

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - EXERCÍCIO 2022

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO SANTA CATARINA

Fevereiro, 2023

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL

Com muita satisfação, publicamos o Relatório de Gestão 2022, um documento que mantém a tradição de transparência nos processos e no exercício da responsabilidade social. Neste período ampliamos o acesso às nossas ações nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, superamos as metas, reforçamos as parcerias, investimos em nosso corpo funcional, inovamos serviços e qualificamos a estrutura, conforme destacamos ao longo das próximas páginas.

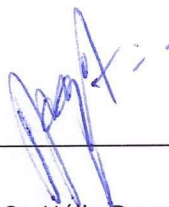
Mais uma vez cumprimos a missão institucional e honramos a nossa trajetória de 76 anos. Em 1946, o Sesc inaugurou no Brasil uma nova era no atendimento aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, na qual a classe empresarial assumiu a responsabilidade de contribuir com a melhoria da qualidade de vida da população.

Desde então, acompanhamos o movimento do mundo, crescemos, evoluímos e nos tornamos essa Instituição forte e reconhecida pelo impacto social. Um trabalho pautado pela excelência, sustentabilidade, inovação, cuidado, acolhimento e respeito, que beneficia milhares de pessoas.

Este documento registra um período marcado pela retomada econômica, de crescimento e equilíbrio da oferta e procura de serviços em nossas Unidades. Com o retorno dos eventos presenciais, alcançamos 1.052.097 participações, que representa um crescimento de 69,78%. Nas atividades sistematizadas foram 2.223.050 de inscrições, 27,96% a mais do que em 2021.

Compartilhamos nossas principais realizações, divulgamos informações relevantes sobre as estratégias e desempenho, descrevemos a estrutura organizacional, mensuramos indicadores qualitativos, quantitativos e de sustentabilidade. Desta forma, atestamos a abrangência de todo o nosso trabalho e o compromisso de proporcionar desenvolvimento social, econômico e educacional aos catarinenses.

Os resultados que aqui apresentamos somente são possíveis com o comprometimento de todos que fazem parte do Sesc. Agradecemos aos empresários e lideranças do comércio de bens, serviços e turismo que colaboram com a Instituição, ao Conselho Regional do Sesc, Presidentes dos Sindicatos filiados à Fecomércio, dirigentes e funcionários que nos ajudam a construir a cada dia uma sociedade mais justa e democrática.



Sr. Hélio Dagnoni

PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL

MENSAGEM DA DIRETORA REGIONAL

Em 2022 o Sesc Santa Catarina e os profissionais que aqui trabalham se uniram ainda mais no propósito de fazer o bem. Em cada ação, nossa equipe dedicou sua *expertise* e competências para cumprir a missão de promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas e o bem-estar social. Pesquisa realizada com clientes, aponta que 97,5% recomendam o Sesc, um importante reconhecimento para a Instituição.

Temos muito orgulho em ter transformado a vida de milhares de pessoas, com ações de forte impacto social nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência. Crianças, jovens, adultos e idosos, encontraram no Sesc a oportunidade de se desenvolver, estudar, adotar hábitos saudáveis, praticar atividades físicas e esporte, cuidar da alimentação, aprender uma nova habilidade, viajar, socializar e viver novas experiências.

Um trabalho de grande relevância, pautado nos valores de: acolhimento, integridade, diversidade, excelência, sustentabilidade e inovação. E que está alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), contribuindo para os desafios globais da Agenda 2030.

Em consonância com o nosso caráter social, mobilizamos redes do bem em prol de pessoas em vulnerabilidade social, atuamos no combate à fome e o desperdício de alimentos, realizamos campanhas solidárias, promovemos a inclusão e a cidadania, incentivamos o voluntariado e semeamos a sustentabilidade através de projetos e de preservação dos recursos naturais e educação ambiental. Também ampliamos o acesso às ações socioeducativas pelo Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), com a concessão de 5.375 bolsas de estudo.

Conforme destacamos no relatório, avançamos em várias frentes, com a nossa moderna e complexa estrutura de serviços, prezando por uma gestão mais humanizada e transparente. Convidamos para uma leitura atenta desde documento, que mais do que prestar contas, registra a memória do Sesc.

Com o empenho e dedicação do nosso time vamos continuar fazendo a diferença, semeando sonhos e futuros. Agradecemos aos nossos funcionários, clientes, parceiros e empresários mantenedores pela confiança.



Sra. Simone Karla R. Batista

DIRETORA REGIONAL DO SESC INTERINA

Sumário

1	VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL	1
1.1	Ambiente Externo.....	2
2	ESTRUTURA DE GOVERNANÇA	8
2.1	Órgãos executivos, normativos e auditores	8
2.2	Quadros normativos	9
3	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	15
3.1	Identificação do Sesc Santa Catarina.....	15
3.2	Estrutura Física do SESC Santa Catarina	15
3.3	Estrutura Organizacional	17
3.4	Gestão de Pessoas	19
4	CADEIA DE VALOR.....	23
5	FAZER DO SESC	24
6	RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS	32
6.1	Gestão de Riscos e Controles Internos	32
6.2	Controle Internos.....	33
6.3	Programa Integridade	34
6.4	Código de Ética	35
6.5	Comitê de Ética.....	36
6.6	Comitê Gestor de Segurança da Informação e privacidade de Dados (CGSIP)	36
7	ESTRATÉGIA E DESEMPENHO	38
7.1	Planejamento Estratégico	38
7.2	Mapa Estratégico.....	39
7.3	Balanced Scorecard do Planejamento	40
7.4	Resultados e Indicadores Sesc -SC	47
7.5	Mecanismos de acompanhamento e avaliação do Plano	48
8	RESULTADOS DAS PRINCIPAIS AÇÕES DO SESC	49

8.1	PROGRAMAÇÃO SOCIAL.....	49
8.2	PROGRAMA EDUCAÇÃO.....	49
8.3	PROGRAMA SAÚDE.....	55
8.4	PROGRAMA CULTURA.....	58
8.5	PROGRAMA LAZER.....	62
8.6	PROGRAMA ASSISTÊNCIA	67
8.7	PROGRAMA DE ADMINISTRAÇÃO.....	72
8.8	QUADRO DE METAS X PRODUÇÃO	72
9	INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS	76
9.1	ARRECADAÇÃO COMPULSÓRIA	76
9.2	Origem da Receita do SESC.....	76
9.3	Deduções da Receita Compulsória.....	76
9.4	Aplicação por Programa	78
9.5	Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG)	80
10	CANAIS DE COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO E RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES	82
10.1	Clientes Sesc Santa Catarina	82
10.2	Ouvidoria Sesc	85
10.3	Portal da Transparência	85

1 VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

BASE ESTRATÉGICA CORPORATIVA	DESCRIÇÃO
MISSÃO	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.
VISÃO	Aumentar o reconhecimento do Sesc como instituição promotora do bem-estar social e da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.
VALORES	Acolhimento: Cuidamos para vivenciar e oferecer um ambiente humanizado e acolhedor, estabelecendo relações que colaborem tanto para o sentimento de pertencimento quanto para a satisfação dos clientes e dos demais públicos de interesse. Integridade: Atuamos de forma ética, em conformidade com as normas e legislações pertinentes, assegurando a devida utilização dos recursos, a confiabilidade e a visibilidade das comunicações, zelando pela transparência, confiança e fortalecimento das relações institucionais. Diversidade: Promovemos a diversidade sociocultural, valorizando as práticas sociais, combatendo qualquer forma de discriminação e viabilizando o amplo acesso e a permanência dos diversos públicos em ambientes, programações, serviços e experiências inclusivas. Excelência: Temos o compromisso com a melhoria contínua e com a eficiência e a eficácia do nosso fazer para fortalecer a referência do Sesc como instituição promotora de experiências excelentes para todos os públicos e em todas as regiões do país. Sustentabilidade: Incorporamos práticas de sustentabilidade de forma transversal e integrada, cooperando para agendas interinstitucionais e contribuindo para objetivos comuns a toda a sociedade. Inovação: Buscamos novas e melhores maneiras de realizar as atividades, conectando ideias e iniciativas com tendências, tecnologias e técnicas que propiciem o aperfeiçoamento e/ou mudanças estruturais no fazer institucional, bem como no atendimento das demandas sociais.

1.1 Ambiente Externo

O maior objetivo do planejamento estratégico é servir de guia para as ações que serão realizadas durante um período de tempo na empresa. É a partir dele que se administra o tempo, recursos, capital humano e energia. Por consequência, também auxilia na identificação de problemas e elaboração de melhorias.

O planejamento estratégico precisa considerar fatores internos e externos à organização e que exercem influência direta ou indireta nos processos da empresa. Entende-se como fatores internos e externos, análise dos ambientes, externo e interno, aplicados pela ferramenta SWOT.

A análise do ambiente externo do Sesc Santa Catarina envolve a identificação e avaliação das oportunidades e ameaças do seu entorno. Alguns dos fatores a serem considerados incluem:

- Forças: Reputação da marca SESC, tradição em atividades culturais e de lazer, parcerias com empresas e instituições.
- Oportunidades: Demanda crescente por atividades de lazer e culturais, crescimento da economia, aumento da população.
- Ameaças: Concorrência com outros estabelecimentos similares, mudanças nas preferências e comportamento do público, mudanças regulatórias.
- Fraquezas: Falta de recursos financeiros, limitações de espaço, falta de inovação.

A análise do ambiente externo se detém nas oportunidades e ameaças permitindo ao Sesc Santa Catarina tomar decisões estratégicas baseadas em uma compreensão clara.

Os ambientes são as fontes de recursos e oportunidades de onde a organização extrai os insumos necessários ao seu funcionamento e subsistência, mas é também uma fonte de restrição, limitações, coações, problemas, ameaças e contingências para a sua sobrevivência.

O ambiente externo diz respeito às ações não controláveis e que influenciam na organização, seja um fator positivo ou negativo. Avanços tecnológicos, modelo de gestão, questões econômicas, sociais, demográficas, comportamental entre outras. Ao analisar todas essas situações a empresa obterá informações sobre oportunidades e ameaças seu negócio pode ter influências.

O Sesc-Sc, está localizado na região Sul Brasileira, Santa Catarina, é uma das 27 unidades federativas do Brasil. Está situada no centro da Região Sul do país. Possui como limites: ao norte, com o Paraná, ao sul, com o Rio Grande do Sul, a leste, com o Oceano Atlântico e a oeste, com a província Argentina de Misiones. Compreende uma superfície de 95.736,165 km².

Possui sua extensão territorial (95.730,690 km²) dividida em 295 municípios, que somam uma população estimada em 2021 de 7.338.473 pessoas. Sua capital Florianópolis conta com uma população de 516.524 pessoas e IDHM em torno de 0,847.

As boas condições de desenvolvimento humano, econômico e social do Estado refletem positivamente em seus indicadores, tornando-o referência para as demais regiões brasileiras.

Santa Catarina alcançou o IDHM de 0,674 e o brasileiro 0,612 em 2019, os índices sociais do Estado estão entre os mais altos do Brasil. Conforme, IBGE o Estado tem um dos mais elevados índices de expectativa de vida do país, população masculina chegou a 72,2 anos e a feminina atingiu 79,3.

Santa Catarina possui umas das menores taxas de mortalidade infantil, de 9,6 óbitos por mil nascidos vivos, conforme SINASC, 2022, e uma das menores taxas nacionais de analfabetismo do Brasil, conforme, IBGE, a taxa de analfabetismo dos catarinenses de 15 anos ou mais caiu para 2,3% em 2019, o que significa 24 mil pessoas analfabetas a menos em relação a 2016. Santa Catarina possui o sexto maior PIB do país, conforme dados do IBGE ano 2021, com uma economia variada e com fortes afinidades à industrialização. Importante polo de exportação e de consumo, é um dos Estados que mais expandem na economia brasileira e que responde por 4% do produto interno bruto do país.

Quanto aos indicadores econômicos, é mister analisar o nível de endividamento das famílias catarinenses que cresceu pelo décimo mês consecutivo em setembro de 2022, renovando a maior trajetória de crescimento da série histórica, iniciada em janeiro de 2013. Ainda, de acordo com a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor – PEIC, set/2022, o movimento acelerou o ritmo ao crescer 4,4 pontos percentuais (p.p.), após alta de 2,4 (p.p.) no mês anterior.

Assim, 56,4% das famílias catarinenses estavam endividadas em agosto de 2022. Com o resultado, o valor renovou de endividamento pelo segundo mês consecutivo o maior nível desde o início da pandemia no Estado, considerado em fevereiro de 2020. Em comparação com o mesmo período do ano anterior, houve elevação de 19,1 (p.p.). Naquele momento, a taxa tinha alcançado o segundo menor valor da série histórica (37,3%).

Além disso, Segundo a Pesquisa Fecomércio (PEIC), set/2022., é constatando e reafirmando a importância da prestação dos serviços do Sesc-SC para sociedade catarinense e principalmente para a classe comerciária. Ainda, analisando os indicadores econômicos, podemos considerar como oportunidade o aquecimento do mercado de trabalho como reflexo desse sinal positivo apresentados nas expectativas do consumidor, de acordo com a pesquisa Fecomércio-SC/2022, “Expectativa do consumidor e do empresário para 2022”, entre janeiro e novembro de 2021, o mercado formal de emprego no Estado de Santa Catarina apresentou evolução consistente com a criação de mais de 205,5 mil novos postos de trabalho, e a taxa de desocupação mantém trajetória de redução ao atingir 5,3% no 3º trimestre de 2021, a menor do país.

Essas condições reforçam o resultado de redução de 4,9 (p.p) na quantidade de consumidores que afirmaram estar desfuncionários, passando de 26,6% para 21,7%. Demonstrando a partir da pesquisa uma oportunidade de mercado, uma vez que o Sesc-SC busca fomentar o desenvolvimento econômico-social e garantir o bem-estar da população e principalmente da classe comerciária.

Com a adoção de novas tecnologias e a mudança no direcionamento das capacitações necessárias ao bom desempenho das equipes e dos processos, resultando em uma entrega de maior valor aos cliente finais. Resultado que reverbera para os anos subsequentes. O desenvolvimento da inovação apresentou grande relevância nos trabalhos a serem desenvolvidos neste ciclo do Planejamento Estratégico. Buscando e considerando a necessidade de potencializar a inovação e implantar a modernização para prestar serviços de melhor qualidade e maior eficiência. Estudos e novos projetos estão sendo elaborados para que as ações sejam realizadas com maior efetividade, buscando serviços que alavanquem resultados sólidos para o nosso público prioritário nos próximos anos.

Podemos identificar como oportunidades de mercado, a demanda reprimida de comerciários; disponibilidade de tecnologia digital e demanda de serviço inovadores, possibilidade de realizar parcerias estratégicas, aumento da expectativa da vida da clientela, demanda por serviço que proporcione o aumento da qualidade de vida, aumento da população de vulnerabilidade social, insuficiência das ações do poder público.

Como ameaças podemos identificar a instabilidade econômica, falta de conhecimento do Sesc pelos stakeholders, escassez de mão obra qualificada, falta de segurança pública, dificuldade de obtenção de informações sócio demográficas atualizadas, organizações que oferecem serviços similares ao Sesc-SC; redução da receita compulsória e falta de procura por serviço on-line.

O ciclo de aperto monetário, iniciado há um ano e meio pelo Banco Central do Brasil (BCB), parece já ter chegado ao fim e a discussão passa a se concentrar em quando o BCB poderá iniciar a redução da Selic. De acordo com IPCA, a inflação está em queda, bem como suas previsões; o nível de atividade vem surpreendendo positivamente.

O exercício de 2022 foi caracterizado por um período de retornada de crescimento e equilíbrio da oferta e procura de serviços nas Unidades Operacionais e Hotéis do Sesc Santa Catarina. As atividades ofertadas pelo Sesc-SC ao longo de 2022 buscaram aprimorar o atendimento com efetividade aos clientes.

As projeções do IPEA para o produto interno bruto (PIB) no primeiro semestre de 2022, embora estivessem acima da mediana do mercado, também se revelaram aquém do observado, ensejando a necessidade de revisão das previsões para o ano. Assim, nossa previsão de crescimento do PIB em 2022 está sendo elevada de 1,8% para 2,8%. Em termos desagregados, esperamos que o crescimento do PIB em 2022 seja liderado pelo setor de serviços, cuja previsão de crescimento é de 2,8%, ao passo que os setores da agropecuária e indústria devem mostrar relativa estabilidade. Pelo lado da demanda, mantido que a avaliação referente a absorção doméstica foi determinante neste ano, com crescimento do consumo das famílias de 1,6%.

Em relação aos investimentos, após a queda de 3,5% observada no primeiro trimestre, previmos recuperação parcial no segundo trimestre e relativa estabilidade no resto do ano, de modo que a Formação Bruta de Capital Fixo (FBCF) fechou em 2022 com queda de 2,8%.

A desaceleração externa afetou negativamente o Brasil, mas a situação do país foi diferente da observada na maioria dos países desenvolvidos e em muitos emergentes. O ciclo de aperto

monetário, iniciado há um ano e meio pelo Banco Central do Brasil (BCB), chegou ao fim e a discussão passou a se concentrar em quando o BCB deverá iniciar a redução da Selic. A inflação em 2022 esteve em queda, bem como suas previsões; o nível de atividade surpreendeu positivamente e as projeções de crescimento no ano de 2022 foram revistas para cima.

Tal cenário oportunizou 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 e inovadora. A programação foi 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 se destacou 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 2022 foi caracterizado por um período de retornada de crescimento e equilíbrio da oferta e procura de serviços nas Unidades Operacionais e Hotéis do Sesc Santa Catarina. As atividades ofertadas pelo Sesc-SC ao longo de 2022 buscou aprimorar o atendimento com efetividade aos clientes.

Quanto ao comportamento da Arrecadação Compulsória do Sesc, observou-se que houve um crescimento de 17,21% em relação ao exercício de 2021, o que demonstra a retomada econômica pós pandemia e o reflexo positivo no número de empregos formais em empresas de comércio e serviços. Analisando-se os valores totais a título de Receitas de Contribuições o aumento representa um crescimento de 22,03% e 3,16% arrecadado além do previsto.

As ações realizadas no decorrer do exercício estiveram embasadas nas Diretrizes Estratégicas para o Quinquênio (2022-2026) e no Planejamento Estratégico do Sesc-SC 2022-2026, que teve das ações que visaram em atender preferencialmente as classes dos comerciários e seus dependentes. Adicionando também a inovação nos serviços, processos e gestão, enfatizando a transformação digital, a diversidade e a sustentabilidade, que se movimentam na Instituição de maneira síncrona ao processo maturidade da cultura organizacional.

A seguir apresentamos as oportunidades e ameaças, a mesma se deu pelo levantamento de dados e fatos a partir da pesquisa diagnóstica realizada nas cinco (5) regiões de trabalho no qual culminou em uma matriz final, unificada e que representa o Estado de Santa Catarina.

OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Demanda reprimida do comerciários.	Organizações que oferecem serviço similares ao Sesc.
Disponibilidade de tecnologias digitais.	Redução de receita compulsória.
Demanda por serviços inovadores.	Não ter procura por serviços on-line.
Demanda reprimida nas áreas de atuação do Sesc.	Instabilidade econômica e política nacional.
Demanda por serviços que proporcione aumento da qualidade de vida.	Escassez de mão de obra qualificada.
Aumento da expectativa de vida da clientela.	Não há interesse pelo tema sustentabilidade ambiental e social por parte do governo.
Possibilidade de realização de parcerias estratégicas.	Dificuldade de obter informações sócio demográficas atualizadas
Insuficiência de ações do poder público.	Legislações que dificultam as atividades nas unidades.
Aumento da população em vulnerabilidade social.	Falta de segurança pública.

Todos os pontos observados foram e estão sendo transformados e tratados independentes se foram identificados como oportunidades ou ameaças.

Posto isto, as oportunidades mostram novas demandas e tendências do mercado e as ameaças são indicadores que merecem um olhar cuidadoso para o mercado, concorrência, novas tecnologias e de novas tendências, como a competitividade de mercado com organizações que oferecem serviço similares ao Sesc, necessitando diferencial competitivo. Para este fim, trabalhou em 2022 objetivos/metastas e as estratégias com propósito de alcançar resultados efetivos para o Sesc-SC no período 2022 - 2026. Nos referenciais estratégicos apresentaremos a base estratégica corporativa (BEC) que compõe pela: missão, visão, valores e as cinco Diretrizes Estratégicas para o exercício de 2022 -2026.

A seguir iremos apresentar o BEC e as referências estratégicas que fundamentou a programação e suas justificativas.

REFERENCIAIS ESTRATÉGICOS QUE FUNDAMENTAM A PROGRAMAÇÃO	JUSTIFICATIVA DAS ESTRATÉGIAS PARA O EXERCÍCIO 2022, COM BASE NOS REFERENCIAIS ESTRATÉGICOS
Foco na Clientela Preferencial	Incrementar a participação do público prioritário nas ações, com atenção especial aos funcionários das empresas contribuintes, buscando a ampliação permanente do alcance das ações institucionais.
Inovação e Transformação Digital	Implantação de novos serviços ou aperfeiçoamento dos serviços prestados, considerando critérios de eficiência e eficácia, com destaque para a incorporação de tecnologias digitais em toda a cadeia de valor institucional a fim de proporcionar uma experiência Sesc completa.
Qualificar e Fortalecer as Ações de afirmação Institucional e Comunicação	Fortalecer e ampliar o reconhecimento do Sesc pelos clientes e pela sociedade, especialmente empresários mantenedores, trabalhadores das empresas contribuintes, imprensa e poder público, considerando ações de comunicação internas e externas à instituição.
Atuação em Rede	Fortalecimento do pensamento sistêmico e da identidade institucional por meio da realização de ações integradas entre as diversas unidades, em nível regional e nacional, e da promoção de parcerias com outras instituições.
Sustentabilidade	Fomentar a sustentabilidade em todas as nossas ações como ferramenta de melhoria contínua, promovendo o desenvolvimento social, econômico e ambiental.

2 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

O Sesc, Serviço Social do Comércio, foi criado em 1946, como compromisso de que empresários do setor colaborariam com o cenário social por meio de ações que beneficiassem funcionários e seus familiares com melhores condições de vida e desenvolvimento de suas comunidades de residência. Com o passar do tempo, esse trabalho foi estendido a toda a população, como forma de cooperar com a sociedade e contribuir para a igualdade social.

É uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos nos termos da lei, que integra a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina (Fecomércio-SC). Configura-se como Departamento Regional do Serviço Social do Comércio, entidade administrativa que compõe o Sistema Fecomércio e é conduzida pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). Vinculado ao Departamento Nacional do Serviço Social do Comércio (DN), o Sesc-SC representa uma unidade administrativa e, como tal, possui autonomia e jurisdição em todo o Estado.

2.1 Órgãos executivos, normativos e auditores:

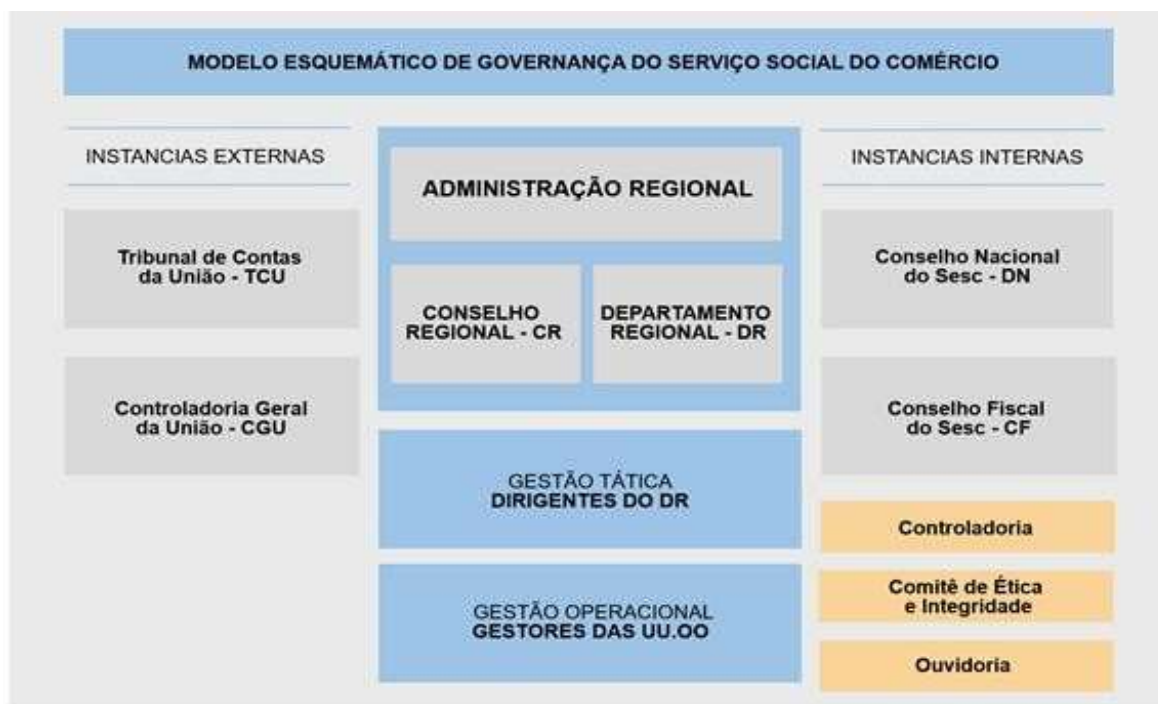
Departamento Nacional (DN): Com sede no Rio de Janeiro (RJ), abrange todo o território nacional e tem a responsabilidade de coordenar e promover as iniciativas e ações em todo o país, apoiando os Departamentos Regionais de forma a assegurar o cumprimento dos objetivos da entidade.

Departamentos Regionais (DRs): Atuam com base na autonomia técnica, administrativa e financeira das atividades e programações desenvolvidas no âmbito estadual da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (Fecomércio). A principal tarefa do DR é identificar necessidades de caráter social e desenvolver serviços que atendam o comércio local e a comunidade.

Órgãos Normativos: Os órgãos que normatizam a administração e a gestão do Sesc-SC são o Conselho Nacional e o Conselho Regional. O Conselho Nacional tem jurisdição em todo o território brasileiro e sua principal função é discutir e definir as metas da entidade e os programas de atuação. A aprovação do orçamento, bem como a fiscalização de sua execução, está a cargo do Departamento Nacional e dos Departamentos Regionais. Como órgão deliberativo, o Conselho Regional tem como principal tarefa a aprovação e gestão dos recursos e serviços do Sesc-SC; como instância decisória do Departamento Regional, não está subordinado ao Departamento Nacional.

Órgãos controladores/auditores: além do conselho fiscal que tem o papel de analisar os controles dos processos e atendimento das normas, as atividades e recursos do Sesc-SC são controlados e auditados pela Controladoria Geral da União (CGU) e Tribunal de Contas da União (TCU). A seguir apresentamos uma figura ilustrativa esquematizada referente a governança.

A seguir apresentamos o modelo esquemático de governança de serviço social do comércio, referente a administração regional, instancias externas e instancias internas.



A seguir apresentamos os atos normativos do Sesc, tem a finalidade de disciplinar determinada matéria ou suprir uma necessidade, bem como dar execução as leis, decretos ou outras espécies normativas no âmbito de competência do Sesc.

2.2 Quadros normativos

Neste item apresentamos os quadros normativos que buscam padronizar e indicar um padrão de qualidade e para não existirem conflitos relacionados a um mesmo assunto ou tema.

ATOS NORMATIVOS DO SESC	
Norma	Endereço para acesso
Carta da Paz Social – 1946	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217104832-carta-da-paz-social.pdf
Decreto-lei nº 9.853/1946 – cria o Serviço Social do Comércio (Sesc) e dá outras providências.	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/2022/Criacao-do-Sesc-Decreto-lei-9-853-46-e-Regulamento-do-Sesc-Decreto-61-836-67-1.pdf
Decreto nº 61.836/1967 – aprova o Regulamento do Serviço Social do Comércio (Sesc) e determina as competências do Departamento Nacional.	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/2022/Criacao-do-Sesc-Decreto-lei-9-853-46-e-Regulamento-do-Sesc-Decreto-61-836-67-1.pdf

ATOS NORMATIVOS DO SESC	
Norma	Endereço para acesso
Referencial Programático do Sesc – 2015	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217105841-referencial-programatico-do-sesc.pdf
Normas Gerais Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) – 2018	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217121219-programa-de-comprometimento-de-gratuidade-pcg.pdf
Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc – 2021	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/2022/normas-gerais-para-credenciamento-e-acesso-ao-sesc.pdf
Plano Estratégico do Sesc 2022 - 2026	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220519153432-plano-estrategico-do-dn-2022-2026.pdf
Resolução Sesc nº 1.252/2012 – altera, modifica e consolida o Regulamento de Licitações e Contratos	https://www2.sesc.com.br/wps/wcm/connect/846f6857-d90c-4641-9a94-ebff6e5c694a/Resolu%C3%A7%C3%A3o+SESC+1252.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=846f6857-d90c-4641-9a94-ebff6e5c694a
Resolução Sesc nº 1.296/2015 – altera, modifica e consolida o Regulamento de Contratação de Funcionários	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/RESOLUCAO-1296_15---Regulamento-de-Contratacao-de-Funcionários-RCE.pdf
Código de Contabilidade e Orçamento (Codeco)	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220216094346-codigo-de-contabilidade-e-orcamento-codeco.pdf

DESCRIÇÃO DAS INTÂNCIAS DE CONTROLE	
Instâncias Organizacionais	Síntese das Atribuições
Conselho Nacional (CN)	O Conselho Nacional exerce com jurisdição em todo o país, em nível de planejamento, fixação de diretrizes, coordenação e controle das atividades do Sesc, também 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 correição 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 visão 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).
--	---

A gestão do Sesc Santa Catarina é fundamentada em princípios legais, normatizados por Decretos-Lei, Decretos e Resoluções, apresentaremos os Principais Documentos Normatizadores do SESC no quadro a seguir:

PRINCIPAIS DOCUMENTOS NORMATIZADORES DO SESC			
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.

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).

Dando continuidade ao tema Governança, o Sesc-SC possui a Assessoria de Controladoria, com subordinação direta a Direção Regional, foi criada a partir do Regimento Interno do Serviço Social do Comércio – Sesc – Departamento Regional no Estado de Santa Catarina (DR/SC) por meio da Resolução nº 538 de 25 de outubro de 2021.

A Controladoria por meio das suas atribuições tem a missão de apoiar a instituição e assessorar a Direção Regional e demais áreas na elevação do nível de controle interno, auxiliar as demais áreas na elaboração e implantação de controles operacionais, por necessidade, demanda da gestão interna ou pela alteração do ambiente regulatório externo e interno.

A Controladoria busca instituir e executar uma rotina de auditoria interna com o objetivo de validar os controles existentes e o cumprimento das normas internas, além propor melhorias de monitoramento, buscando o fortalecimento do ambiente de fiscalização e racionalização dos processos quanto ao controle interno. Como também, apoiar as áreas e a alta gestão na elaboração de indicadores de performance e acompanhamento e painéis de desempenho e apoio a gestão das áreas.

Em 2022 a controladoria teve um papel importante de apoio as áreas e a alta gestão na elaboração de indicadores de performance, acompanhamento, painéis de desempenho e apoio a gestão das áreas.

A Controladoria, também tem a função de realizar a gestão de riscos organizacionais, identificando novos riscos organizacionais e mensurando os existentes frente aos controles em andamento. Instituir uma rotina de auditoria interna com o objetivo de testar os controles existentes, validar o cumprimento das normas internas e propor melhorias nos controles, buscando seu fortalecimento e racionalização.

Ainda proporcionar elevação do nível de controle interno da instituição com a formalização e implantação do Programa de Integridade e seus normativos, elaboração de painéis de desempenho e apoio a gestão das áreas.

3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

3.1 Identificação do Sesc Santa Catarina

O Sesc Santa Catarina tem sua estrutura constituída a partir do Regulamento do Serviço Social do Comércio. 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
Endereço: R. Felipe Schmidt, 785 - Centro - 88010-002 – Florianópolis-SC.	Telefones/fax: 48 3251-4802
Endereço eletrônico: sesc-sc@sesc-sc.com.br	Site: www.sesc-sc.com.br

3.2 Estrutura Física do SESC Santa Catarina

A estrutura física do Sesc Santa Catarina finalizou o exercício de 2022 com 58 pontos de atendimento fixos presentes em 35 cidades catarinenses: sendo 32 unidades operacionais completas, 3 meios de hospedagem, 9 quadras do Projeto Sesc Comunidade, 6 pontos de atendimento móveis (unidades móveis nas áreas de Saúde e Cultura), 2 espaços culturais e 1 espaço de lazer.

ONDE ESTAMOS



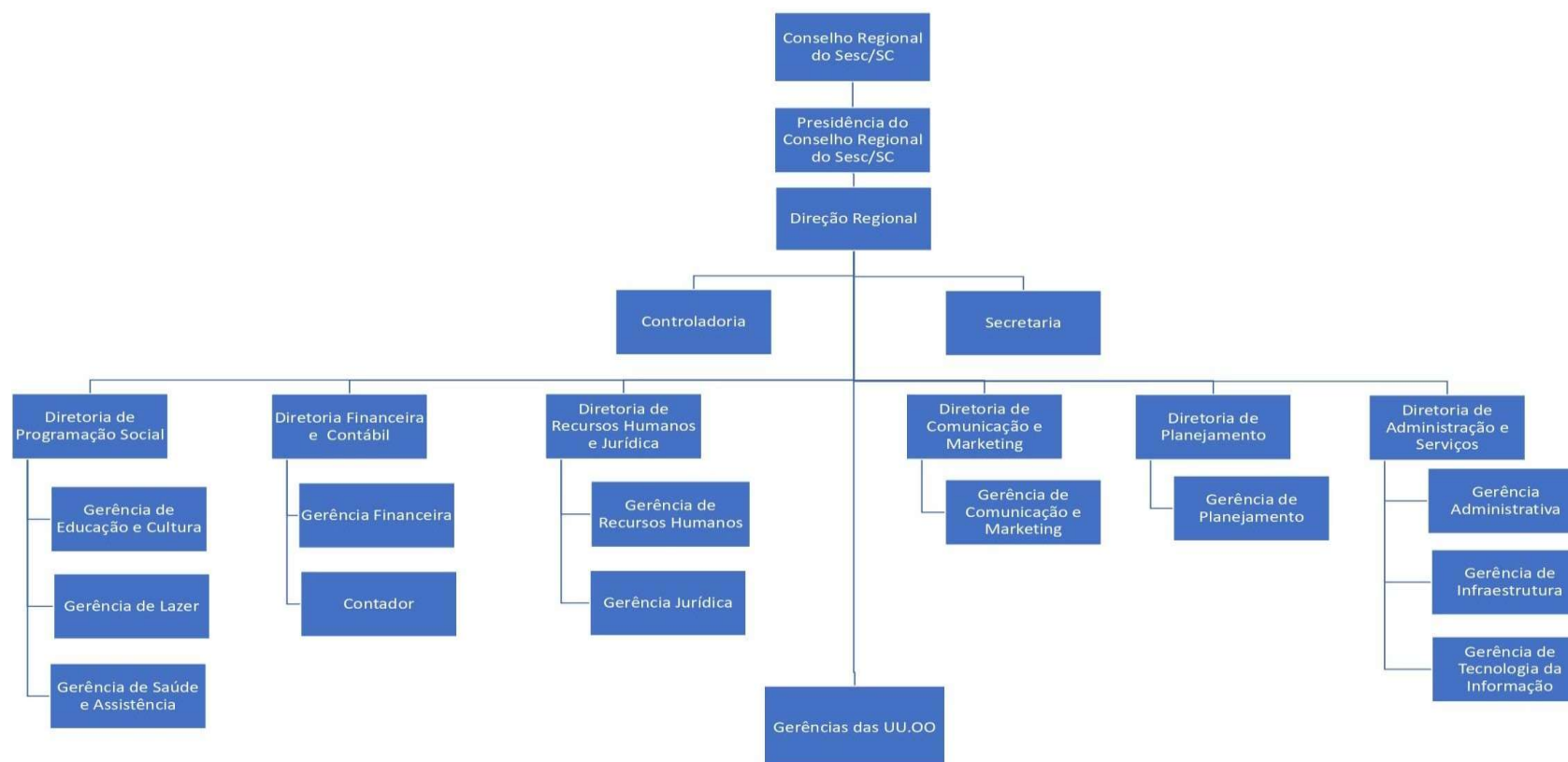
- ACADEMIA**
- DEPARTAMENTO REGIONAL**
- CENTRO DE ATIVIDADES**
- ESCOLA**
- HOTEL / POUSADA**
- MESA BRASIL SESC**
- QUADRA COMUNITÁRIA**
- RESTAURANTE**
- UNIDADE MÓVEL**

sesc-sc.com.br
0800 645 5454

- | | | | |
|-----------------------|--|-------------------------|--|
| 1. Araranguá | | 19. Joinville | |
| 2. Balneário Camboriú | | 20. Lages | |
| 3. Biguaçu | | 21. Laguna | |
| 4. Blumenau | | 22. Mafra | |
| 5. Brusque | | 23. Palhoça | |
| 6. Caçador | | 24. Palmitos | |
| 7. Canoinhas | | 25. Penha | |
| 8. Chapecó | | 26. Rio do Sul | |
| 9. Cocal do Sul | | 27. São Bento do Sul | |
| 10. Concórdia | | 28. São João Batista | |
| 11. Criciúma | | 29. São Joaquim | |
| 12. Curitiba | | 30. São José | |
| 13. Florianópolis | | 31. São Miguel do Oeste | |
| 14. Forquilha | | 32. Tijucas | |
| 15. Irani | | 33. Tubarão | |
| 16. Itajaí | | 34. Urubici | |
| 17. Jaraguá do Sul | | 35. Xanxerê | |
| 18. Joaçaba | | | |

3.3 Estrutura Organizacional

A Administração Regional tem sua estrutura organizacional formalizada pelo Regimento Interno do Serviço Social do Comércio de Santa Catarina. A estrutura de organograma, em 2022 não teve alteração. A seguir representamos graficamente pelo organograma aprovado conforme resolução Sesc Santa Catarina nº 538/2021:

ORGANOGRAMA

3.4 Gestão de Pessoas

A Gestão de Pessoas do Sesc Santa Catarina em 2022 teve o intuito de proporcionar um ambiente de valorização e desenvolvimento de pessoas, partindo da premissa que o capital humano é o bem mais valioso da instituição, e entendendo que investir em melhores condições de trabalho, em programas de capacitações e formação, na revisão do atual plano de cargos e salários e na melhoria da comunicação interna foram os diferenciais para a realização de um plano de trabalho efetivo em 2022. O desenvolvimento de pessoas em teve como objetivo proporcionar condições para o aprimoramento de um modelo de gestão pautado na liderança transformadora, sistêmica, com atuação em rede, e integrada à proposta institucional.

A área de Recursos Humanos do Sesc Santa Catarina assegura a manutenção do quantitativo adequado de funcionários e o investimento necessário na qualificação das pessoas, atendendo assim, às necessidades de execução das atividades e dos princípios estratégicos para que os processos de trabalho ocorram de modo ágil, efetivo e com qualidade na prestação do serviço, considerando o equilíbrio orçamentário da instituição.

A realização contínua de ações de bem-estar e qualidade de vida junto aos funcionários vem garantindo a qualidade das ações institucionais e a capacidade de adaptação ao contexto de crise social e sanitária. Em 31/12/2022, o Sesc Santa Catarina conta com 2.805 funcionários efetivos em seu quadro de pessoal, destes 152 são contratos com prazo determinado, incluindo os jovens aprendizes. Foram preenchidas 260 vagas de estágio. Devemos observar que neste número total de 2.805 funcionários, não estão sendo contabilizados os 43 funcionários que estão aposentados por invalidez.

FORÇA DE TRABALHO			
Ano	2020	2021	2022
Nº de efetivos	2.219	2.459	2.653
Contrato com prazo determinado e jovem aprendiz	92	196	152
Estagiários	561	343	260

Nota: Não considerado 43 funcionários estão aposentados por invalidez, em processo.

ROTATIVIDADE			
Ano	2020	2021	2022
Resultado	8,52%	21,80%	29,12%

DEMONSTRATIVOS RELACIONADOS AO QUADRO DE PESSOAL			
Nº Funcionários	Gênero	Idade	Escolaridade
2.848	Fem: 2121 Masc: 727	Média 38 anos	2º incompleto 365 2º completo 951 Ensino Sup. 1224 Pós-graduação 308

A seguir apresentamos algumas ações realizadas:

Acompanhamento de Gestão: Foi dada continuidade neste projeto que consiste da aplicação de uma pesquisa que avalia especificamente aspectos relacionados à gestão de pessoas nas unidades, com o objetivo de mensurar a satisfação do funcionário em relação à atuação da gerência neste quesito. A avaliação se dá de forma qualitativa por meio de visita do RH às unidades e conversas com os funcionários a respeito da atuação da gerência, e de forma quantitativa por meio do envio de um questionário online a ser respondido pelos profissionais das unidades. A análise dos dados recebidos gera um relatório que é repassado à direção, indicando pontos positivos e a melhorar da gerência avaliada com base na percepção da sua própria equipe, com isso, o gestor recebe um feedback e é orientado a construir um PDI - Plano de Desenvolvimento Individual, no intuito de buscar o seu desenvolvimento em aspectos que necessitam de maior atenção. O Acompanhamento de Gestão é o processo utilizado para mensurar a Satisfação do Funcionário em relação à Gestão, que é um dos indicadores de RH pelos quais os gestores são anualmente avaliados.

Participação no CONCARH - Congresso Catarinense de Recursos Humanos: pela primeira vez em 2022, o Sesc SC investiu na participação de todos os seus gestores em um congresso específico sobre Gestão de Pessoas. O CONCARH é o maior congresso da área de recursos humanos do sul do país e ocorre anualmente, estando em 2022 em sua 32ª edição. O evento conta com palestrantes nacionais e internacionais de renome na área e aborda diversos assuntos relacionados aos desafios encontrados por líderes em gestão de pessoas. Foram dois dias intensos de desenvolvimento e muito aprendizado, além de toda a possibilidade de trocas, interação, integração e *networking* que um evento presencial deste porte proporciona aos participantes.

-Sesc Singular - Formação de Novos Gestores: Foi realizada em 2022 a capacitação da primeira turma do Sesc Singular - Formação de Novos Gestores, do Sesc SC. O programa de desenvolvimento contou com a condução de uma assessoria externa e foi distribuído em 4 encontros presenciais onde foram trabalhados aspectos relacionados à liderança e gestão de equipes, além de encontros online conduzidos pelos próprios participantes no intuito de compartilhar informações pertinentes ao trabalho desenvolvido em cada setor da empresa, possibilitando assim, uma visão macro do negócio aos novos gestores. Participaram da primeira turma, vinte e duas pessoas entre os gestores nomeados recentemente para a função e funcionários aprovados em processo seletivo para novos gestores.

-Tempo de Sesc: Após 2 anos sem a realização do evento que celebra e homenageia os funcionários com tempo de casa no Sesc-SC, por conta da pandemia, em 2022 retomamos esse importante momento de reconhecimento aos colegas que constroem suas carreiras junto com a instituição. Realizado como tema principal do último IntegraSesc do ano, o Tempo de Sesc homenageou 278 funcionários que completaram 10, 15, 20, 25, 30 e 35 anos de empresa em 2020, 2021 e 2022. O evento foi realizado em todas as unidades onde haviam homenageados, e este momento especial pôde ser vivenciado junto aos colegas e gestores que acompanham suas trajetórias todos os dias.

-IntegraSesc / Comunicação Interna: O IntegraSesc continua sendo o maior evento de comunicação interna do Sesc SC. Nele, informações relevantes sobre a instituição são disseminadas de maneira uniformizada a todos os nossos funcionários em todas as unidades. Além das informações contidas na pauta padrão a ser divulgada a nível estadual, cada unidade e gestor tem a oportunidade de utilizar o evento para a divulgação de pautas locais, fazendo alinhamentos necessários e aproveitando esse momento onde estão todos reunidos para promover a integração das equipes, além de ser um momento de celebração pelos resultados obtidos até o momento. Em 2022 foram realizadas cinco edições do IntegraSesc, contando sempre com a participação da grande maioria dos funcionários da instituição. Outra ação de comunicação interna que continuou cumprindo o seu papel em 2022 foi a publicação no BIS Blog e a retomada do BIS impresso, agora disponibilizado em formato de cartazes e alocados nos murais de todas as unidades do estado. O BIS (Boletim Interno do Sesc) leva conteúdos relevantes e fatos que estão acontecendo na instituição para conhecimento de todos os nossos funcionários, fazendo com que a comunicação e a informação atinjam todos os públicos interessados de forma eficaz.

