforço a fim de manter o equilíbrio financeiro da instituição. Com esse esforço pôde-se disponibilizar os recursos necessários para a retomada gradativa das atividades no formato presencial.

As ações desenvolvidas contaram 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, ampliação do quadro de pessoas, continuidade às ações de sustentabilidade, realização de parcerias, dentre outras.



Principais Despesas (em milhares de reais)	2019	2020	2021
DESPESAS CORRENTES	285.669,88	189.204,10	234.918,56
Pessoal e Encargos	172.196,93	127.618,91	153.242,77
Uso de Bens e Serviços	105.826,82	56.318,74	74.708,50
Contribuições Confederativas e Federativa	4.782,57	4.163,74	5.147,96
Despesas Financeiras	2.863,56	1.102,72	1.819,32
DESPESAS DE CAPITAL	32.353,94	7.643,21	5.932,80
Investimentos	25.859,29	5.690,44	5.253,47
Inversões Financeiras	6.494,66	1.952,77	679,32

Análise do equilíbrio financeiro para o desenvolvimento da instituição a longo prazo

Um dos pontos cruciais dessa análise é o objetivo de assegurar o equilíbrio financeiro para o desenvolvimento da instituição a longo prazo. Para isso é realizado o controle de dois indicadores principais:

- *Índice de comprometimento da receita corrente*: O comprometimento das receitas correntes no pagamento das despesas correntes (custeio), que tem por objetivo 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 2019	Resultado 2020	Resultado 2021
Índice de comprometimento da receita corrente	Total das Despesas Correntes / Total das Receitas Correntes	0,89	0,83	0,81
% de participação da Receita de Serviços	(Receita de serviços / Despesas Correntes) x 100	53,76%	43,47%	46,10%

Com a retomada dos serviços no decorrer de 2021, o equilíbrio financeiro foi priorizado, junto do cumprimento das diretrizes básicas de trabalho, que envolvem entre tantas outras, o cumprimento de

uma política de preços acessíveis à clientela preferencial e a comunidade, assim como, a oferta de serviços com qualidade. Os esforços junto aos processos de gestão e no atendimento dos clientes foram grandes para que a retomada dos serviços impactasse também na melhoria dos indicadores de resultados do Sesc Santa Catarina, como um todo. Assim, foi possível, mesmo com o atendimento da política de preços acessíveis, aumentar a receita de serviços e, mesmo com o aumento das despesas em razão da retomada dos atendimentos nas Unidades, manter a otimização do custo operacional, fato que impactou no índice de comprometimento da receita corrente e no percentual da participação da receita de serviços.

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 cumprem o papel de auxiliar o corpo gestor nas tomadas de decisões 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 os balanços orçamentário, patrimonial e financeiro, as demonstrações das variações patrimoniais e de fluxo de caixa, além de notas explicativas dessas demonstrações de resultado.

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.

Em 2021, foram distribuídas 3.222 bolsas nas atividades de Educação infantil; Ensino fundamental; Habilidade de estudos; Educação de jovens e adultos; Curso de música (gaita); Curso de valorização social; Desenvolvimento comunitário; Desenvolvimento físico esportivo e Trabalho social com grupos no Estado de Santa Catarina, com a aplicação de R\$30.997.583,00 no Programa de Gratuidade e R\$ 244.593.783,00 em educação ou ações socioeducativas dos demais programas.

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
Prêmio Empresa Cidadã 2021 pelo projeto cultural Página Sonora	Cultura	Estadual	Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil em Santa Catarina (ADVB/SC)
Certificado de Responsabilidade Social da Alesc	Responsabilidade Social	Estadual	Assembleia Legislativa de Santa Catarina (Alesc)
Certificado de Reconhecimento	Turismo Social	Estadual	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Santa Catarina (ABIH-SC)
Prêmio Travellers's Choice	Turismo Social	Estadual	TripAdvisor
Selo Signatário 2021	Responsabilidade Social	Estadual	Movimento Nacional ODS-SC
Menção Honrosa - 25 anos do Marisa Escola Social de São José	Responsabilidade Social	Estadual	Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (Alesc)
Menção Honrosa	Responsabilidade Social	Estadual	Centrais de Abastecimentos do Estado de Santa Catarina (Ceasa/SC)
Moção de Congratulações	Educação	Municipal	Câmara de Vereadores de Curitiba