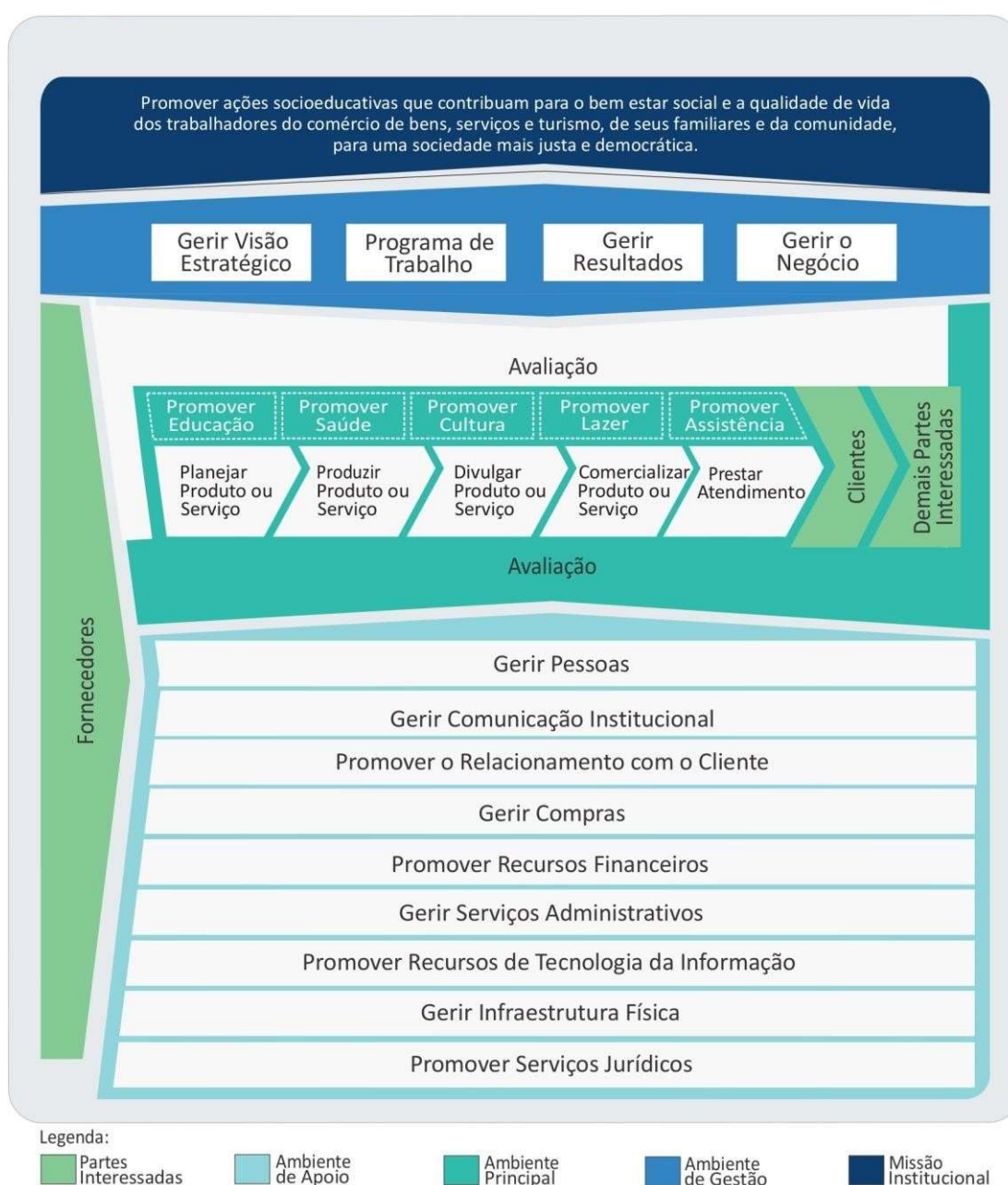
Pesquisa de Clima: A Pesquisa de Clima 2022 foi aplicada em todas as unidades do Sesc SC, com o objetivo de identificar pontos positivos e a melhorar enquanto instituição em diversos aspectos, com base na percepção dos funcionários, como condições de trabalho, salários e benefícios, estrutura física dos ambientes, gestão, comunicação, etc. O resultado da pesquisa foi tabulado pela área de Recursos Humanos e divulgado na Intranet para conhecimento de todos os gestores, tendo sido pauta estadual de uma das edições do IntegraSesc do ano, para que todos os funcionários tivessem acesso de forma transparente ao seu resultado. Além disso, a construção de um plano de ação para melhoria dos pontos mais críticos que apareceram na pesquisa foi realizada por cada unidade através de um trabalho conduzido pelos gestores com suas equipes, e encaminhados às áreas pertinentes do Departamento Regional para que sejam foco de atuação em 2023, visando a melhoria constante do clima organizacional e consequente aumento da satisfação dos funcionários em trabalhar no Sesc SC

Investimento em Capacitações: O investimento na capacitação dos funcionários é uma prática contínua no Sesc SC, pois constitui uma das diretrizes estratégicas da instituição, com impacto direto no desempenho e na qualidade dos serviços prestados. Ao longo de 2022 muitas atividades de desenvolvimento foram retomadas, o que permitiu a participação de 2.724 funcionários em capacitações internas e externas. No programa de incentivo à qualificação, a instituição fechou o ano com 38 funcionários que solicitaram, atenderam os critérios e foram contemplados com a concessão do benefício de bolsa de estudos.

Destacam-se ainda, as ações de Capacitação e Desenvolvimento como o Programa Singular – Capacitação de Novos Gestores, Gerenciamento de Riscos e Controles Internos, Treinamento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709/18, Capacitação para Protagonismo e Atitude na Prática, Formação Continuada das áreas Técnicas: Educação, Cultura, Saúde, Lazer e Assistência.

4 CADEIA DE VALOR

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. A seguir apresentamos a figura do processo da Cadeia de Valor do Sesc de Santa Catarina.



5 FAZER DO SESC

O Serviço Social do Comércio (Sesc) é uma Instituição pioneira, que integra a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina (Fecomércio-SC), ao lado do Senac, e se destaca como uma das entidades de caráter social mais atuantes em todo o país. Desde 1946, o Sesc transforma para melhor a vida de milhares de catarinenses, proporcionando bem-estar e desenvolvimento.

São 76 anos promovendo a melhoria da qualidade de vida, a cidadania, o conhecimento e a inclusão com ações de forte impacto social nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência. Um trabalho pautado pela excelência, sustentabilidade, inovação, cuidado, acolhimento e respeito, que beneficia os trabalhadores do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes – público prioritário –, e a comunidade.

Com ampla capilaridade, a Instituição está presente em todas as regiões de Santa Catarina, com 58 pontos fixos de atendimento em 35 cidades, e 6 Unidades Móveis que circulam o Estado. São 32 unidades operacionais, 3 meios de hospedagem, 9 quadras do projeto Sesc Comunidade, além das 2 unidades móveis Sesc Saúde Mulher, 2 carretas do OdontoSesc e 2 BiblioSesc. Conta ainda com redes de Escolas, Academias, Restaurantes, Clínicas, Museu, Teatros, Bibliotecas, entre outros espaços onde realiza a programação de qualidade, com valores acessíveis e excelência na prestação de serviço.

Educação Infantil, Ensino Fundamental, Contra turno escolar, Educação de Jovens e Adultos, Pré-vestibular, atividades de saúde preventiva, de incentivo à prática de atividades físicas e esporte, Odontologia, Nutrição, Cinema, Teatro, Música, Artes Visuais, Dança, Desenvolvimento Comunitário, Trabalho Social com Idosos, Trabalho com Grupos compõem o amplo leque de atividades que o Sesc oferece para crianças, jovens, adultos e pessoa idosa. Pessoas que encontram no Sesc a oportunidade para se desenvolver, estudar, adotar hábitos saudáveis, praticar atividades físicas e esportes, cuidar da alimentação, aprender uma nova habilidade, socializar e viver bem e fazer o bem.

Em consonância com o caráter social, o Sesc-SC está comprometido a Agenda 2030, atuando na incorporação e disseminação dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Desde 2009, a Instituição é signatária do Movimento Nacional ODS SC contribuindo para o alcance das metas globais.

Neste contexto, mobiliza redes do bem em prol de pessoas em vulnerabilidade social, combate à fome e o desperdício de alimentos, realiza campanhas solidárias, promove a inclusão e a cidadania, fortalece as parcerias, incentiva o voluntariado e semeia a sustentabilidade através de projetos e de preservação dos recursos naturais e educação ambiental.

E amplia ainda mais o acesso as suas ações socioeducativas pelo Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), disponibilizando bolsas de estudo nas atividades Educação Infantil, Ensino Fundamental, contra turno Escolar, Educação de Jovens e Adultos, Curso de Música (gaita), Cursos de Valorização Social, Desenvolvimento Comunitário, Desenvolvimento Físico-Esportivo e Trabalho Social com Grupos. O PCG fortalece a política de gratuidade da Instituição, presente desde sua criação, beneficiando, prioritariamente os

trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, seus dependentes e estudantes da rede pública de Educação Básica, com renda até três salários mínimos.

O conjunto de iniciativas ao longo destas sete décadas e meia representa o efetivo empenho dos empresários do comércio de bens, serviços e turismo em prol da missão da Instituição 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.

Os grandes destaques para 2022, podemos dizer que foram as entregas diárias que o Sesc de Santa Catarina realizou para famílias, crianças e sociedade de forma geral, modificando sua forma de gerenciar e se adaptar continuamente as expectativas dos seus clientes. Um novo olhar para a expansão dos negócios, com o foco na satisfação dos clientes, uma vez que são eles que consomem os produtos e serviços que a empresa oferece no mercado. Foi em 2022 prioridade para o Sesc-SC, a premissa de entender para atender seus clientes. Oferecer serviços de qualidade aos trabalhadores do comércio de bens, serviços de turismo e suas famílias, sempre foi missão do Sesc. Desde sua criação, a instituição promove, em todos os estados do país, diversas atividades gratuitas nas áreas de educação, saúde, cultura, lazer e assistência.

Para ampliar ainda mais o acesso do público aos seus serviços, o Sesc conta com o Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), que aplica recursos em educação básica continuada e ações educativas. Pelo menos metade desses recursos é destinada a ações totalmente gratuitas para pessoas com renda bruta familiar de até três salários mínimos nacionais — prioritariamente credenciados do Sesc e estudantes da educação básica.

O subsídio do Sesc é integral, compreende taxas, mensalidades e outros recursos materiais indispensáveis para participação do beneficiário nas atividades (de acordo com os critérios de cada Departamento Regional ou Departamento Nacional para participação dos clientes nas respectivas realizações/ações).

Em prol de uma gestão moderna, que busca o desenvolvimento econômico sustentável, o Sesc-SC torna transparente todas as suas operações, principalmente o fornecimento de instrumentos e de recursos que sirvam para que todo interessado possa analisar as ações corporativas da entidade.

A Transparência é um dos valores defendidos pelo Sesc entre seus funcionários e o público. Mais do que se adequar às normativas e às orientações dos órgãos de controle, a instituição compreende sua responsabilidade no uso dos recursos, que, pela sua missão, tem como destino promover a qualidade de vida de trabalhadores do comércio, em especial daqueles que mais precisam.

Diariamente, em todo o país, milhões de brasileiros participam das mais diversas atividades promovidas pelo Sesc, assim como no Sesc-SC. Ações nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência compõem uma ampla programação, desenvolvida para pessoas de todas as idades no Sesc-SC.

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.

No exercício de 2022, a instituição trabalhou em ações para minimizar o impacto de tal cenário do ano de 2021, com o intuito de garantir o cumprimento de sua missão institucional da melhor forma. Para isso, implantou novos projetos, renovou e incrementou outros como 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 2022 houve um crescimento de número de cartões emitidos.

Em 2022 seguindo as diretrizes institucionais, o Sesc Santa Catarina possui uma política de priorização no atendimento aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismos 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 modernização e revitalizações das Unidades Operacionais.

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 por meio 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 2022, 270 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 2022 o programa teve um crescimento de 136% no número de clientes que realizaram indicações em relação ao ano de 2021, o que corresponde a 2.710 clientes que indicaram amigos e familiares para os serviços do Sesc Santa Catarina.

O programa “Amigo Nota 10” foi impactante para a imagem da marca Sesc-SC a partir das indicações que resultou na prospecção de novos clientes em potencial. O resultado obtido culminou no reconhecimento e fortalecimento da marca Sesc.

A marca Sesc-SC abordou três importantes *stakeholders*: clientes, clientes em potencial e empresários. As pesquisas são amostrais de cunho quantitativo, por meio de questionários fechados estruturados. A coleta de dados ocorreu por meio de campos mistos: entrevistas

presenciais ocorridas e entrevistas por telefone (*Computer Assisted Telephone Interviewing - CATI*). Essa abordagem possibilitou a realização do campo em um período hábil, com as entrevistas ocorrendo em cidades das seis mesorregiões de Santa Catarina. Foi realizada em dezembro 2022, pela Fecomércio. A seguir iremos apresentar os resultados da pesquisa da marca Sesc-SC.

Abaixo são apresentados os principais resultados:

Alguns dos indicadores centrais que constam nos três públicos (cliente, cliente potencial e empresário) são observados em sua totalidade, para que possa, os compreender em profundidade a imagem geral do Sesc- SC. A primeira pergunta, trata de o indicador do planejamento estratégico que buscou verificar grau de reconhecimento da marca Sesc em Santa Catarina, o Sesc SC se mantém como sendo a entidade reconhecida como a instituição social voltada ao trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo em Santa Catarina, onde quatro em cada dez reconhece espontaneamente o Sesc como sendo essa entidade. Outras entidades somam juntas 20,7%, mas o dado a ser explorado pela contratante é o de Nenhuma (24,2%), apontando a possibilidade desses públicos não estarem sendo assistidos por nenhuma entidade em suas necessidades.

Reconhecimento de marca				
Marca	Perfil			
	Cliente	Cliente potencial	Empresário	Três perfis
Sesc	62,9%	20,0%	34,6%	39,8%
Nenhuma	8,0%	36,9%	29,1%	24,2%
Não lembra/não sabe	17,4%	22,2%	5,7%	15,2%
Sistema Fecomércio	2,9%	8,4%	9,4%	6,8%
CDL	0,2%	2,7%	9,1%	3,8%
Sistema FIESC	4,9%	3,4%	2,0%	3,5%
Outra	3,8%	3,1%	2,7%	3,2%
SEBRAE	0%	1,7%	5,9%	2,4%
Associações diversas	0%	1,7%	1,0%	0,9%
Sistema SEST	0%	0%	0,5%	0,2%
Total	100%	100%	100%	100%

Quando se observa o dado sobre o conhecimento do Sesc-SC, fica claro que os entrevistados conhecem, uma vez que com apenas 3,1% afirma nunca ter ouvido falar do Sesc-SC. Esse é outro indicador positivo para a entidade, que demonstra ser lembrada por muitos, mesmo quando não reconhecida de maneira imediata e espontânea sobre a sua atividade.

Conhecimento Sesc				
Conhecimento	Perfil			
	Cliente	Cliente potencial	Empresário	Três perfis
Conheço muito	18,8%	1,7%	5,9%	9,1%
Conheço	46,2%	23,6%	39,5%	36,7%
Conheço um pouco	26,1%	41,0%	29,9%	32,2%
Conheço só de ouvi falar	8,5%	28,9%	20,5%	19,0%
Nunca ouvi falar	0,4%	4,8%	4,2%	3,1%
Total	100%	100%	100%	100%

Quando agrupados os graus de conhecimento, nota-se que quem conhece o Sesc de ouvir falar superam os 96,7%, reforçando que a entidade e sua marca é lembrada pelo público geral. Entre os que conhecem de pouco, o percentual passa para 77,9%, o que ainda demonstra como o corpo social pesquisado conhece a Entidade.

Indicador conhecimento				
Indicador conhecimento	Público-alvo			
	Cliente	Cliente potencial	Empresário	Três perfis
Conhece - muito a ouviu falar	99,6%	95,2%	95,8%	96,7%
Conhece - muito a pouco	91,1%	66,3%	75,3%	77,9%
Nunca ouvi falar	0,4%	4,8%	4,2%	3%

Quando questionamos o que esse corpo social entende ser o Sesc-SC, a real natureza da entidade se destaca, com 41,4% afirmando que o Sesc é uma Empresa que visa à melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo. Enquanto associação e escola estão ambos na casa dos 14%. Nesse dado, a visão do cliente preferencial reforçou, pois associam a entidade a uma escola, isso pode ser observado também quando se observa a primeira palavra atribuída pelo cliente potencial.

O que é o Sesc				
O que é o Sesc	Perfil			
	Cliente	Cliente potencial	Empresário	Três perfis
Empresa que visa à melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens serviços e turismo	48,0%	28,4%	47,4%	41,4%
Associação ou Clube	16,5%	11,8%	14,6%	14,4%

Escola	5,8%	22,4%	15,1%	14,2%
Academias	4,5%	13,7%	7,4%	8,4%
Não sabe informar	1,1%	7,2%	9,4%	5,8%
Atividades Culturais	6,5%	5,3%	2,0%	4,7%
Hotéis e Viagens	8,0%	2,2%	1,2%	3,9%
Trabalho social com grupos	3,6%	3,6%	0,5%	2,6%
Serviços de Saúde	2,7%	1,9%	1,5%	2,1%
Restaurante	1,3%	2,2%	0,5%	1,3%
ONG de cunho social	2,0%	1,2%	0,5%	1,3%
Total	100%	100%	100%	100%

De acordo com quadro acima, a atuação geral do Sesc é bem avaliada. Sendo que 85,7% dos entrevistados demonstraram aptos a atribuir nota a atuação que conheciam sobre o Sesc SC, e a nota média da entidade foi de 8,79.

Nota				
Escala de notas	Público-alvo			
	Clientes	Cliente potencial	Empresários	Três perfil
0	0%	0,20%	0%	0,1%
1	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
2	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%
3	0,4%	0,0%	0,2%	0,2%
4	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%
5	1,1%	1,9%	1,5%	1,5%
6	2,7%	2,7%	1,7%	2,4%
7	7,4%	7,0%	8,6%	7,6%
8	13,2%	21,9%	22,0%	18,8%
9	21,4%	16,1%	21,5%	19,7%
10	51,6%	27,5%	23,2%	34,6%
Não sei avaliar	1,8%	22,2%	20,7%	14,5%
Nota média	9,25	8,62	8,58	8,79

A confiança, se mantém positivo na análise geral, com mais de 70% confiando em algum grau na entidade (73,5%), novamente, o percentual restante não se concentra em atributos avaliações negativas, que nesse cenário somam 1,2%.

Grau de confiança no Sesc				
Grau de confiança	Público alvo			
	Clientes	Cliente potencial	Empresários	Três perfis
Confio muito	71,9%	53,0%	56,0%	60,6%
Confio pouco	11,6%	14,0%	13,1%	12,9%
Não sei avaliar	14,7%	31,8%	30,4%	25,3%
Desconfio muito	0,7%	0,0%	0,0%	0,2%
Desconfio pouco	1,1%	1,2%	0,5%	0,9%
Total	100%	100%	100%	100%

Por fim, o indicador que simula a possibilidade do Sesc-SC deixar de existir e projeta o entendimento do entrevistado sobre o impacto da ausência da Entidade na sociedade demonstra que o corpo social entrevistado entendem a importância da atuação do Sesc- SC na sociedade, pois para 86,7% a ausência do Sesc teria impacto.

Impacto na sociedade				
Impacto sociedade	Público-alvo			
	Clientes	Cliente potencial	Empresários	Três perfis
Impactaria muito	70,80%	57,10%	62,50%	63,6%
Impactaria um pouco	15,20%	29,20%	25,40%	23,0%
Não impactaria em nada	8,50%	8,00%	6,20%	7,5%
Quase não impactaria	5,60%	5,80%	5,90%	5,8%
Total	100%	100%	100%	100%

O Sesc-SC é uma importante entidade que tem em sua atuação melhorar a vida e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo em Santa Catarina. Com isso, ele atua, em Santa Catarina, com unidades físicas em 35 cidades, e impactando a população catarinense com suas diversas ações e projetos. Considerando essa realidade, e observando os dados apontados na pesquisa, é possível afirmar que a sociedade conhece em algum grau a entidade (97,5%), e que ela é reconhecida como a instituição social voltada ao trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo em Santa Catarina (40%), demonstrando que a sua atuação atual está no caminho certo.

As ações realizadas em 2022, como: realização de pesquisa de mercado para verificar o percentual de reconhecimento da marca Sesc-SC (Instituto Fecomércio SC), o desenvolvimento de proposta para o “Plano de Comunicação e Marketing” do Sesc SC a fim de melhorar continuamente o atendimento a clientela preferencial foram ações realizadas a partir do indicador estratégico pautando no planejamento estratégico 2022 – 2026. Como resultado pode observar o atendimento à clientela melhorou em qualidade e quantidade de serviços oferecidos. A seguir apresentamos os percentuais dos resultados.

A partir do resultado da pesquisa se estabeleceu o objetivo de promover o reconhecimento do Sesc como Instituição Social de relevância e de caráter privado, considerando a estratégia de fortalecimento da marca Sesc. O indicador buscou identificar o “Grau de reconhecimento da marca no estado de Santa Catarina” e com a meta de 80% de acordo com BSC do Planejamento Estratégico.

Considerou, também, priorizar a participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes a partir da estratégia para facilitar o acesso dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes às atividades e serviços oferecidos. Tendo como indicador a “Participação da clientela preferencial”, com a meta de 70%.

A partir do relato acima identificou o fortalecimento da marca e do trabalho que o Sesc-SC vem realizando junto a clientela preferencial.

Como resultado do levantamento e mensuração dos riscos foi elaborado o mapa de calor demonstrando os riscos de forma gráfica conforme as métricas adotadas, os quais, quanto maior o nível de probabilidade e impacto mais distante do eixo encontra-se o risco e, portanto, mais grave a sua classificação e de maior urgência a sua tratativa.

O propósito do gerenciamento de risco é identificar o nível de exposição do Sesc-SC, avaliar os controles existentes quanto a sua efetividade, mensurar os riscos quanto a sua gravidade, auxiliar a gestão na definição de prioridades de melhorias as serem implantadas. Com a implantação desta metodologia, verificou-se a necessidade de disseminar a cultura de gestão de riscos, o que foi organizado, em 2022, pela Controladoria. Ocorreu, então, treinamento de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos direcionado aos Gestores e Diretores do Departamento Regional e demais Gestores das unidades do Sesc-SC, ministrado por profissional referência no mercado, com vasta experiência prática e acadêmica em Gestão de Riscos.

O objetivo do treinamento foi de proporcionar aos participantes os conceitos para identificação dos riscos organizacionais em todas as atividades desempenhadas, buscando também, auxiliar na adoção de boas práticas e da implantação de melhorias contínuas referente a mitigação e monitoramento de riscos.

A identificação, acompanhamento e estudo de viabilidade de mitigação do risco é de responsabilidade do gestor de cada área, através da implantação dos controles internos. A partir da implantação destes controles, é possível trabalhar nos processos e mitigar ou até mesmo eliminar os riscos existentes.

Após a avaliação dos controles internos é possível dar uma resposta ao risco que pode ser: Evitar - Descontinuar a atividade ou interromper o processo que gera o risco; Compartilhar - Compartilhar o risco com terceiros através de formalização de contratos, como no caso de contratação de seguros; Mitigar - Desenvolver medidas de redução do impacto do risco ou probabilidade que ele aconteça ou; Aceitar - Não há necessidade de adotar medidas mitigadoras. Deve-se apenas monitorar e observar ao longo do tempo. A Gestão de Risco está atrelada ao controle interno, a seguir iremos apresentar ações referentes ao controle interno.

6.2 Controle Internos

Em 2022 foi instituído no Sesc-SC a Auditoria Interna, realizada pela Controladoria, que visa fornecer opiniões independentes e imparciais da qualidade e efetividade dos processos de gerenciamento de riscos, controles internos e governança corporativa.

Trata de uma atividade independente, que, deve avaliar a eficiência e eficácia dos sistemas de controles do Sesc-SC, agindo de maneira preventiva e *detectiva*, zelando pela observância às políticas, normativos e legislações vigentes.

A Política de Auditoria Interna estabelece as diretrizes para esta atividade do Sesc-SC e visa examinar a integridade, adequação aos normativos internos, legislações aplicáveis e eficácia

dos controles internos instituídos no Departamento Regional, Unidades Operacionais, Hotéis, Sesc Comunidades e Unidades Móveis do Sesc-SC.

No exercício de 2022 foram iniciadas as Auditorias Internas na área de Compras e com continuidade em 2023 nas demais áreas do Departamento Regional.

Com base nas informações levantadas, a Auditoria Interna recomenda melhorias que visam resguardar os interesses do Sesc-SC, verifica a adequação de conformidade as leis, normas e orientações internas e externas, ratifica o cumprimento dos procedimentos internos, avalia a possibilidade de melhorias dos controles existentes, valida os controles internos atrelados aos riscos identificados, bem como identifica novos riscos organizacionais para monitoramento e tratamento com a sugestão de controles, objetivando a elevação dos níveis de controle interno.

6.3 Programa Integridade

O Programa de Integridade do Sesc-SC, sob responsabilidade da Controladoria, tem como objetivo promover mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva do código de ética e conduta, políticas e diretrizes para detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos.

Alinhado com os valores do Sesc-SC o Programa de Integridade tem papel essencial no fortalecimento da cultura de integridade e da ética por meio da definição de princípios, diretrizes e ações a serem desenvolvidas.

O Programa de Integridade é formado pelo Plano de Integridade que organiza as medidas de integridade a serem adotadas, como também, pelas políticas que dão suporte ao programa e serão norteadores das ações que serão realizadas com o objetivo de identificação de desvios, fraudes e irregulares existentes, assim como, controles internos preventivos e melhorias mitigadoras.

O Objetivo do Sesc-SC é de fortalecer cada vez mais a Cultura de Integridade, promovendo treinamentos e capacitações constantes a todos os funcionários e garantir além da conformidade com as normas, regulamentos e as políticas do Programa de Integridade, relações sólidas, responsáveis e transparentes, pautadas na ética e na integridade, e de acordo com a missão, visão e valores do Sesc-SC.

Um dos principais documentos do Programa de Integridade é o Código de Ética e Conduta, nele constam os princípios que norteiam as ações praticadas no Sesc-SC e serve de referência para seus funcionários, fornecedores, à comunidade, ao governo e aos diversos públicos com os quais se relaciona.

As políticas dão suporte ao programa e são os documentos norteadores das ações realizadas com o objetivo de identificação de desvios, fraudes e irregulares existentes, assim como, controles internos preventivos e melhorias mitigadoras.

Políticas do Programa de Integridade do Sesc-SC	
Documento	Objetivo
Política de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos	Orientar e contribuir com os gestores na tomada de decisões analisando seus processos e os possíveis riscos atrelados a eles e como eles podem interferir nos objetivos do Sesc-SC.
Política de Relacionamento com Agentes Públicos	Estabelecer as principais regras de relacionamento com agentes públicos, primando a atuação ética e transparente.
Política de Anticorrupção	Estabelecer as diretrizes de combate a corrupção, suborno e conflitos de interesses na condução dos negócios e relacionamentos.
Política de Auditoria Interna	Estabelecer as diretrizes e orientar as atividades de auditoria interna do Sesc-SC.
Política de Não Retaliação	Estabelecer as regras de não retaliação a Denunciantes, Comitê de Ética e Integridade, Compliance Officer e aqueles que manifestarem-se sobre suspeita de irregularidades ou desvio de conduta.

Para operacionalização e manutenção do Programa de Integridade foi nomeado o Compliance Officer, responsável por monitorar o programa e propor ações para garantir o seu funcionamento, assim como, promover a gestão da ética e integridade por meio de ações voltadas a divulgação dentro da Instituição e de capacitações, como também, receber denúncias e prestar suporte ao Comitê de Ética e Integridade.

6.4 Código de Ética

Com o objetivo de esclarecer e assegurar os aspectos primordiais de conduta, o Sesc Santa Catarina conta com o Código de Ética, o qual de forma objetiva, apresenta as expectativas de atitudes e comportamentos que devem ser adotados pelos funcionários frente aos diversos públicos que se relaciona durante o exercício da atividade.

Como forma de orientação e disseminação da cultura de integridade e ética, são realizadas ações constantes, como na ambientação de novos funcionários, além de materiais produzidos e divulgados por meio dos canais internos que abrangem todos os funcionários. A abordagem prima por uma comunicação acolhedora, demonstrando exemplos de conduta e atitudes positivas, além de suas vantagens no ambiente de trabalho.

Também é realizado nas reuniões gerenciais, alinhamento frente ao tema, de forma a esclarecer e incentivar equidade na conduta, fortalecendo a cultura de ética e integridade no Sesc Santa Catarina.

Todas as iniciativas realizadas promovem clareza e transparência a todo quadro defuncionários, fortalecendo os valores estabelecidos como norteadores de posicionamento quanto empresa de Integridade e Acolhimento;

A verificação se o código de ética está sendo aplicado corretamente é uma das competências do comitê de ética. O comitê recebe as denúncias, analisa e monta um processo interno e faz parecer técnico.

6.5 Comitê de Ética

Com o compromisso de atuar como suporte técnico, e assessorar a Direção Regional, no que se refere a aplicação e à observância, pelos públicos internos e externos com os quais o Sesc- SC se relaciona, frente aos preceitos éticos, o Comitê de Ética atua realizando suas atribuições com esclarecimento e orientação de forma justa e igualitária em todas as situações mediadas, primando pelo sigilo e objetivando confiança dos funcionários por meio canal disponibilizado. Além deste canal o Sesc Santa Catarina em seu site, colocamos a disposição a Ouvidoria com acesso, também, ao público externo onde ocorre o encaminhamento ao comitê das ocorrências pertinentes. Quando as denúncias são referentes a dados utilizados incorretamente, o comitê do LGPD que assume a função de verificar.

6.6 Comitê Gestor de Segurança da Informação e privacidade de Dados (CGSIP)

Quando da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no Sesc-SC, no ano de 2020, houve a contratação pela instituição de uma Assessoria Externa Especializada, a fim de realizar a análise pormenorizada de seus processos e promover as adequações necessárias à nova Legislação. A partir do diagnóstico com a identificação de riscos nos processos, foi elaborado um Plano de Ação para adequações, orientações e monitoramento das operações, além da elaboração da Política de Proteção de Dados (PPD) e da Política de Segurança da Informação (PSI), institucionalizados em 2021.

Desde a instituição do Comitê Gestor de Segurança da Informação e Privacidade de Dados e da nomeação de um Encarregado de Dados, em 2020, vem sendo realizadas reuniões para alinhamento, planejamento e execução das ações a fim de mitigar e eliminar os riscos relacionados à segurança e proteção de dados pessoais.

Reforçando seu compromisso quanto à segurança da informação e de dados pessoais de seus clientes, funcionários e parceiros, o Sesc-SC deu continuidade às ações necessárias para o cumprimento da LGPD. Com foco na conscientização quanto às práticas que devem ser adotadas para proteção de dados pessoais, assim como, demonstrar a importância que cada funcionário tem no processo de proteção de dados, a instituição realizou o treinamento de seus funcionários referente a Lei Geral de Proteção de Dados. Além disso, houve o fortalecimento quanto às orientações aos funcionários, por meio dos canais de comunicação interna, com compartilhamento de informações, alertas e dicas sobre a LGPD, a Política de Proteção de Dados (PPD) e a Política de Segurança da Informação (PSI).

Em 2022 houveram sensibilizações recorrentes para construir a cultura da proteção dos dados e sua importância e consequências. Também, para os funcionários foi ofertando capacitação

em vários níveis, com a contratação da empresa terceirizada chamada TothBe, com orientações para acesso a plataforma onde o curso foi realizado. A carga horária da capacitação foi aproximada de 50 minutos e disponível para execução por noventa (90) dias a todos os funcionários. Em 2022 houve mudança de membros do comitê, renovação, este novo membros realizaram várias reuniões para o planejamento de 2023. Em 2022 foi revitalizado a criação de 153 facilitadores em todo estado de Santa Catarina para multiplicar a prática da LGPD.

7 ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

7.1 Planejamento Estratégico.

O planejamento estratégico, corrobora com o compromisso do Sesc Santa Catarina a partir de sua missão, desmistificando os caminhos a serem seguidos no próximo ciclo estratégico.

Para nortear o desenvolvimento do trabalho foi realizado um estudo prévio do Plano Estratégico do Sesc-SC para o ciclo de 2022 a 2026.

O planejamento tem um processo metodológico e um fluxo estruturado, o BEC (base estratégica corporativa composta por a Missão, Visão e Valores; onde a **Missão**, pode ser definida como a sua motivação de existir. A **Visão**, no que lhe concerne, é a definição do cenário futuro da organização, ou seja, representa onde a organização quer chegar e o que a organização deseja se tornar, envolvendo os sonhos e os objetivos de todos os funcionários. E por último, não menos importante, os **Valores** são os princípios gerais da organização, princípios norteadores que está diretamente ligado à ética, a moral, e as condições que deverão ser seguidas à risca, todas elas baseadas nos valores organizacionais definidos. A partir do BEC (base estratégica corporativa) alinhamos as diretrizes estratégicas e após analisamos os ambientes organizacionais estruturados por quatro quadrantes com apoio da ferramenta Análise *SWOT*. A partir da análise dos ambientes (externo e interno) desenvolvemos os objetivos, estratégias e os indicadores do plano de ação do planejamento estratégico.

Dando continuidade do planejado, a partir da análise dos quatros quadrantes, priorizamos os fatores a serem trabalhados no ciclo estratégico, de acordo com a tabela a seguir consolidada pela *SWOT*.

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Reconhecimento da marca Sesc.	Falta de investimento em programa de Sustentabilidade.
Serviços/Programação diversificada.	Falta de investimento em pesquisa e inovação.
Equipe comprometida com a missão da empresa.	Falta de investimento em política de desenvolvimento de pessoas.
Qualidade dos serviços.	Ineficiência da comunicação interna e externa.
Preços acessíveis.	Deficiência de soluções tecnológicas.
Ação modelar da área de atuação.	Infraestrutura desatualizada.
Promoção da sustentabilidade	Excesso de burocracia.
Promoção na Inovação	
Bom relacionamento com os órgãos públicos e de classes.	

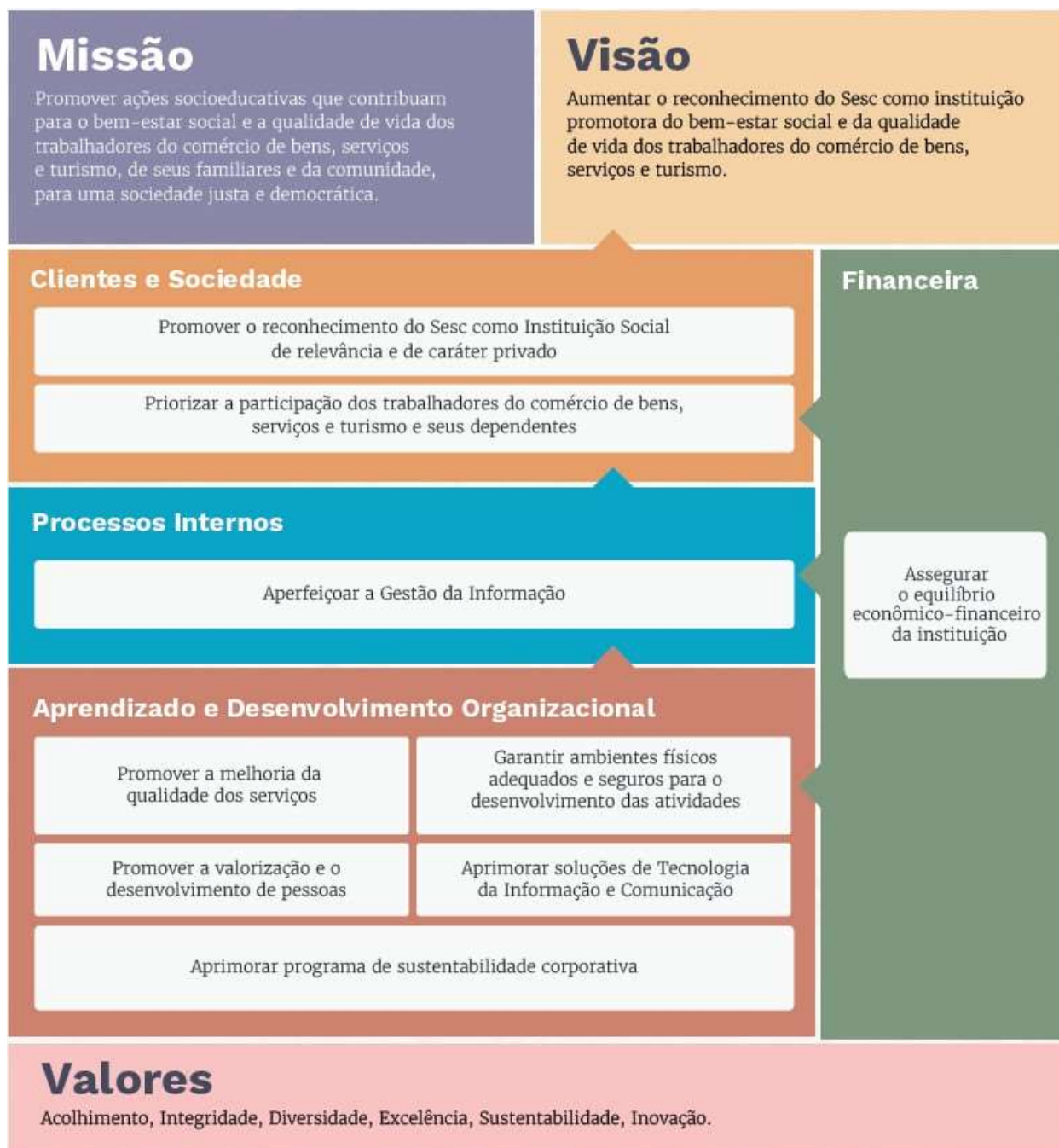
Protagonismo e reconhecimento nas ações sociais.	
Localização de fácil acesso.	
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Demanda reprimida do comerciários.	Organizações que oferecem serviço similares ao Sesc.
Disponibilidade de tecnologias digitais.	Redução de receita compulsória.
Demanda por serviços inovadores.	Não ter procura por serviços on-line.
Demanda reprimida nas áreas de atuação do Sesc.	Instabilidade econômica e política nacional.
Demanda por serviços que proporcione aumento da qualidade de vida.	Escassez de mão de obra qualificada.
Aumento da expectativa de vida da clientela.	Não há interesse pelo tema sustentabilidade ambiental e social por parte do governo.
Possibilidade de realização de parcerias estratégicas.	Dificuldade de obter informações sócio demográficas atualizadas
Insuficiência de ações do poder público.	Legislações que dificultam as atividades nas unidades.
Aumento da população em vulnerabilidade social.	Falta de segurança pública.

A análise dos ambientes internos e externos, originaram o levantamento dos pontos fortes e fracos, bem como, apresentaram as oportunidades e ameaças a instituição. Sendo estes os pontos que foram levadas em consideração para elaboração dos objetivos estratégicos para o ciclo de planejamento estratégico vigente.

7.2 Mapa Estratégico

Por meio do Mapa Estratégico, a gestão do Sesc-SC demonstrou os objetivos-chave de organização para os próximos cinco anos. Esse diagrama relaciona esses propósitos aos setores do Sesc-SC e destaca a responsabilidade e a participação de cada um dos setores para atingi-los, bem como aponta os caminhos que devem ser desenvolvidos para esse fim.

A seguir apresentamos a figura do Mapa Estratégico do Sesc de Santa Catarina.



7.3 Balanced Scorecard do Planejamento

A metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC) foi utilizada de forma adaptada para corresponder às características institucionais, a qual possibilita o estabelecimento de objetivos e estratégias abrangentes e de acordo com as diretrizes organizacionais. Para isso, os objetivos da organização são divididos por perspectivas:

1. Clientes e Sociedade: Representa o interesse da organização em se relacionar com a sociedade e manter a marca como referência nacional na qualidade dos serviços prestados. Com um olhar de fora para dentro, o seu objetivo é conhecer os requisitos da sua clientela e realizar ações que atendam suas expectativas;
2. Processos Internos: Representa a preocupação com o desenvolvimento de princípios voltados à qualidade a partir da estruturação institucional. Fazendo a interface entre o cliente e empresa, temas estratégicos relevantes para as atividades e projetos que atenderão as demandas dos clientes;
3. Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional: Representa o desenvolvimento do ciclo de aprendizado e inovação, relacionando-o diretamente com o seu valor. Com um olhar mais interno, analisa temas associados às pessoas e seus relacionamentos com recursos intangíveis e tangíveis;
4. Financeira: Representa o apoio necessário às ações que precisam ser tomadas em relação às demais perspectivas para que o desempenho econômico seja alcançado no prazo estabelecido.

A seguir apresentamos os objetivos, estratégias e indicadores e descrição do indicador, nesta ordem, do planejamento estratégico a partir das 4 perspectivas do BSC.

Perspectiva: Clientes e Sociedade

Para essa perspectiva, o Sesc desenvolveu dois objetivos:

Objetivo: Promover o Reconhecimento do Sesc como instituição social de relevância e de caráter privado.

Estratégia: Fortalecer a marca Sesc.

Indicador: Grau de reconhecimento da marca Sesc no estado.

Por meio da pesquisa de Mercado realizada em 2022, medimos o reconhecimento da marca Sesc junto aos cliente, (clientes participantes de atividades, empresários e potenciais clientes), mercado e público de interesse.

Primeiramente contextualizamos sobre o propósito do Sesc, que é ser uma importante entidade que tem em sua atuação melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo em Santa Catarina. Atuante em 35 cidades, impactando a população catarinense com suas diversas ações e projetos. Considerando essa realidade, e observando os dados apontados na pesquisa, é possível afirmar que a sociedade reconhece a marca Sesc no percentual de 97,5%, e que a marca é reconhecida como a instituição social voltada ao trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo em Santa Catarina (40%), demonstrando que a seu propósito de negócio está no caminho certo.

Também, merece considerar, que a partir da excelência nos serviços ofertados, cujo impacto é significativo para a sociedade, a marca se torna reconhecida. No mesmo sentido, a busca pelo

apoio de setores da sociedade como os trabalhadores, mantenedores, sindicatos, fornecedores, organizações da sociedade civil, meios de comunicação e dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, em todas as esferas, comprovando sua importância para os comerciantes e sociedade catarinense, fundamentada em sua história no desenvolvimento de ações pragmáticas com a finalidade do bem social.

Objetivo: Priorizar a participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

Estratégia: Facilitar o acesso dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes às atividades e serviços oferecidos.

Indicador: Participação da clientela preferencial.

Em cada ação, cada projeto, o Sesc-SC dedica sua expertise e a competência de seu quadro funcional na busca de entender para atender o seu cliente preferencial. A nossa missão proporciona a criação de redes de solidariedade por meio de ações educação, saúde, cultura, lazer e assistência, que incentivam projetos e serviços em prol da clientela preferencial. Nossa moderna estrutura de serviços, a partir do modelo integrado de gestão comprova nossa excelência em promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e da comunidade, para uma sociedade justa e democrática. Assim, confirmando o compromisso com a nossa Missão. Por meio da contabilização dos número de participações da clientela preferencial em nossas atividades sistematizadas em 66,05%

Perspectiva: Processos Internos

Objetivo: Aperfeiçoar a Gestão da Informação

A informação levantada neste objetivo não está restrita à informação gerada por softwares, mas qualquer resultado de processos realizados no Sesc. Com isso, são necessárias duas estratégias para atacar o objetivo em questão:

Estratégia: Integrar os sistemas de gestão e operações.

Indicador: Identificar grau de Integração dos Sistemas de Gestão e Operação.

Objetivo do indicador é assegurar os esforços referente a integração dos sistemas utilizados no Sesc Santa Catarina, tendo a finalidade de proporcionar instrumentos de gestão de qualidade, mais efetivos a gestão da informação. Atingimos 72,4% da meta, como um grande desafio, considerando a capilaridade do Sistema do Sesc. Esse é um ponto que atinge a todos os funcionários que utilizam um ou mais sistemas em seu cotidiano.

Estratégia: Promover a melhoria contínua dos processos.

Para esta estratégia apresentamos dois indicadores:

Indicador: Número de processos mapeados.

Indicador: Número de processo implantados com melhoria.

O mapeamento de processos é uma ferramenta de planejamento, controle e gestão, que de forma visual demonstra o fluxo de trabalho dentro das organizações e está diretamente relacionada a cadeia de valor da instituição. Suas suas premissas são: gerar valor agregado, aumentar a qualidade dos procedimentos e garantir produtividade.

Em 2022, houve uma reestruturação do escritório de processos, onde foram adotadas novas metodologias e propostas de entrega para os clientes internos. Sendo o resultado para o exercício 13 novos processos mapeados e 6 processos que foram realizadas melhorias.

Perspectiva: Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional

Objetivo: Promover a melhoria da qualidade dos serviços.

Estratégia: Promover a Cultura da Inovação e Melhoria Contínua,

Para esta estratégia apresentamos dois indicadores:

Indicador: Grau de satisfação dos clientes do Sesc.

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

Para atender a complexidade e a relevância da questão social, as parcerias, os convênios e os 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 à população.

Aprendizado e desenvolvimento organizacional são compromissos com o público interno da organização. Com essa perspectiva almeja-se que todos os insumos necessários estejam à disposição para se realizar os serviços do Sesc com o padrão de qualidade, sendo abordadas ações culturais, de pessoal e de infraestrutura física da instituição.

O intuito do indicador é identificar o grau de satisfação dos clientes do Sesc-SC. O resultado da pesquisa com os clientes demonstrou que 85% são satisfeitos com a prestação dos serviços.

Indicador: Número de projeto inovadores implantados.

No ano de 2022 o Sesc-SC apostou na inovação, iniciando a construção da cultura da inovação, com sensibilizações e o desenvolvimento de novos projetos. Foram desenvolvidos e implantados 4 projetos inovadores: Escola EaD, TMF: (APP Academia Sesc/SC), Biblioteca de Brincar e Passeios plurais.

Objetivo: Promover a valorização do desenvolvimento de pessoas.

Estratégia: Elaborar a política de valorização e desenvolvimento de pessoas.

Para este objetivo e estratégia apresentamos quatro indicadores:

Indicador: Identificar o grau de satisfação dos funcionários com o Sesc.

O maior ativo do Sesc são as pessoas, com isso, os funcionários precisam sentir-se pertencidos e valorizados pela empresa e com essa finalidade, deve-se investir em um ambiente propício para despertar, desenvolver e perpetuar esses sentimentos aliado a condições de trabalho adequadas. Com o objetivo de identificar o grau de satisfação dos funcionários em trabalhar no Sesc, este indicador foi mensurado por meio de pesquisa de organizacional em 2022, atingindo um percentual de 74,7% de satisfação dos funcionários.

Indicador: Índice de rotatividade de pessoal.

No ano de 2022, o Sesc Santa Catarina chegou à marca de 29,6% de rotatividade no seu quadro de pessoal, sendo que no ano anterior o índice foi de 21,8%. Um dos motivos que levaram a esse crescimento foi o índice de demissão voluntária (IDV), onde a média anual ficou em torno de 20%, sendo atrelada principalmente aos reflexos de aquecimento do mercado de trabalho pós-pandemia de Covid-19.

Indicador: Taxa de capacitação dos funcionários.

Indicador: Recursos financeiros destinados à capacitação dos funcionários.

O objetivo destes indicadores é mensurar o percentual de investimento e de participantes nas capacitações ofertadas. Com intuito de fomentar o desenvolvimento dos funcionários, o Sesc-SC traz em seu Planejamento Estratégico os indicadores, financeiro e quantitativo de presença, para a atividade de Capacitações. Em 2022 tivemos 2.724 funcionários capacitados, distribuídos em 97 capacitações. Para essa realização foi investido R\$ 894.541,75, o que representa um crescimento de 748% em relação ao ano anterior

Objetivo: Garantir ambientes físicos adequados e seguros para o desenvolvimento das atividades

Estratégia: Elaborar Plano de Investimento em equipamentos e obras, garantindo cumprimento das normas de segurança no trabalho e acessibilidade.

Indicador: Adequação dos ambientes quanto à segurança das instalações.

Indicador: Adequação dos ambientes quanto às normas de ergonomia e segurança do trabalho.

Indicador: Índice de Acessibilidade.

Os três indicadores acima não tiveram suas metas e resultados apresentados para o primeiro ano do ciclo, pois há necessidade de um estudo aprofundado das especificações técnicas e orçamentária para sua execução.

Objetivo: Aprimorar Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Estratégia: Atualizar plano de investimento em tecnologia da informação.

Indicador: Recursos financeiros investidos em Tecnologia da Informação e Comunicação.

Com o objetivo de aprimorar as soluções disponibilizadas de Tecnologia da informação e comunicação (TIC), foi planejado um aumento de 82% nos recursos em relação ao planejado em 2021. No ano de 2022 tivemos um aumento de 161% comparado ao ano de 2021. Os recursos foram utilizados principalmente na implantação do sistema ERP MXM, com subsídio do DN. Pertinente a segurança de TI, houveram aquisições, por meio do P-150 (DN). Além, da contratação de empresa especializada para continuação do desenvolvimento do Aplicativo Sesc-SC, do licenciamento de Softwares e melhorias nos equipamentos de TI. Em 2022 o resultado do realizado versus o planejado foi de 1,08%. Todavia, justificamos o não atingimento da meta foi em decorrência a receita da restituições advindas do processo do INSS, onde o Sesc teve parecer favorável na sentença definitiva. Receitas estas que compõe o total de receitas correntes.

Objetivo: Aprimorar Programa de sustentabilidade corporativa.

Estratégia: Ampliar ações de sustentabilidade.

Para este objetivo e estratégia apresentamos 2 indicadores:

Indicador: Implantação do Programa ECOS.

O Programa Ecos de Sustentabilidade, voltado ao público interno, com a finalidade de alinhar o discurso à prática, através de um conjunto de ações planejadas e checadas continuamente, para a mitigação dos impactos relacionados às atividades da instituição, que possam representar riscos ao meio ambiente ou à sociedade. Entre os valores a serem trabalhados estão: respeito e diálogo permanente com todos os funcionários; equilíbrio entre o social, o ambiental e o econômico; compromisso com as metas estabelecidas; coerência entre discurso e prática; além de transparência.

Em setembro de 2022, foi realizada capacitação com todas as Unidades Operacionais do estado, em parceria com o Departamento Nacional e mediada pelo Departamento Regional. A partir de então, no mês de novembro, foram elaborados os diagnósticos e planos de ação das unidades, para a implantação do Programa, onde as unidades operacionais assumiram metas e estratégias para atingir seus objetivos e acompanhar os indicadores voltados para o consumo consciente de energia elétrica, de água, redução do consumo de materiais descartáveis, acompanhamento da geração/destinação dos resíduos produzidos.

Indicador: Número projetos com ações de Economia Circular.

O modelo circular de atividade é um tema transversal e interdisciplinar e a sua adoção apontada como fundamental para o alcance das metas de desenvolvimento sustentável. O intuito do indicador é acompanhar o número de ações e projetos voltados que reduzam ou mesmo excluam a geração de resíduos e de poluição.

A Economia Compartilhada é um novo modelo econômico baseado no consumo colaborativo e atividades de compartilhamento, troca e aluguel de bens, e o Espaço Envolve-se é este local de compartilhamento fixo nas unidades Sesc, criado coletivamente desde o processo de criação de identidade para o espaço, bem como, definição e seleção de objetos que compõem a estética do lugar e da gestão do mesmo. Neste sentido, promovendo um olhar de pertencimento e coletividade do uso do espaço, contribuindo para a conscientização de uma nova cultura de consumo, de compartilhamento, de troca e de reaproveitamento.

No total foram 12 encontros on-line, de agosto a novembro de 2022, com os temas: Sustentabilidade Ambiental; Design Sustentável e Imagem de Produto; e Empreendedorismo, estimulando a produção e consumo consciente. Foi realizado por 05 Unidades do estado, com 93 pessoas inscritas.

Perspectiva: Financeira

Objetivo: Assegurar o Equilíbrio Econômico-Financeiro da Instituição.

Estratégia: Aprimorar a Gestão Financeira

Para este objetivo e estratégia apresentamos 4 indicadores.

Indicador: Taxa de subsídio geral.

Com intuito de garantir a melhoria na utilização dos recursos por meio de critérios e práticas de gestão eficazes, com auxílio de sistemas de informação que possam assegurar reduções na taxa de subsídio geral estadual e inadimplência. Ainda, auxiliar os planos de investimentos a partir desse Plano Estratégico levando sempre em consideração a saúde financeira da empresa.

Este indicador mensura o quanto o Departamento Regional precisa aportar de recursos em suas unidades, considerando as receitas correntes. Em 2022 o resultado deste indicador foi de 33,63%, abaixo da meta que era de 40,43%.

Indicador: Índice de comprometimento da folha de pagamento.

Por meio de processo de mediação verificamos o comprometimento da despesa com a folha de pagamento e encargos em relação as receitas correntes do Sesc-SC. No ano de 2022 atingimos o percentual de 31%.

Indicador: Índice: de comprometimento da receita corrente

O comprometimento da receita corrente em relação a meta de 90% foi de 65%, justificamos em razão do processo junto ao INSS do recolhimento não obrigatório de 20% sobre a cota patronal que ganhamos. O erário a partir da receita de restrições recebíveis no qual o valor não foi usado, mas foi realizado a previsão orçamentária. Assim, o indicador do resultado ficou a menor da meta estabelecida.

Indicador: índice de inadimplência geral

O objetivo do indicador é medir a inadimplência frente as receitas de serviços, no ano de 2022 atingimos o percentual de 1,3% ao ano.

7.4 Resultados e Indicadores Sesc -SC

Tema	Perspectiva Clientes e Sociedade	Meta	Resultado	Polaridade
Indicador 1	Grau de reconhecimento da marca Sesc no estado.	80%	97,5%	↑
Indicador 2	Participação da clientele preferencial	70%	66,05%	↑
Tema	Perspectiva Clientes e Sociedade	Meta	Resultado	Polaridade
Indicador 3	Grau de integração dos sistemas de gestão e operações	77%	72,4%	↑
Indicador 4	Número de processos mapeados	20	13	↑
Indicador 5	Número de processos implantados com melhoria	15	6	↑
Tema	Perspectiva Clientes e Sociedade	Meta	Resultado	Polaridade
Indicador 6	Grau de satisfação dos clientes com serviços Sesc	63%	85%	↑
Indicador 7	Número de projetos inovadores	2	4	↑
Indicador 8	Grau da satisfação dos funcionários com Sesc	80%	74,7%	↑
Indicador 9	Índice de rotatividade de pessoal	18%	29,6%	↓
Indicador 10	Taxa de capacitação dos funcionários	65%	103%	↑
Indicador 11	Recursos financeiros destinados à capacitação de funcionários	0,25%	0,31%	→
Indicador 12	Adequação dos ambientes quanto à segurança das instalações	-	-	↑
Indicador 13	Adequação dos ambientes quanto às normas de ergonomia e segurança do	-	-	↑

	trabalho			
Indicador 14	Índice de acessibilidade	-	-	↑
Indicador 15	Recursos financeiros investidos em TIC	2,3%	1,08%	→
Indicador 16	Implantação do programa Ecos	100%	100%	↑
Indicador 17	Número de ações de Economia Circular	2	2	↑
Tema	Perspectiva Clientes e Sociedade	Meta	Resultado	Polaridade
Indicador 18	Taxa subsídio geral	40,43%	33,63%	↓
Indicador 19	Índice de comprometimento da folha de pagamento	50%	31%	→
Indicador 20	Índice de comprometimento da receita corrente	90%	65%	→
Indicador 21	Índice de inadimplência geral	2%	1,3%	↓

7.5 Mecanismos de acompanhamento e avaliação do Plano.

O Planejamento Estratégico do Sesc Santa Catarina (2022-2026), contemplou os objetivos e estratégias a serem desenvolvidas pela instituição a nível estadual.

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.

Com intuito de garantir a execução das ações do plano estratégico foram constituídos grupos responsáveis pela gestão de cada objetivo do planejamento estratégico, grupos estes, compostos por representantes de todas regiões do estado de Santa Catarina. Estes com o mecanismo de acompanhamento dos indicadores do planejamento estratégico, de trabalhos a partir dos indicadores – *balanced scorecard*(BSC), são responsáveis por propor as ações estratégicas e gerir e acompanhar os resultados.

Os grupos apresentaram em 2022 as ações planejadas em reuniões com os gerentes e de mais grupos de acordo com o painel dos indicadores do BSC, a partir de uma cronograma anual definido composto por etapas e prazos estabelecidos.

8 RESULTADOS DAS PRINCIPAIS AÇÕES DO SESC

8.1 PROGRAMAÇÃO SOCIAL

Inicialmente iremos fazer uma contextualização histórica sobre o Sesc, para após adentrarmos nas áreas das atividades e seus projetos em destaques e outros projetos com investimento do DN.

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.

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.

Na programação social apresentamos análise crítica de cada área de atividade desenvolvida no Sesc-SC, com a descrição dos projetos alinhados ao plano estratégico do Sesc-SC dos recursos destinados ao departamento regional ou em outros casos com recurso do DN, vigente com suas respectivas justificativas, objetivos e metodologias.

Todas as ações foram executadas a partir do alinhamento com a missão, visão e com o propósito de inovar na prestação dos serviços e nos seus processos. Desta forma, o alcance das metas foi uma consequência do efetivo planejamento e controle por etapas da execução.

Posto isto, a Programação Social do Sesc-SC realiza projetos que consistem em esforço empreendido com objetivo pré-estabelecido, definido e claro, tem início, meio e fim determinados, objetivo e justificativa de atividades relacionadas. Destaca-se os investimentos nos programas finalísticos Educação (31%), seguido do programa Lazer (20%) e Saúde (17%).

A programação social conta com o desenvolvimento de atividades voltadas à melhoria dos projetos desenvolvidos e realizados nas áreas da: Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência. Que a seguir iremos apresentar por área de atividade.

8.2 PROGRAMA EDUCAÇÃO

Desde a sua criação, em 1946, o Sesc procura responder aos desafios de cada tempo de forma consciente e ética, trilhando caminhos para buscar uma educação transformadora que leve à inovação. O Programa Educação do Sesc é composto pelo conjunto de atividades que abrange processos formativos voltados à educação básica e complementar, ao progresso no trabalho e à educação permanente, pautando suas ações em solidariedade e confiança para que educadores, estudantes e familiares se comprometem com a construção de uma sociedade justa e inclusiva. Muito além de ensinar o que e como aprender, o Programa de Educação do Sesc busca romper as barreiras que impossibilitam a realização de associações como a realidade, o contexto histórico e social nos quais toda a comunidade escolar está integrada.

Neste sentido, em 2022, o programa teve como intuito adotar princípios basilares que sustentaram todo o saber-fazer pedagógico da Rede de Ensino Sesc a partir da realização de projetos. São eles: a) **acessibilidade** das programações da instituição; não no sentido de acessibilidade universal e física, mas a acessibilidade afetiva, de convívio, de acolhida.; b) **inovação e tecnologia** do fazer das atividades e projetos; c) **intersectorialidade**, quando as áreas estão abertas e aceitam o desafio de trabalhar com as demais em sentido de agregar valor expertise, em processo de ganho-ganho para a instituição; d) **transversalidade**, no sentido de determinado projeto, quando oportuno, comunicar conteúdos de outras áreas; e) **EaD – ensino híbrido**, no sentido de expandir os horizontes de possibilidades de acesso à educação de jovens e adultos, assumindo o compromisso de oportunizar bem-estar social e qualidade de vida; f) **sustentabilidade**, no aspecto mais amplo da palavra, buscando a articulação do cuidado com o meio ambiente, dos modelos socioeconômicos, da sustentabilidade social e financeira, bem como da importância de sustentar as necessidades da mente; e o g) **meio-ambiente**, visto e pensado enquanto ciência, capaz de reorganizar nossa casa de vida comum.

Ressaltamos as ações desenvolvidas na *Educação Infantil*, etapa que atende alunos de 4 meses a 5 anos, foi oferecida educação à clientela preferencial e a usuários, integrando cuidados com o bem-estar físico e emocional, por meio da realização da proposta em 23 Unidades Operacionais, sendo que em 15 Unidades é ofertado o serviço de creche. No ensino infantil o número de inscrições foram 245 turmas, com 3.785 em 2022, sendo 98,13% das metas e o comparativo com o ano de 2021, foi de 3,9%. Esse segmento trabalhou para aprimorar as estratégias de gestão e de planejamento, por meio do aperfeiçoamento dos processos pedagógicos, da otimização dos procedimentos de trabalho dos técnicos de Educação e da revitalização dos espaços físicos das escolas. Em outra vertente, em parceria com a Psicologia escolar, foi dedicada atenção à educação emocional dos alunos e da equipe educacional, assim como o aprofundamento de estratégias pedagógicas para que a inclusão de todos os alunos acontecesse de forma efetiva.

Como resultado aprimorou-se as condições de trabalho da equipe escolar e obteve-se um alinhamento na execução do trabalho das escolas, produzindo um padrão de atuação em rede das Escolas Sesc. Além disso, a qualidade da educação oferecida pelo Sesc foi aperfeiçoada, contribuindo para o respeito à diversidade e para a transformação individual e social.

Já o Ensino Fundamental é uma etapa importante da Educação Básica, fundamental e obrigatória. Tem como meta transmitir uma visão integrada de toda a realidade da criança. Oferecido em 15 Unidades (sendo que em 09 delas há oferta do Ensino Fundamental I e II), em 2022 o Ensino Fundamental do Sesc contou com diversas formações continuadas para gestores e coordenadores pedagógicos, bem como para os docentes, investindo em temáticas como Currículo e Planejamento do Ensino; Utilização das ferramentas tecnológicas no processo de ensino-aprendizagem; Elaboração de recursos didático-pedagógicos em parceria com a Psicologia Escolar; bem como outros temas essenciais para a qualificação do ensino da Rede Sesc de Escolas. Número de inscrições no ensino fundamental foi de 4.610 em 2022.

Por sua vez, os cursos de Idiomas no Sesc/SC acontecem através do ensino das línguas inglesa e alemã, sendo que o ensino de cada uma delas está organizado de forma a respeitar as diferentes

idades e formas de aprendizagem. A ênfase do curso de Idiomas é no desenvolvimento da comunicação e da compreensão oral como pressupostos do aprendizado, respeitando as linhas teóricas do sociointeracionismo e da abordagem comunicativa, isto é, a linguagem é vista como uma ferramenta que o indivíduo utiliza para se expressar, executar tarefas, resolver problemas, através de um processo de avaliação contínua.

Em 2022, o curso de inglês foi oferecido em 30 unidades do Sesc SC e aconteceu nas modalidades inglês baby (3-5 anos), infantil (6 - 8 anos), pré-adolescente (9-11 anos), adolescente (11 a 15 anos), adulto (15+ anos) e master (60+ anos), respeitando assim o processo de aprendizagem de cada faixa-etária e a metodologia proposta para o curso. Para suporte pedagógico, realizamos uma parceria educacional com a *Cambridge University Press*, instituição britânica secular e renomada no ensino de inglês como língua estrangeira. O percurso formativo ocorre ao longo de 3 anos para os cursos de adolescente, adultos e máster, possibilitando que o aluno seja independente no uso do idioma para fins de viagens, trabalho, estudos, entre outros, tendo proficiência nível b2, seguindo o quadro comum europeu de referência para línguas. Número de inscrições em idiomas (inglês), com 2.826 inscritos.

Por fim, alinhado à sua missão, visão e valores, o tema Sustentabilidade no Sesc Santa Catarina, desponta como uma importante diretriz estratégica que, de forma transversal e integrada, busca fortalecer o protagonismo da instituição frente aos desafios contemporâneos em promover o desenvolvimento social, econômico e ambiental, entre as diversas unidades, em nível regional e nacional, e da promoção de parcerias com outras instituições, cooperando para agendas interinstitucionais e contribuindo para objetivos comuns a toda sociedade. Os 03 meios de hospedagens contam com pátios de compostagem, em Florianópolis, Blumenau e Lages, que contribuem com um trabalho de preservação do meio ambiente e com o desenvolvimento de práticas sustentáveis.

Diante desse cenário e em consonância com o Planejamento Estratégico do Sesc SC 2022-2026, o Programa Ecos de Sustentabilidade, voltado ao público interno, com a finalidade de alinhar o discurso à prática, através de um conjunto de ações planejadas e checadas continuamente, retorna com grande representatividade.

O programa Educação tem por propósito contribuir com um ensino que alie a afetividade, a inovação e promova as diferentes formas de aprendizagem, de maneira integradora e transformadora em nossa sociedade.



PROGRAMA SOCIAL	2021		2022		2023
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Subsídio	54,25%	59,23%	59,49%	58,02%	61,38%
Realização da Meta de Clientes	55.589	99,67%	54.188	108,52%	71.917
Realização da Meta de Público e Participantes	13.704	393,24%	14.345	156,86%	24.229
SUBSÍDIO: Maior que 59% = Adequado Entre 59% e 46% = Atenção Menor que 45% = Inadequado					
DEMAIS INDICADORES: Acima de 90% = Adequado Entre 89% e 51% = Atenção Menor que 50% = Inadequado					

Projetos Destaques da Educação:

Escola Escritora

Para ampliar as competências escritora e leitora nos estudantes entre 7 e 15 anos do Ensino Fundamental do Sesc, bem como oportunizar o desenvolvimento da oralidade, da produção textual, da interpretação e análise de textos, as escolas do Sesc, ofereceram o projeto Escola Escritora. O projeto possuiu dois eixos principais: a formação de alunos com competência escritora e a competência leitora. O eixo da formação de escritores privilegiou a experimentação e as dinâmicas de escrita, funcionando como uma usina de criação e de aprendizado de novos ofícios. Não se tratou de um momento em que se aprendeu receitas, mas onde se obteve o conhecimento de técnicas para o exercício e a experimentação da produção de textos literários.

Em 2022, o Projeto foi realizado em três etapas, as 15 Unidades Escolares do Ensino Fundamental da Rede de Escolas Sesc-SC, com 120 inscrições em oficinas com alcance de 40% da meta.

Na primeira semana do mês de abril, ocorreu a primeira etapa do projeto Escola Escritora 2022 nas unidades de Criciúma, Itajaí, Lages e São Miguel do Oeste. Foram realizadas as seguintes oficinas: “Oficina de ilustração”, “Oficina de *Slam Poetry*”, “Oficina de vídeo-poema” e “Oficina de escrita e desenho de HQ”.

A segunda etapa ocorreu na primeira semana do mês de julho nas unidades de Araranguá, Brusque, Curitibanos, Jaraguá do Sul, Xanxerê e São João Batista. Foram realizadas as oficinas: “Microcrônicas poéticas”; “Narrativas para o haicai”; “Roteiro para HQs”; “Ilustração estilo *cartoon*”; “Desenho para HQs”; “Mergulhar e voar”; “Meu conto encantado”

Por fim, a terceira etapa ocorreu na última semana do mês de outubro nas unidades de Palhoça, Chapecó, Concórdia, Rio do Sul e Joinville. Nesta etapa final, as oficinas realizadas foram: “Escrita literária”; “Palavras na lente”; Desenvolvimento de Processos criativos literários”; “Oficina literária infanto-juvenil”; e “Ilustração estilo *cartoon*”.

Com a execução do Projeto, oportunizamos a construção da autonomia dos estudantes como leitores e escritores; proporcionamos momentos para transformação de ideias em linguagem escrita; contribuímos para que os estudantes pudessem compreender diferentes gêneros textuais; bem como oportunizamos a experimentação da prática de uma escrita criativa literária.

Projeto Afetos

O Projeto Afetos reúne um conjunto de ações estratégicas que configuram o serviço de Psicologia Escolar do Sesc-SC. As ações visam a promoção da saúde mental dos diferentes atores que compõem as comunidades escolares das unidades educativas, contribuindo com sua qualidade de vida e com a qualidade do processo de ensino-aprendizagem. O foco da atuação está na capacitação e instrumentalização das equipes e famílias para acolher e lidar com as situações de sofrimento emocional dos alunos. Além disso, existe a preocupação em mapear instituições de saúde mental e atenção psicossocial nos municípios onde as unidades estão localizadas, com o objetivo de construir uma rede de parcerias e ampliar o acesso a esses serviços. De forma geral, as estratégias possuem caráter coletivo e preventivo no que diz respeito ao atendimento das situações de queixa escolar.

Em 2022, o Projeto afetos atuou e desenvolveu ações de prevenção e promoção de saúde mental, por meio de cinco eixos de trabalho específicos, sendo estes, os seguintes:

Ações formativas – As ações formativas foram realizadas 1.359 atendimentos realizados em 10 formações com o objetivo de promover a formação e a instrumentalização dos profissionais da escola e também, das famílias dos estudantes vinculados a rede Sesc de ensino. Os enfoques das ações formativas concentraram-se em mediar a compreensão dos fenômenos psicológicos e orientar, as estratégias de acolhimento, de apoio socioemocional e de encaminhamento das situações de saúde mental de crianças e estudantes em situações de vulnerabilidade emocional.

Redes e Parcerias: Por meio dessa atuação, foi possível que o projeto afetos, realizasse novas parcerias, tendo como objetivo, integrar, otimizar e qualificar os encaminhamentos das unidades educativas, para os serviços que compõem a rede de atenção psicossocial e a rede de proteção à criança e ao adolescente.

Acolhimento socioemocional – Neste eixo de trabalho o projeto afetos realizou o acolhimento socioemocional das situações de urgência e emergência no contexto escolar. Esta atuação teve como o objetivo acolher à demanda espontânea de situações de vulnerabilidade emocional ou de quadros de suspeita ou violação de direitos.

Diálogo de saberes: O “diálogo de saberes” é caracterizado por ser um serviço de assessoria especializada, mediado pela psicologia escolar, e que tem como objetivo valorizar os saberes e os potenciais das unidades educativas, visando a elaboração colaborativa de soluções inovadoras, no enfrentamento e superação das complexidades existentes no contexto escolar.

Estratégias inclusivas: Neste eixo de atuação, o serviço de psicologia escolar desenvolveu estratégias de acessibilidades, visando a superação de barreiras e a promoção de inclusão escolar de forma efetiva aos estudantes com necessidades educacionais especiais. No ano de 2022, além das ações formativas já citadas anteriormente, o projeto afetos atendeu educadores, também realizou as seguintes estratégias inclusivas: (5.1) Mapeamento do número de estudantes público-alvo da educação especial. (5.2) Elaboração do Guia Orientador para o atendimento aos estudantes público-alvo da educação especial. (5.3) Elaboração do Plano Educacional Individualizado (PEI).

Escola EaD

As tecnologias sempre ocuparam espaço fundamental nas nossas vidas, sobretudo, as da informação e comunicação (TICs). A Educação a Distância, EaD, e seus recursos tecnológicos convergem com a Educação não formal ao facilitar o acesso ao conhecimento e também ao proporcionar que o sujeito possa encaixar a sua aprendizagem no seu cotidiano, nos momentos em que tem um tempo livre ou que se sente mais confortável para aprender. Assim, a EaD e o uso das tecnologias digitais adquirem um caráter democrático, flexível e personalizável, valorizando a trajetória de vida das pessoas e aproximando as experiências pedagógicas dos desafios cotidianos na perspectiva da Educação Integral e ampliada.

Neste sentido, a Escola EaD busca atender a um dos valores do Sesc, a Ação Educativa Transformadora. Por meio dos cursos pretende-se oferecer e fomentar uma educação autônoma e capaz de mudar para melhor o dia a dia das pessoas, valorizar saberes, culturas e fortalecer territórios.

Em outubro de 2022 a Escola EaD lançou 03 cursos em learning management system e os participantes puderam experienciar aprendizagem em ambiente digital autoinstrucional de temáticas relacionadas à ampliação de conhecimento e do universo sociocultural do sujeito, podem aprender sem a necessidade de se deslocar de forma física ampliando a compreensão de espaço de aprendizagem.

Com a execução do projeto Escola EaD no ano de 2022 oportunizamos a implantação de novos serviços ou aperfeiçoamento dos serviços prestados incorporando as tecnologias da informação e comunicação enquanto eixos estruturantes na ação programática, atingiu 394 pessoas.

8.3 PROGRAMA SAÚDE

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

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

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

Projetos destaque

- Ver com Saúde
- Alimentação Escolar
- OdontoSesc
- Saúde Mulher
- Programa de Saúde Sexual e Reprodutiva (PPSSR) - Multiplique essa Ideia



PROGRAMA SAÚDE	2021		2022		2023
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Subsídio	5,15%	35,14%	22,60%	11,53%	20,84%
Realização da Meta de Clientes	1.788.035	73,78%	1.764.491	105,48%	1.922.631
Realização da Meta de Público e Participantes	47.306	13,46%	44.344	109,30%	49.062
SUBSÍDIO: Maior que 59% = Adequado Entre 59% e 46% = Atenção Menor que 45% = Inadequado		DEMAIS INDICADORES: Acima de 90% = Adequado Entre 89% e 51% = Atenção Menor que 50% = Inadequado			

Destaques:

Ver com Saúde

No Sesc Santa Catarina foi retomada a realização do projeto “Ver com Saúde”, que busca contribuir para a promoção da saúde ocular e a prevenção de problemas oculares no cenário escolar. Nas ações do projeto destinadas as crianças e jovens, foram realizadas: triagens de acuidade visual, encaminhamento para consultas oftalmológicas, doações de óculos, além de promover durante o ano ações educativas com os educadores, escolares e familiares.

Foi realizado em 25 unidades/escolas Sesc, com 4.990 alunos nas triagens de acuidade visual equivale a 70,19% de alcance da meta e 4.083 participantes nas ações de orientações e rodas de conversa.

No dia 10 de julho, é celebrado o Dia Mundial da Saúde Ocular. A data tem a intenção de alertar a população e os profissionais de saúde para a importância da prevenção e do diagnóstico de doenças oculares que, se não tratadas, podem levar à perda da visão e ainda uma oportunidade para chamar a atenção de todos para os desafios de acesso à saúde ocular. Assim, o Sesc Santa Catarina realizou uma programação voltada ao Dia Mundial da Saúde Ocular, para ampliar a reflexão com o tema central: “Saúde Ocular em Evidência”. As programações foram on-line, no *YouTube* do Sesc-SC, em parceria com a Sociedade Catarinense de Oftalmologia (SCO). Sobre doenças oculares e relação com Doenças Crônicas Não-Transmissíveis (DCNT); saúde ocular pós-pandemia; prevenção, estética e saúde dos olhos; e oftalmologia pediátrica. Foram 407 inscrições com 593 presenças nas consultas com 147,51% de alcance da meta com clínica ambulatorial de cuidado terapêutico.

Alimentação Escolar

As ações de Educação Alimentar e Nutricional (EAN) são desenvolvidas, anualmente, com os alunos de dois a cinco anos das Escolas do Sesc SC. Neste ano, o tema central foi: “Dez Passos da Alimentação Adequada e Saudável”, recomendações do Ministério da Saúde que fazem parte do Guia Alimentar para a População Brasileira e que norteiam escolhas alimentares saudáveis e sustentáveis, considerando aspectos nutricionais, sociais, ambientais e culturais.

O projeto foi proposto para ser desenvolvido durante 10 meses nas 23 Escolas de Educação Infantil do Sesc no ano letivo de 2022, o número de 2.024.633 lanches em 22 cidades catarinenses, atingindo a meta em 97,59%, no intuito de compartilhar de forma lúdica com os alunos, mês a mês, cada uma das dez recomendações do Ministério da Saúde para uma alimentação adequada e saudável. O projeto foi compartilhado com as áreas de Nutrição e Educação do Sesc de todo o Brasil como uma iniciativa inspiradora, em reunião técnica do Departamento Nacional do Sesc e também foi selecionado um dos 10 melhores projetos do país pelo Laboratório de Inovação em EAN da Organização Panamericana de Saúde (OPAS), Organização Mundial da Saúde (OMS), Ministério da Saúde e Observatório de Políticas de Segurança Alimentar e Nutrição da Universidade de Brasília (Opsan/UnB), ficando em 8º lugar entre 123 experiências inscritas no edital; sendo convidado a compor um E-Book que servirá de referência e estará disponível para replicação por escolas, organizações e pela sociedade civil.

OdontoSesc

O Projeto OdontoSesc possui 02 Unidades Móveis atuando em Santa Catarina, equipadas com quatro cadeiras odontológicas, sala de raio-X e esterilização. Através de parceria com as prefeituras, realiza 64 atendimentos odontológicos diários (média mensal de 1.300 atendimentos). Atua também com atividades de Educação em Saúde proporcionando o acesso a ações de educação e prevenção de doenças bucais visando a incorporação de hábitos saudáveis. Foram atendimento na clínica ambulatorial com 1.804 inscrições obtendo 70,75% do alcance da meta com o nº de 5.074 presenças nas consultas com o número de 26,5% de alcance da meta. Foram 1.067 tratamentos concluídos, 144,97% de alcance da meta. Na sessão da clínica tivemos 2.275 inscrições, com o 297% alcance da meta e com 2.173 procedimentos realizados nas sessões com 282,94% alcance da meta. Também, foram 616 participações em Orientação e Roda de Conversa com 20,03% alcance da meta.

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. As ações foram interrompidas em 2020 em função da pandemia e retomado a partir do segundo semestre de 2022.

Saúde Mulher

O Projeto Saúde Mulher tem como objetivo contribuir com a melhoria da assistência da Saúde da Mulher existente no país, seguindo o protocolo do Instituto Nacional do Câncer do Ministério da Saúde (INCA/MS), onde é encontrada uma baixa cobertura de exames de

preventivo de câncer de colo de útero na faixa etária entre 25 e 64 anos de idade, estando vários municípios abaixo da meta preconizada. Neste contexto, ciente de que tanto a cobertura de citologias oncóticas quanto as de exames de mamografias realizadas na rede pública, apresentam uma capacidade limitada e, ainda, que existe uma demanda reprimida de comerciários residentes em locais distantes dos centros urbanos, o Sesc vem ampliar seu raio de abrangência, ao oferecer atendimento a estas mulheres também em unidades móveis por meio do projeto com exames de papanicolau e mamografia para rastreamento do câncer de mama.

As ações foram interrompidas em 2020 em função da pandemia e retomado a partir do segundo semestre de 2022. Desenvolvido em duas Unidades Móveis realizou 1413 exames de Papanicolau e 1386 mamografias alcançando 54% da meta prevista para ambos os exames.

Na retomada, em função da paralisação por dois anos, tivemos muitas intercorrências com o mamógrafo, deixando as Unidades paradas e afetando o alcance das metas propostas. E 383 participação de roda de conversa e sensibilização.

Programa de Saúde Sexual e Reprodutiva (PPSSR) - Multiplique essa Ideia

O Sesc Santa Catarina realizou o projeto em 04 escolas públicas dos municípios de Florianópolis, Brusque, Criciúma e Laguna. Este projeto tem o objetivo de contribuir para a promoção da saúde sexual e reprodutiva, com ênfase na prevenção das ISTs e HIV entre jovens estudantes. A ação integra o Programa de Promoção de Saúde Sexual e Reprodutiva do Departamento Nacional do Sesc e fomenta a participação e o protagonismo dos adolescentes.

No segundo semestre ocorreram os encontros da formação de multiplicadores de saúde, por meio da metodologia de educação entre pares. Em cada escola, formou-se um grupo interessado pelo projeto, totalizando 70 adolescentes concluintes. As atividades foram ministradas pela equipe de Saúde do Sesc e por profissionais especialistas da área, através de roda de conversa, palestras, jogos e dinâmicas. Foram abordados conteúdos sobre promoção à saúde, sexualidade, puberdade, métodos contraceptivos e prevenção às ISTs/Aids, além de questões ligadas ao respeito à diversidade.

Após os encontros de formação, os jovens tornaram-se protagonistas do processo e iniciaram as ações de multiplicação, disseminando as informações aprendidas entre seus pares (adolescentes das demais turmas das escolas). Os jovens elaboraram e organizaram todas as ações, com apoio dos Educadores em Saúde do Sesc e demais parceiros envolvidos.

8.4 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.

Em Santa Catarina, o Sesc atua com todas as atividades e modalidades de cultura, quais sejam, audiovisual, artes visuais, artes cênicas (dança, teatro e circo), literatura, música e biblioteca, tanto no campo da formação quanto da fruição. A instituição mantém cursos sistematizados de dança, música, teatro e artes visuais em 31 unidades operacionais, finalizando o ano de 2022 com 3.394 alunos. Na fruição, projetos como Rede de Teatros Sesc, Rede Sesc de Galerias, Baú de Histórias e Sesc Musical dinamizam a programação cultural das cidades catarinenses. Além disso, o Sesc faz a gestão de dois importantes Patrimônios Históricos e Culturais, o Centro Cultural Vidal Ramos em Lages e a antiga Casa de Câmara e Cadeia em Florianópolis, onde está instalado hoje o Museu de Florianópolis.



PROGRAMA CULTURA	2021			2022		2023	
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado		Previsto
Subsídio	77,53%	76,26%		69,18%	62,61%		67,14%
Realização da Meta de Clientes	20.295	88,17%		23.714	100,78%		29.074
Realização da Meta de Público e Participantes	178.450	29,57%		132.264	112,90%		196.137
SUBSÍDIO: Maior que 59% = Adequado Entre 59% e 46% = Atenção Menor que 45% = Inadequado							

Projetos Destaques:

Biblioteca de Brincar

O Biblioteca de Brincar foi realizado nas unidades Araranguá, Brusque, Itajaí, Joinville, Concórdia, Prainha, Palhoça, Jaraguá do Sul e Tubarão. Com atividades lúdicas e de incentivo à criatividade o projeto atendeu ao longo do ano 2.187 pessoas, com 116,3% de alcance da meta. As temáticas abordaram temas como: Natureza (26 de março); Sonho (28 de maio); Imaginário (27 de agosto) e Arte (12 de novembro).

Para elencar as temáticas do projeto, foi realizado um trabalho prévio de curadoria com a equipe de técnicos de cultura e assistentes de biblioteca a partir da formação do projeto Arte e Educação do Sesc, onde foram realizadas duas palestras para equipe Cultura e Educação em 2021 sobre “A criança, o imaginário e o sonhar” com Gandhy Piorski, foi pensado em incorporar ao Biblioteca de Brincar o conceito do artista plástico que pesquisa há mais de 20 anos sobre a infância e o uso de brinquedos tradicionais feitos pelas crianças, bem como as relações entre imaginário e materialidade, a sabedoria da cultura infantil e a natureza como fonte de elementos para um brincar.

O projeto envolveu as atividades de biblioteca e literatura com oficinas, apresentações artísticas e consultas de acervo em biblioteca. As crianças tiveram a chance de circular livremente, tiveram autonomia para desenvolver suas próprias histórias e participar ativamente das atividades artísticas mediadas pela equipe de cultura e assessores externos. Como resultado em 2022 tivemos na literatura 63 apresentações para o público de 2.187 pessoas com 116,33% alcance da meta) e 1.292 inscrições em Oficinas, atingindo 108,57% do alcance das metas. Também, tivemos 2.890 acervos consultados, atingindo 93,53% da meta.

Prêmio Literário Sesc Criança

Em 2022 com a retomada integral dos serviços de Biblioteca, foi realizado o evento de lançamento da narrativa “O rio” vencedora do Prêmio Literário Sesc Criança, de autoria de Pedro Cunha e ilustrado pela artista visual Flávia Arruda. A programação especial aconteceu de 25 a 29 de abril, com cinco ações de mediação on-line pelo [YouTube Sesc-SC](#) e mais de 256 atividades presenciais em 25 [Bibliotecas do Sesc-SC](#), alcançando um público de 12.885 pessoas (registrado no evento Biblioteca Inquieta de abril).

Com uma tiragem de 3 mil exemplares, o livro foi distribuído aos leitores e disponibilizado para empréstimo e consulta nas Bibliotecas da Instituição e enviado para doação dos acervos das bibliotecas municipais e instituições de cultura e de ensino de Santa Catarina, e ainda para todas as bibliotecas do Sesc no país.

Além da versão impressa, foi produzida a versão digital, disponibilizada para leitura e download no sistema [i10bibliotecas](#), e nos formatos [audiovisual com narração em português por Josiane Geroldi](#), e [em LIBRAS por Naiara Valentini](#), e ainda em [áudiolivro com a leitura completa](#) pelo próprio autor, feita em edição especial para o *podcast* do Sesc SC, Página Sonora.

Na programação on-line aconteceram as *lives* de bate-papo com os autores que foi transmitida em telões nas Bibliotecas e contou com a participação de leitores que interagiram com os autores. Ainda na programação on-line foi realizada *live* oficina que apresentaram, não só as possibilidades de mediação da narrativa “O rio” como também a sua intertextualidade com outros textos literários, abrindo um leque de indicações de livros infantojuvenis contemporâneos. Todas as *lives* e os conteúdos digitais continuam disponíveis para acesso no linktr.ee/livrorio, assim como o livro em versão digital. No total foram 1.420 exemplares de livros distribuídos. Foram distribuídos 1.420 exemplares.

Curta Nóis: Movie_Lab

Com o objetivo de ampliar a experiência estética de jovens, o Sesc Santa Catarina realizou o projeto “Curta Nóis: Movie_Lab”, com oficinas de audiovisual que resultaram na exibição dos vídeos produzidos. Nesta primeira edição, nove Unidades da Instituição promoveram as atividades em escolas públicas de Lages, Balneário Camboriú, Chapecó, Criciúma, Jaraguá do Sul, Joinville, Rio do Sul, São Miguel do Oeste e Tijucas.

As oficinas de 20h foram voltadas a estudantes entre 12 e 17 anos e aconteceram no contraturno escolar, gratuitamente. Durante os encontros, os participantes vivenciaram as etapas de produção de conteúdos audiovisuais. Desta forma, desenvolveram a autonomia e liberdade de criação através de práticas de elaboração de roteiro, noções de atuação, filmagens, captação de som e imagens, manuseio e cuidado com os equipamentos, edição, finalização, veiculação e lançamento da obra em exibição pública. Ao todo foram realizadas 9 oficinas, totalizando 180h e impactando 135 jovens, o que representa 77,14% da meta prevista, foram 24 exibições para público de 1.733 pessoas com alcance da meta em 240,69%.

Museu de Florianópolis (Exposições)

O Museu de Florianópolis é um museu de cidade que elege como objeto de estudo, reflexão e comunicação o território, mais que a cidade politicamente constituída. Com a utilização de diferentes tecnologias, além da exposição de acervos importantes, o Museu se baseia em um conceito inovador que vai além dos modelos tradicionais, trazendo características dos museus históricos, preservando a memória da Capital catarinense, ao mesmo tempo que olha para o tempo presente e abre um diálogo para o futuro.

Por meio do projeto Exposições Museu de Florianópolis são realizadas ações educativas relacionadas com as temáticas abordadas na exposição de longa duração do Museu. Ao longo de 2022, o projeto coordenado pelo Núcleo Educativo desenvolveu em conjunto com a equipe de estagiários 07 materiais educativos e 02 jogos de tabuleiros. Também foram realizadas programações especiais durante o Aniversário de Florianópolis, Semana Nacional de Museus, Patrimônio em Debate, Primavera do Museu, Infâncias Diversas, Dia da Consciência Negra, Feira de Cascaes e Aniversário do Museu de Florianópolis. Essa programação compreendeu 160 ações realizadas e com um público de 3324 participantes.

Ao longo do ano de 2022 foram efetivadas 51.959 participações entre apresentações, debates, desenvolvimento de experimentações, exibições, exposição de arte, mediação e visita medida

à exposição, o impacto dessa ação corrobora o que diz a Política Cultural do Sesc em que aponta que devemos “manter diálogo permanente com os diversos públicos”. Total de 334 inscrições em oficinas com alcance de 50,38% da meta, podemos identificar na visita mediada à exposição em participantes um aumento de 137,15% em relação ao ano de 2021.

8.5 PROGRAMA LAZER

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 operacionais, 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 caminhadas, jogos e brincadeiras, 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.

O ano de 2022 foi marcado pelo crescimento de alunos inscritos nas modalidades de DFE, nossas Academias tiveram números expressivos de alunos matriculados. Acredita-se que um dos motivos, possa ser o reflexo do mundo pós-pandemia, onde o cuidado com saúde física e mental foi extremamente recomendado por vários estudos científicos, as pessoas passaram a aderir novos hábitos de vida, ainda mais saudáveis. A metodologia adotada pelo Sesc/SC, que atende de forma democrática e inclusiva, agrega ainda mais valor no momento da escolha por uma atividade física orientada. Uma das inovações dessa área foi a aquisição do APP Academia Sesc, uma revolução e agilidade na forma de atender, prescrever treinos e realizar avaliações físicas, priorizando a qualidade na oferta dos nossos serviços.

Do mesmo modo as atividades recreativas, de forma temática, envolveram um número expressivo de participantes, muita integração, ludicidade, movimento e espontaneidade, permearam a recreação do Sesc Santa Catarina. Comprovamos na prática, a necessidade das pessoas, em estar em contato umas com as outras, de realizar programações em família, com amigos. Destacamos a grande participação nas festividades, como festas juninas, semana das crianças, com o destaque para o projeto “celebração do brincar”, caminhadas na natureza, Sesc Geek, entre outros, proporcionando muita troca, afetividade e memórias que ficaram para sempre na vida de muitas pessoas.

A retomada do turismo social, foi um grande destaque do Programa Lazer, mais de 7 mil pessoas escolheram um dos roteiros do Sesc/SC e puderam ter uma experiência memorável. Os roteiros incluíram aspectos culturais, sociais, históricos, gastronômicos, e de lazer ativo. Uma verdadeira imersão transformadora, criando laços de amizade, memórias afetivas e contribuindo com a qualidade de vida de milhares de pessoas. O turismo sustentável, priorizando o desenvolvimento do estado de Santa Catarina, valorizando os produtores regionais, a culinária típica, geração de renda e crescimento do trade turístico catarinense, dos 249 roteiros realizados, 60% são desenvolvidos em Santa Catarina. Outro destaque, são a realização dos passeios plurais, que são programações inclusivas, desenvolvidas para incluir o

público PCD em roteiros de viagens. Os depoimentos dos participantes foram motivadores e a sensibilidade em atender essa demanda social, reforça os propósitos humanitários do turismo social do Sesc. O DR/SC é pioneiro no país na realização desse projeto e conta com apoio do Departamento Nacional.

Os meios de hospedagem, Cacupé, Blumenau e Lages receberam investimentos importantes, como compra estadual de enxoval; elaboração de estudo situacional; planejamento de projetos para manutenção da infraestrutura; e a realização de formação integrada das áreas da Divisão de Programação Social (Turismo, Recreação, Cultura e Educação ambiental), a proposta e alinhamento de uma programação hoteleira integrada, visa agregar valor a experiência dos hóspedes, bem como, promover ações socioeducativas que perdurem e sejam sustentáveis, reforçando o compromisso social da nossa instituição.

Destacamos ainda, a retomada das capacitações das áreas técnicas, que valorizam o aprimoramento profissional, e tiveram um forte viés para o desenvolvimento humano. Essa iniciativa já é percebida na prática, pelos resultados e engajamento das equipes. Gerar pertencimento e identificação dos funcionários, com sua área de atuação e com o Sesc, foi um grande legado dos momentos formativos, que todas as áreas do Programa Lazer foram contempladas em 2022.

Nossas ações estão pautadas no direito ao lazer, criando possibilidades para “educar pelo e para o lazer”, estimulando que as pessoas tenham tempo livre de qualidade, que momentos de lazer sejam priorizados e garantidos em nossa sociedade. E que a adesão de hábitos saudáveis de vida seja estimulada desde a tenra idade. E que nossas Unidades Operacionais e meios de hospedagem continuem a desenvolver programações inovadoras, que permitam que possam continuar sendo referência em ações que priorizam o desenvolvimento humano, a integração, a transformação de vidas por meio do esporte e a experiências memoráveis por meio das viagens.



PROGRAMA LAZER	2021			2022		2023
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado	Previsto
Subsídio	15,13%	26,93%		19,18%	5,35%	13,99%
Realização da Meta de Clientes	156.311	103,31%		200.483	116,63%	232.607
Realização da Meta de Público e Participantes	812.488	60,30%		770.722	101,38%	871.642
SUBSÍDIO: Maior que 59% = Adequado Entre 59% e 46% = Atenção Menor que 45% = Inadequado						
DEMAIS INDICADORES: Acima de 90% = Adequado Entre 89% e 51% = Atenção Menor que 50% = Inadequado						

Projetos Desenvolvido por Atividade

Projetos Destaques do Lazer:

Turismo Emissivo (Passeios Plurais)

A retomada do turismo social, foi um grande destaque do Programa Lazer, mais de 7 mil pessoas escolheram um dos roteiros do Sesc/SC e puderam ter uma experiência memorável. Os roteiros incluíram aspectos culturais, sociais, históricos, gastronômicos, e de lazer ativo. Uma verdadeira imersão transformadora, criando laços de amizade, memórias afetivas e contribuindo com a qualidade de vida de milhares de pessoas. O turismo sustentável, priorizando o desenvolvimento do estado de Santa Catarina, valorizando os produtores regionais, a culinária típica, geração de renda e crescimento do trade turístico catarinense, dos 249 roteiros realizados, 60% são desenvolvidos em Santa Catarina.

Passeios plurais: Visando sempre a democratização ao acesso a atividade turística o Sesc Santa Catarina, elaborou o Projeto Passeios Plurais, que promove a inclusão física, cultural e social de pessoas com deficiência e suas famílias nos passeios e excursões. São programações inclusivas, desenvolvidas para incluir o público PCD em roteiros de viagens. No total foram 7 passeios, totalizando 143 inscrições com alcance da meta em 119,17%, nota importante que o projeto tem 60% apoio do DN.

O ano de 2022 foi o primeiro ano em que o Projeto foi colocado em prática, já foram impactadas mais de 200 pessoas entre participantes dos passeios e excursões, profissionais que operacionalizam os eventos e fornecedores. Nesse primeiro momento os participantes foram convidados a partir de parcerias firmadas entre as unidades Sesc em Santa Catarina e associações como APAEs - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais, ADEVOSC - Associação de Deficientes Visuais do Oeste de Santa Catarina e IFSC Instituto federal de Santa Catarina - Campus Bilingue. Os profissionais do Sesc SC foram capacitados para o atendimento desse público e para garantir que todas as pessoas se sintam bem-vindas e acolhidas em suas necessidades podendo assim desfrutar plenamente a experiência.

Os depoimentos dos participantes foram motivadores e a sensibilidade em atender essa demanda social, reforça os propósitos humanitários do turismo social do Sesc. O DR/SC é pioneiro no país na realização desse projeto e conta com apoio do Departamento Nacional.

TMF: (APP Academia Sesc/SC)

O Sesc SC possui a maior rede de academias de Santa Catarina, tendo 34 unidades distribuídas pelo estado, atingimos em 2022 o resultado mais expressivo do projeto TMF, desde sua implantação em 2015. Com uma abordagem diferenciada, o Treinamento Multifuncional(TMf) é um método de trabalho dinâmico, baseado na integração progressiva das capacidades físicas e habilidades motoras, através do qual unimos os mais diferentes tipos de exercício em um único espaço, priorizando uma evolução global do nosso cliente. Assim, o foco passa de um grupo muscular isolado para todo o corpo, e contempla movimentos que trabalham a força muscular, a flexibilidade, o sistema cardiorrespiratório, a coordenação motora e agilidade, além de ser um treino mais dinâmico e divertido.

Além do método diferenciado, há uma constante preocupação em manter os espaços acolhedores, bem estruturados e com equipamentos de qualidade. Somente neste ano foram investidos R\$ 1.945.053,73 em equipamentos para a rede de academias do Sesc SC, com destaque para a aquisição de 93 aparelhos cardiorrespiratórios, entre eles o *Upper Body Ergometer*, equipamento específico para pessoas com limitações de membros inferiores, contribuindo para tornar acessível a todos a prática de exercício físico.

Ainda, com o objetivo de possibilitar uma melhor experiência aos nossos clientes e visando dar um grande passo em direção a modernidade no ano de 2022, foi adquirido um Aplicativo de Treino específico para nossa rede de academias. O investimento coloca o Sesc, mais uma vez, em sintonia com o que há de mais atual no mercado. Através da ferramenta é possível realizar uma gestão mais eficiente dos indicadores da atividade, bem como torna mais ágil e eficaz as prescrições de treino e avaliações físicas. Para os clientes, o App Treino representa um importante instrumento de controle e eficiência, por onde ele pode acessar seu treino de forma fácil e rápida ver imagem dos exercícios, acompanhar sua evolução através de gráficos dos resultados de suas avaliações físicas além de poder controlar sua frequência na atividade e seu desempenho. Com crescimento de 44,43% comparando com anos de 2021 com alcance de meta de 121,66%.

O APP treino das Academias do Sesc/SC trata-se de uma inovação no nosso atendimento, qualificando o desenvolvimento das nossas atividades. Aliado aos processos de melhorias contínuas adotadas pelo Sesc/SC, que passam desde infraestrutura, aquisição de equipamentos e acessórios que reforçam a metodologia adotada e ainda o foco na formação e qualificação das equipes, é que tornam as Academias do Sesc/SC reconhecidas por serem um espaço democrático, que transforma vidas por meio do incentivo do praticar regular da atividade física.

Projeto: Celebração do Brincar

Datas comemorativas têm sempre algum propósito nobre: seja lembrar de um evento específico do passado, homenagear uma figura importante ou conscientizar as pessoas para algum tema relevante na sociedade, e este é o caso da maioria dos marcos que envolvem os jovens e as crianças. Com isso a proposta do projeto Celebração do Brincar vem em busca de valorizar as datas comemorativas que fazem alusão direta ao universo infantil e as brincadeiras bem como reaproximar as discussões e reflexões sobre as formas de se brincar atuais e envolver a diversas pessoas na magia que o universo infantil e do brincar proporciona ao longo da vida. **Fizeram parte do calendário do projeto “Celebração do Brincar”.** O projeto contabilizou a participação de 64.680 participantes, atingindo a meta em 121,25%.

Dia Mundial do Lazer

Em 2022 o Sesc participou da 2ª edição do Dia Mundial do Lazer, evento de iniciativa global da Organização Mundial do Lazer (WLO) com ações em diversos estados do país. Nesta edição, a data teve como tema “Lazer Importa”, que buscou discutir como essa atividade se constitui parte essencial na promoção da saúde, bem-estar e ferramenta de desenvolvimento para indivíduos e comunidades. Foram promovidas as seguintes ações: Workshop “Turismo e os espaços de lazer: focalizando no bem-estar da comunidade”; Oficina on-line de fotografia com smartphone “O mundo da minha janela” e o Workshop “O Lazer Importa” conduzido aos funcionários das cinco áreas de atuação da instituição.

Semana Mundial do Brincar: Com o tema “**Confiar na força do Brincar**”, a 13ª edição da Semana Mundial do Brincar (SMB) movimentou as Unidades Sesc-SC entre os dias 21 a 29 de maio. Foram momentos especiais, com muita brincadeira, oficinas e atividades lúdicas, com foco no desenvolvimento da confiança entre as crianças, e entre crianças e adultos. Como foi o caso de Criciúma que realizou uma atividade intergeracional com crianças e idosos que resgataram suas brincadeiras da infância, compartilhando momentos de pura diversão.

Festas Juninas: Preservar a tradição e cultura do campo, enriquecendo o conhecimento dos participantes quanto aos costumes das festas juninas é o principal objetivo da celebração, sendo igualmente uma opção de lazer qualificado para a família por meio de atividades lúdicas e prazerosas que contribuam para a socialização dos participantes. Nesse ano o dia 11 de junho foi palco para a festança em várias Unidades do Sesc-SC, com muita diversão, alegria, danças, comida típica e gente animada!

Dia das crianças: Em 2022 as programações infantis não se resumiram a um dia apenas, mas sim a uma semana de programações especiais nas Unidades. As atividades aconteceram do dia 10 a 16 de outubro, em 22 cidades catarinenses, com vivências lúdicas e de integração, voltadas ao público infantil e seus familiares. A festa do Hotel Cacupé e Sesc Prainha foram destaque com um dia de muita brincadeira e diversão para as crianças e seus familiares.

Dia da Infância: O Dia da Infância, celebrado em 24 de agosto, promove em sua essência a reflexão sobre as condições de vida dos pequenos ao redor do mundo e busca defender que todos tenham acesso aos devidos cuidados para um desenvolvimento pleno e harmonioso. A data, de autoria do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef), destaca os direitos básicos de alimentação, moradia, formação social, educacional e de valores.

No Sesc-SC, o Dia da Infância trouxe o tema “Bolhas de Sabão”, para reforçar a essência de ser criança, com diversão e ludicidade. As brincadeiras com bolhas de sabão realizadas nas Unidades da Instituição envolveram cores, texturas, tamanhos e outras tantas possibilidades que a criatividade deixou levar. Os pequenos também puderam ter contato com outros recursos como músicas, livros para contação de história e jogos.

Dia da Criatividade: O Dia da Criatividade é celebrado em 17 de novembro e traz à tona a ideia de incentivar que essa característica seja cada vez mais desenvolvida nas pessoas. É a interação da mente de uma pessoa com o mundo. Ao pensar nas tantas possibilidades que criança têm de ser criativa enquanto brinca, uma delas é presente durante uma grande parte do processo de desenvolvimento, que é o **FAZ DE CONTA**. Em 2022 o tema utilizado foi **“UM FAZ DE CONTA MEDIEVAL”** onde o objetivo foi proporcionar para as crianças a vivência de um dia em contato com brincadeiras que estimularam a fazer de conta que eram personagens da era medieval como família real, soldados, ferreiros, cavaleiros, camponeses, personagens teatrais e ícones lendários como dragões, elfos e monstros.

8.6 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.

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” continuasendo 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.

Projetos destaques da Assistência:

- Encontro 60+
- Curso. Envolve-se
- Pautas Sociais
- Sesc Comunidade

- Programa de Promoção de Saúde na Infância - Parceria Kellogs Mesa Brasil



PROGRAMA ASSISTÊNCIA	2021			2022			2023
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado		Previsto
Subsídio	85,98%	88,76%		83,86%	82,63%		89,56%
Realização da Meta de Clientes	33.721	35,61%		37.526	120,97%		42.073
Realização da Meta de Público e Participantes	20.668	58,72%		23.269	150,35%		24.071
SUBSÍDIO:				DEMAIS INDICADORES:			
Maior que 59% = Adequado				Acima de 90% = Adequado			
Entre 59% e 46% = Atenção				Entre 89% e 51% = Atenção			
Menor que 45% = Inadequado				Menor que 50% = Inadequado			

Projetos destaques da Assistência

Encontro 60+

A sexta edição do Encontro 60+ do Sesc retornou, após uma pausa de dois anos, devido à necessidade de distanciamento social imposta pela pandemia, oportunizando o reencontro de idosos do Sesc-SC. O evento foi realizado em dois momentos: em Florianópolis, realizado no Hotel Sesc Cacupé, para 225 participantes de grupos de idosos do Sesc de 17 Unidades, e na Pousada Rural Sesc Lages, para 96 participantes de 08 Unidades.

Inspirado nos clássicos do cinema, o evento teve o tema: "Tapete vermelho para os grandes reencontros", além da excursão turística com passeios pelos Centros Históricos de Florianópolis e Lages, o evento contou com atividades especiais, como oficinas, gincanas,

apresentações artísticas, baile e muita integração. A abertura do evento em Florianópolis, contou com a apresentação do espetáculo da cantora lírica, Rute Gleber, que com 80 anos apresentou números musicais que marcaram sua carreira.

Os idosos puderam participar de oficina de cerâmica "Calçada da fama"; oficina de expressão corporal "Corpo presente"; oficina de Dança Circular "Dançando o Cinema"; oficina de fotografia com smartphone "Cine Retrato"; Oficina de cantoria e musicalização "Cine Musical"; exibição do documentário "As rendas de Dinho", com roda de conversa; oficina de "Sachês Aromáticos"; Gincana do Oscar, com muitas atividades divertidas e premiação para os participantes. Além do esperado baile de confraternização "No Escurinho do Cinema". Foi realizado por 25 Unidades, com 54 grupos (turmas e nº de oficinas), com clientes/inscrições nototal de 781 em curso e oficinas, tendo a realização da meta de 92,54% com +247,11% em relação ao ano de 2021. No total foram 3.301 participantes em encontros.

Curso Envolve-se

O Sesc Santa Catarina realizou a 3ª Edição do curso do projeto Envolve-se, voltado para pessoas que trabalham com costura e artesanato, com interesse em realizar seus trabalhos de forma mais colaborativa e criativa. Uma oportunidade de aprendizado sobre sustentabilidade, design de produtos e empreendedorismo, com o objetivo de ampliar os conhecimentos, bem como desenvolver técnicas e habilidades para fortalecimento de marca. Além de aproximar os participantes para potencializar as atuações de redes de serviços entre empreendedores, por meio de mídias digitais.

No total foram 12 encontros on-line, de agosto a novembro de 2022, com os temas: Sustentabilidade Ambiental; Design Sustentável e Imagem de Produto; e Empreendedorismo, estimulando a produção e consumo consciente. Foi realizado por 05 Unidades do estado, com 93 pessoas inscritas, totalizando 103% da meta.

No Espaço Envolve-se, tivemos inscrição de 1.015 clientes em Palestras e Oficinas, totalizando 61,18% da meta anual e 1.347 participantes em Encontros, totalizando 164,67% da meta anual.

A programação também contou com oficinas presenciais em Florianópolis (Sesc Prainha), Lages (Sesc Lages), Joinville (Sesc Joinville), Canoinhas (Sesc Canoinhas) e Brusque (Sesc Brusque). Momentos de encontros, aperfeiçoamento de técnicas e instrumentos na gestão dos resíduos gerados na produção de seus produtos e serviços, além de trocas entre as participantes e estímulo à criação de redes locais de empreendedoras. As práticas de promoção e responsabilidade socioambiental trabalhadas despertaram a consciência sobre a importância de uma nova relação com o meio ambiente de forma mais sustentável, colaborativa e criativa. Para encerrar a programação do projeto "Envolve-se" cada unidade realizou uma feira de inclusão produtiva com produtos que transformam e reinventam uma diversidade de materiais. Para os participantes foi uma oportunidade de expor seu trabalho e potencializar a rede. Para o público, uma forma de estimular a economia criativa local, comprando direto de quem faz, e presentear com produtos mais sustentáveis em tecido,

madeira, lata, vidro, cerâmica, pães e doces deliciosos, peças de crochês, decorações, brinquedos e acessórios.

Pautas Sociais

Neste ano, com a retomada das atividades presenciais, o projeto fomentou ações por meio da interação social, das trocas de saberes, de inclusão produtiva e autogestão comunitária, com vasta programação com o tema “Mulheres e seus Territórios”. Em Santa Catarina, a programação foi realizada em parceria com a Escola Olodum Sul, do Instituto Liberdade e contou com oficinas e atrações de dança.

O Sesc Santa Catarina, o Olodum e o Instituto Liberdade assinaram um Termo de Parceria que visa desenvolver projetos na área de Assistência, Saúde e Cultura, no espaço inaugural da Escola Olodum Sul, em Florianópolis-SC. A vinda da Escola Olodum para Florianópolis tem a intenção replicar o modelo da escola social do Olodum de Salvador, que possui expertise com mais de 35 anos de funcionalidade e já conta com a formalização de parcerias através do desenvolvimento de cursos nos campos da educação e da formação profissional. A atuação do Sesc-SC no projeto, conta com ações nos variados temas com foco de priorização de jovens, através de cursos, atividades socioeducativas e artísticas culturais. A programação do Pautas Sociais foi realizada na Escola, consolidando os propósitos da parceria. Realizado por 01 Unidade, na capital, foram 06 rodas de conversa com 62 participantes, no evento presencial, com 41,33% do alcance da meta.

Sesc Comunidade

O Sesc Comunidade é um projeto que estimula o protagonismo social, desenvolvimento e a autogestão das comunidades. É por meio da instalação de uma quadra poliesportiva e demais espaços com salas de cursos e espaços de convivência, com uma vasta programação gratuita que o projeto Sesc Comunidade acontece. O projeto social busca contribuir para a materialização da inclusão social e para a diversidade dos sujeitos: ampliando o acesso; promovendo a qualificação dos indivíduos; estimulando a mobilização comunitária. Nesta direção, o Sesc nos territórios tem proporcionado atividades diferenciadas e integradas que favorecem o exercício da cidadania, da solidariedade, da cooperação e da interação social. O planejamento da programação é articulado em parceria com a prefeitura municipal, voluntários e demais entidades locais, visando a dinamização do espaço de forma participativa e democrática, envolvendo atividades esportivas, recreativas, culturais, sociais, ambientais e de saúde, que atendam a diferentes públicos e faixas etárias.

Em 2022, o projeto foi ampliado para mais dois municípios: Palmitos e Cocal do Sul, totalizando 09 quadras comunitárias do projeto, e desde 2010, reforça sua proposta de atuação em rede, mobilizando lideranças comunitárias e estreitando as parcerias com instituições públicas e privadas, fundamentais para o alcance dos objetivos. Os resultados também são validados a partir das experiências/relatos de significativas transformações de realidades, pois ao proporcionar oportunidades a estas comunidades de serem protagonistas de suas próprias histórias e de descobrirem o poder da união e da organização comunitária, o

Sesc Comunidade tem somado esforços para uma sociedade com espírito mais colaborativo em prol do bem-estar social coletivo.

Por meio, da análise dos históricos e das realidades de cada local, também foi avaliado a necessidade de condução metodológica para fortalecer este importante equipamento social de desenvolvimento comunitário. Para este processo foram realizadas reuniões técnicas e acompanhamentos pela/com a equipe técnica do Departamento Nacional, resultando numa rica construção integrada com um encontro técnico e com a cocriação de um documento técnico e orientador do projeto, utilizados como referenciais metodológicos para as etapas e de implantações do projeto nas localidades. Como resultado realizamos 6.868 inscrições em cursos sistematizados, realizando 112,78% da meta anual, tivemos um crescimento de 75,03% em relação ao ano de 2021.

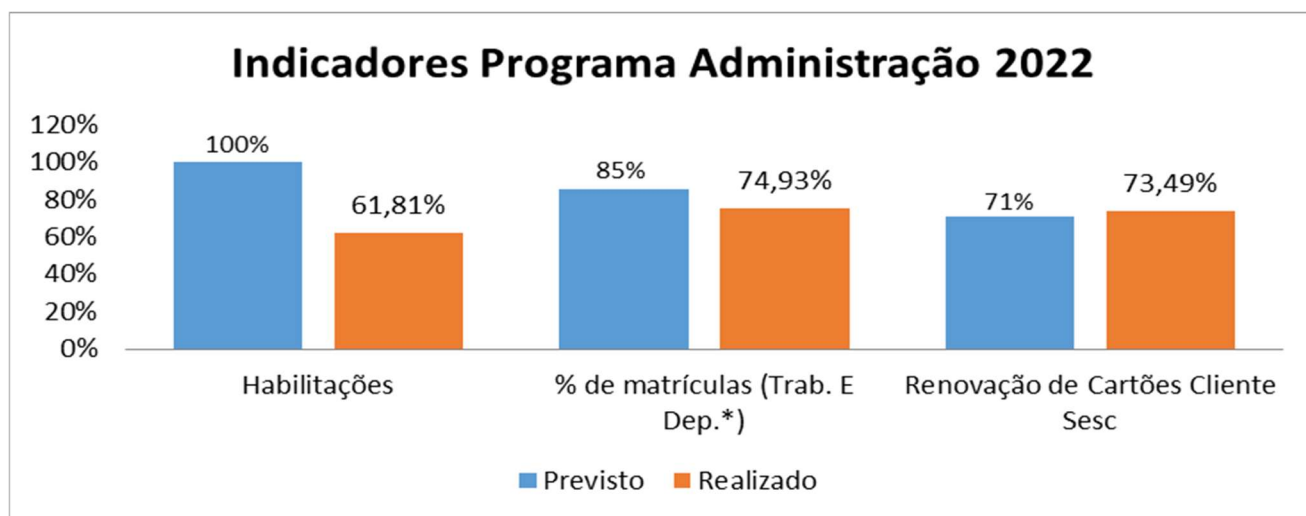
Programa de Promoção de Saúde na Infância - Parceria Kellogs Mesa Brasil

Este programa foi realizado pelo Departamento Regional do Sesc Santa Catarina, em parceria com Global Foodbanking Network (GFN) e a Kelloggs, que disponibilizou recursos para ser aplicado na compra e fornecimento de alimentos distribuídos de 12.929Kg pelo Sesc a 155 crianças com idades entre 01 e 14 anos no Centro de Educação Infantil Anjo da Guarda e no Serviço de Fortalecimento de Vínculos, projetos localizados na Comunidade do Pedregal/Bairro Ipiranga, em São José – SC, e que são mantidos pela Ação Social de Barreiros, Instituição Social cadastrada no Programa Mesa Brasil Sesc São José. Foram no total 42 ações educativas.

A Global FoodBanking Network (GFN) é um órgão internacional que incentiva e certifica Bancos de Alimentos em mais de 40 países, sendo o Programa Mesa Brasil Sesc uma rede certificada no Brasil, constituindo a maior rede de Bancos de Alimentos da América Latina.

O projeto foi realizado de junho a dezembro, tanto para a complementação das refeições no ambiente escolar, como para o fornecimento de cestas básicas para as famílias durante o recesso escolar, período em que os alunos ficam sem o aporte da alimentação escolar. Além disso, foram realizadas ações de monitoramento de peso e estatura, capacitação dos manipuladores de alimentos, bem como a realização de ações de educação nutricional com toda comunidade escolar. O objetivo foi sensibilizar alunos, educadores e famílias quanto a importância do desenvolvimento de escolhas alimentares adequadas para a formação de hábitos saudáveis e sustentáveis, tendo como base as diretrizes do Guia Alimentar para a População Brasileira, levando para a Instituição Social algumas das metodologias utilizadas na Rede de Escolas Sesc-SC para estas finalidades. No total foram distribuídos 12.929 kg de alimentos para 155 pessoas cadastradas. No total foram 1.574 pessoas atendidas em 19 oficinas e 11 palestras.

8.7 PROGRAMA DE ADMINISTRAÇÃO



PROGRAMA DE ADMINISTRAÇÃO	2021			2022			2023
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado		Previsto
Habilitações	432.806	41,13%		302.986	61,81%		263.387
% de Habilitações emitidas para trabalhadores do comércio, bens e serviços e dependents	82,77%	79,09%		85,25%	74,93%		84,75%
Renovação de matrículas (Trab. E dep. *)	70,92%	75,73%		70,81%	73,49%		47,96%
* Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.							
DEMAIS INDICADORES: Acima de 90% = Adequado Entre 89% e 51% = Atenção Menor que 50% = Inadequado							

O programa Administração representa 26% da aplicação dos recursos. No programa estão registrados todos os investimentos em obras, equipamentos e material permanente que totalizaram R\$ 24.978.351,67, e os valores repassados à Federação de Comércio e a Secretaria da Receita Federal, previstas em regulamento. Além disso é no programa Administração que ficam alocadas as despesas com as atividades de apoio, como Gestão da Tecnologia da Informação, Logística e Patrimônio, Serviços Jurídicos, entre outros. A seguir apresentamos o quadro comparativo das metas versus a produção dos programas.

8.8 QUADRO DE METAS X PRODUÇÃO

ATIVIDADE	Clientes / Clientes Inscritos		Número / Turmas		Participantes / Plateia / Público		Frequência		Refeições / Número de Lanches		Distribuição (Kg)	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Educação Infantil	3.879	3.793	249	247	-	-	3.240.757	3.571.656	-	-	-	-
Ensino Fundamental	4.699	4.610	210	210	-	-	4.001.374	4.430.013	-	-	-	-
Ensino Médio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação de Jovens e Adultos	425	402	16	21	-	-	253.720	175.126	-	-	-	-
Educação Complementar	27.581	26.430	1.063	1.859	573	926	1.472.593	1.175.337	-	-	-	-
Cursos de Valorização Social	417	491	50	63	-	-	24.898	22.016	-	-	-	-
Educação em Ciências e Humanidades	17.187	23.078	1.115	2.304	13.772	21.576	31.325	49.652	-	-	-	-
TOTAL EDUCAÇÃO	54.188	58.804	2.703	4.704	14.345	22.502	9.024.667	9.423.800	-	-	-	-

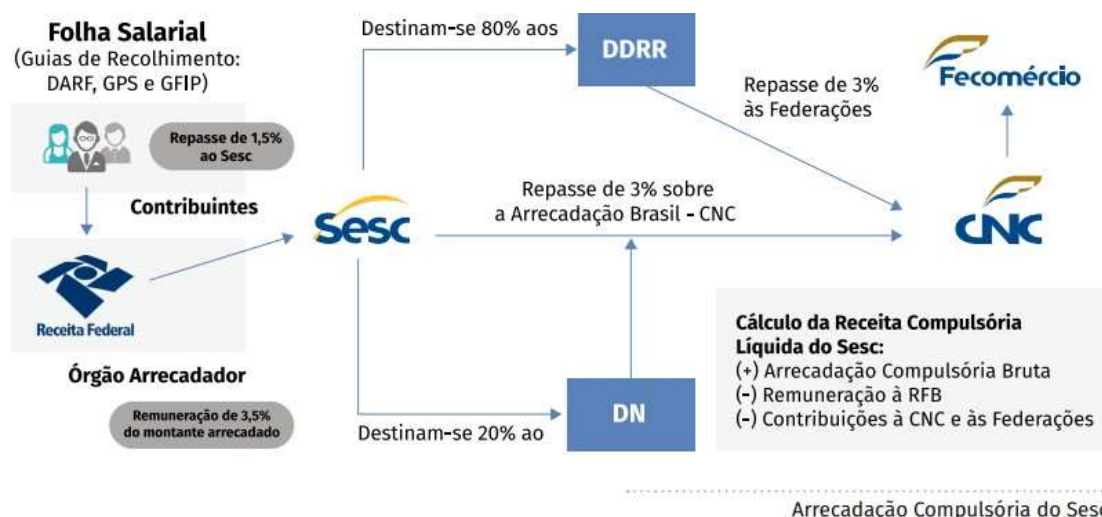
Nutrição	6.884	10.367	54	136	6.327	9.556	-	-	4.256.423	4.288.022	-	-
Saúde Bucal	16.036	17.424	26	19	766	-	-	-	-	-	-	-
Educação em Saúde	8.674	7.112	522	745	37.251	38.913	2.551	3.171	-	-	-	-
Cuidado Terapêutico	5.127	4.598	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL SAÚDE	36.721	39.501	602	900	44.344	48.469	2.551	3.171	4.256.423	4.288.022	-	-
Artes Cênicas	4.412	4.606	578	518	10.711	11.850	186.347	154.290	-	-	-	-
Artes Visuais	1.848	1.058	1.047	1.058	72.026	73.571	30.224	25.592	-	-	-	-
Música	1.651	1.974	439	402	8.205	5.434	63.111	48.131	-	-	-	-
Literatura	2.156	2.066	1.133	1.183	33.891	49.850	9.324	9.164	-	-	-	-
Audiovisual	360	339	315	279	7.431	8.624	4.640	3.045	-	-	-	-
Biblioteca	13.287	13.855	131.161	150.420	-	-	3.657	2.110	-	-	-	-
TOTAL CULTURA	23.714	23.898	134.673	153.860	132.264	149.329	297.303	242.332	-	-	-	-
Desenvolvimento Físico-Esportivo	148.521	169.932	2.565	3.295	24.355	28.653	4.599.033	4.377.411	-	-	-	-

Recreação	4.099	4.359	14.238	12.532	756.894	761.792	21.255	22.479	-	-	-	-
Turismo Social	47.863	59.553	241	637	-	-	35.970	30.374	-	-	-	-
TOTAL LAZER	200.483	233.844	17.044	16.464	781.249	790.445	4.656.258	4.430.264	-	-	-	-
Desenvolvimento Comunitário	23.860	29.823	1.055	1.063	19.267	30.006	151.437	195.112	-	-	-	-
Segurança Alimentar e Apoio Social	8.119	8.726	157	273	6.330	7.508	4.410	8.454	-	-	3.095.900	3.081.528
Trabalho Social com Grupos	5.547	6.846	390	438	1.907	3.838	175.549	122.553	-	-	-	-
TOTAL ASSISTÊNCIA	37.526	45.395	1.602	1.774	27.504	41.352	331.396	326.119	-	-	3.095.900	3.081.528

9 INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

9.1 ARRECADAÇÃO COMPULSÓRIA

A Arrecadação Compulsória foi estabelecida no Regulamento do Sesc por meio do Decreto Lei nº 61.836 de 5/12/1967, cujo objetivo é ser utilizada para o custeio dos projetos realizados nos Departamentos Regionais do Sesc. A dinâmica da Arrecadação Compulsória está representada a seguir e seus conceitos descritos logo mais.



9.2 Origem da Receita do SESC

Os recursos orçamentários do Sesc são os meios que sustentam as programações realizadas pelo Sesc. Dentre eles destacam-se a Receita de Contribuições originárias do financiamento por parte do empresariado do comércio de bens, serviços e turismo, que contribui com 1,5% do montante da folha de pagamento de suas empresas para o Sesc, e a Receita Federal do Brasil (RFB) é o órgão responsável por arrecadar e repassar ao Sesc essa receita. A distribuição da arrecadação aos Departamentos Regionais é equivalente a 80% do valor arrecadado, proporcional ao arrecadado dentro da base territorial de cada estado. Os 20% restantes são destinados ao Departamento Nacional.

9.3 Deduções da Receita Compulsória

A Receita Compulsória Líquida é calculada após deduções previstas no Regulamento do Sesc. A primeira dedução refere-se à taxa administrativa destinada à Receita Federal do Brasil como remuneração aos serviços de arrecadação e de repasse. Em conformidade com o artigo 3º, da Lei nº 11.457, de 16 de março de 2007, a taxa administrativa equivale a 3,5% sobre o montante total da arrecadação do Sesc. A Administração Nacional arca com o pagamento de 3,5% sobre os 20% que lhe cabe e assume, ainda, 1,5% da taxa de pagamento de cada Departamento Regional, ficando assim 2% para cada Departamento Regional.

Após o desconto da taxa administrativa, a segunda dedução refere-se aos repasses de 3% à Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) e às Federações. O repasse à CNC é realizado pelo Departamento Nacional calculado sobre a arrecadação Brasil e

os repasses às Federações é calculado com base no montante arrecadado por cada Departamento Regional. Portanto, a Receita Compulsória Líquida é resultado da Arrecadação Compulsória Bruta deduzidas a remuneração à Receita Federal do Brasil e as contribuições à CNC e às Federações.

Em 2022, o total da Arrecadação Compulsória Bruta do Sesc em Santa Catarina foi de R\$ 205.234.433,99. Desse valor, foi destinado à Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo o montante de R\$ 6.033.892,37 e pelos serviços de arrecadação prestados pela Receita Federal do Brasil foi pago R\$ 4.104.688,68. Além disto, no mesmo período, foram encaminhados pelo Departamento Nacional do Sesc o montante de R\$ 9.855.038,15 para subsidiar investimentos em projetos, obras e equipamentos, investimentos estes que a partir de 2022 passaram a ser classificados como Contribuições Sociais. Com isto as Receitas Sociais totalizam R\$ 215.089.472,14 e correspondem a 48% das fontes de recursos orçamentárias.

Quanto ao comportamento da Arrecadação Compulsória do Sesc, observou-se que houve um crescimento de 17% em relação ao exercício de 2021, o que demonstra a retomada econômica pós pandemia e o reflexo positivo no número de empregos formais em empresas de comércio e serviços. Analisando-se os valores totais a título de Receitas de Contribuições o aumento representa um crescimento de 22% e 3% arrecadado além do previsto.

Atualmente a Receita de Contribuições representa a principal fonte de financiamento das atividades do Sesc (48%), seguida pela Receita de Serviços (31%) oriundas da prestação de serviços ao público, e as receitas patrimoniais que representam 7% do total arrecadado em 2022. Estes indicadores foram afetados pela realização das Receitas de Indenizações e Restituições (13%) por consequência da devolução de depósitos judiciais pela Receita Federal do Brasil, relativos a contribuições sobre a folha de pagamento. O crescimento apresentado nas rubricas Receita Patrimonial também tem relação com a devolução dos depósitos judiciais, permitindo aumento do disponível da instituição e aumento dos juros sobre o capital próprio.

Principais Receitas no triênio

PRINCIPAIS RECURSOS (EM R\$)	2020	PART. %	2021	CRS %	PART. %	2022	CRS %	PART. %
RECEITA DE CONTRIBUIÇÃO	142.629.076,14	63%	176.255.545,24	24%	61%	215.089.472,14	22,03%	48%
RECEITAS DE SERVIÇOS	82.664.328,10	36%	109.339.319,33	32%	37%	140.197.054,58	28,22%	31%
RECEITA PATRIMONIAL	1.307.524,17	1%	4.708.971,09	260%	2%	31.191.183,54	562,38%	7%
OUTRAS RECEITAS	194.945,53	0%	445.850,64	129%	0%	61.238.605,61	13635,23%	14%

CORRENTES								
RECEITAS DE CAPITAL	97.533,95	0%	-	-	-	1.192.781,84	-	0%
TOTAL	226.893.407,89	100%	290.749.686,30	28%	100%	448.909.097,71	54,40%	100%

Fonte: Sistema Financeiro

Evidencia-se um cenário de retomada do crescimento nos últimos três anos, inclusive com atividades com receitas iguais e até superiores aos valores pré pandemia. A seguir apresentamos a distribuição das receitas por programa onde se destacam o programa Lazer, seguindo pelo programa Saúde e Educação entre os que mais arrecadam.

9.4 Aplicação por Programa

PROGRAMA	2020	PART. %	2021	CRS %	PART. %	2022	CRS %	PART. %
EDUCAÇÃO	35.920.413,25	16%	36.586.384,49	2%	13%	38.170.870,08	4%	9%
SAÚDE	18.886.311,63	8%	37.265.165,75	97%	13%	43.760.483,31	17%	10%
CULTURA	1.040.640,60	0%	1.792.655,87	72%	1%	3.489.893,93	95%	1%
LAZER	26.843.467,60	12%	33.449.863,80	25%	12%	55.130.957,87	65%	12%
ASSISTÊNCIA	494.855,52	0%	602.743,98	22%	0%	1.116.601,75	85%	0%
ADMINISTRAÇÃO	143.707.719,29	63%	181.052.872,41	26%	62%	307.240.290,77	70%	68%
TOTAL	226.893.407,89	100%	290.749.686,30	28%	100%	448.909.097,71	54%	100%

Fonte: Sistema Financeiro

No programa Administração é onde são registradas as Receitas de Contribuições e os repasses para investimentos pelo Departamento Nacional, entre outras, o que justifica o percentual de 70% das receitas totais, as quais são aplicadas das atividades finalísticas do Sesc.

Aplicação dos recursos orçamentários

As despesas realizadas em 2022 totalizaram R\$ 290.987.039,93, o que representa um aumento de 21% em relação ao realizado em 2021, justificado pela retomada das atividades e investimentos pós período pandêmico e, também, pela mudança na forma de contabilização dos recursos encaminhados pelo Departamento Nacional, onde até 2021 eram registrados em contas patrimoniais e a partir de 2022 passara, a compor o orçamento do Departamento Regional. Esta mudança refletiu também na rubrica Despesas de Capital, com crescimento de 321%, onde o Departamento Nacional participou nos projetos Plano Extraordinário – P150, e nas obras do novo bloco de atividades do Sesc Joinville e do Sesc Vila Nova.

A despesa com pessoal e encargos sociais perfaz o montante de 49% sobre o total das despesas, e equivale a 31% sobre o total das receitas correntes, abaixo do limite normativo de 60%.

Principais Despesas no triênio

PRINCIPAIS APLICAÇÕES (EM R\$)	2020	PART. %	2021	CRS %	PART. %	2022	CRS %	PART. %
PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS	127.618.906,34	65%	153.242.769,03	20%	64%	141.135.375,83	-8%	49%
TRANSFERÊNCIAS A INSTITUIÇÕES	4.163.740,43	2%	5.147.964,84	24%	2%	6.033.892,37	17%	2%
APLICAÇÕES DIRETAS	57.421.454,66	29%	76.527.822,20	33%	32%	118.839.420,06	55%	41%
DESPESAS DE CAPITAL	7.643.211,58	4%	5.932.795,90	-22%	2%	24.978.351,67	321%	9%
TOTAL	196.847.313,01	100%	240.851.351,97	22%	100%	290.987.039,93	21%	100%

Fonte: Sistema Financeiro

PROGRAMA	2020	PART. %	2021	CRS %	PART. %	2022	CRS %	PART. %
EDUCAÇÃO	73.496.537,37	37%	89.729.577,16	22%	37%	90.915.682,03	1%	31%
SAÚDE	31.206.176,39	16%	46.809.230,45	50%	19%	49.462.155,17	6%	17%
CULTURA	6.536.167,38	3%	7.552.065,74	16%	3%	9.334.634,95	24%	3%
LAZER	39.390.129,15	20%	45.778.658,40	16%	19%	58.249.047,55	27%	20%
ASSISTÊNCIA	4.236.144,72	2%	5.360.802,47	27%	2%	6.430.179,12	20%	2%
ADMINISTRAÇÃO	41.982.158,00	21%	45.621.017,75	9%	19%	76.595.341,11	68%	26%
TOTAL	196.847.313,01	100%	240.851.351,97	22%	100%	290.987.039,93	21%	100%

Fonte: Sistema Financeiro

Evidencia-se no quadro acima a aplicação dos recursos orçamentários nos seis programas de atuação do Sesc. Destaca-se os investimentos nos programas finalísticos Educação (31%), seguido do programa Lazer (20%) e Saúde (17%).

O programa Administração representa 26% da aplicação dos recursos. Nele estão registrados todos os investimentos em obras, equipamentos e material permanente que totalizaram R\$ 24.978.351,67, e os valores repassados à Federação de Comércio e a Secretaria da Receita Federal, previstas em regulamento. Além disto é no programa Administração que ficam

alocadas as despesas com as atividades de apoio, como Gestão da Tecnologia da Informação, Logística e Patrimônio, Serviços Jurídicos, entre outros.

É possível perceber que as atividades que se mantiveram em 2021, como as escolas (programa Educação), não houve alteração significativa nas despesas, diferentemente dos outros programas que, com a retomada das atividades, os insumos com pessoal, encargos, material de consumo e serviços também cresceram.

9.5 Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG)

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 2022, foram distribuídas 5375 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\$ 34.528.983,40 no Programa de Gratuidade e R\$ 261.808.154,44 em educação ou ações socioeducativas dos demais programas.

Aplicação da Receita Compulsória líquida

	PREVISTA - R\$	PERCENTUAL	REALIZADA - R\$	PERCENTUAL
RECEITA COMPULSÓRIA INFORMADA PELO DN	200.865.600,00		205.234.433,99	
(-) COMISSÃO ORGÃO ARRECADADOR (2,0%)	4.017.360,00		4.104.688,68	
SUBTOTAL	196.848.240,00		201.129.745,31	
(-) CONTRIBUIÇÃO À FECOMÉRCIO (3,0%)	5.905.560,00		6.033.892,37	
RECEITA COMPULSÓRIA LÍQUIDA	190.942.680,00	100,00%	195.095.852,94	
VALOR DESTINADO AO PCG (33,33% da Receita Compulsória Líquida)	63.641.195,00	33,33%	65.025.447,78	33,33%
RECURSOS APLICADOS EM EDUCAÇÃO OU AÇÕES EDUCATIVAS DOS DEMAIS PROGRAMAS (Somatório do Quadro A)	173.855.924,00	91,05%	261.808.154,44	134,19%
RECURSOS APLICADOS NO PROGRAMA DE GRATUIDADE (Somatório do Quadro B)	31.949.866,00	50,20%	34.528.983,40	53,10%

10 CANAIS DE COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO E RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

A instituição Sesc Santa Catarina utiliza os seguintes canais para comunicação, informação e relacionamento com os seus clientes:

- Site oficial: <https://www.sesc-sc.com.br/>
- Redes sociais: Facebook, Instagram e YouTube
- Central de atendimento telefônico: 0800 645 5454
- Atendimento presencial em unidades Sesc
- Aplicativo móvel Sesc
- Programa de fidelidade Sesc Vantagens e Amigo Nota 10

10.1 Clientes Sesc Santa Catarina

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

Os serviços, desenvolvidos a partir das necessidades dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, alcançam também uma parcela grande do público geral, e contribuem para uma sociedade mais justa e democrática. Em 2022, foram emitidos 187.280 Cartões Sesc, habilitações foram 49.652 e renovação 137.628.

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

Em 2022, foram realizados 80.423 downloads do app, emitidos 16.272 cartões e feito 870 inscrições em atividades por meio do aplicativo do Sesc.

Cartões Sesc emitidos 2022	
Emitidos	187.280
Emitidos clientela geral	46.953
Emitido clientela preferencial	69.161
Dependentes	71.166

Relacionamento com o Cliente

O Sesc tem sua atuação centrada no cliente, a fim de cumprir com sua missão institucional. Sesc busca criar um relacionamento de longo prazo com seu cliente, pois além de traduzir a segurança para resolução de questões pontuais, conhecer as especificidades e o pontos importantes para o mesmo a fim de fortalecer a relação e sua continuidade.

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

Canais de Atendimento ao Cliente

A área de Relacionamento com Clientes é responsável por desenvolver relacionamentos com os clientes, com o objetivo de manter o contato direto com a sua clientela e repassar possíveis solicitações e informações relevantes aos demais setores da Unidade Operacional (UU.OO). Desde o primeiro contato com o cliente, o atendente faz a ponte de ligação entre a instituição e o seu público-alvo, o que contribui diretamente para o resultado final e a satisfação do cliente. Excelência no atendimento, foco nas necessidades e nos desejos do cliente e orientação para a venda são os princípios fundamentais de atuação do setor.

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

Os canais de atendimento ao cliente e comunidade são gerenciados pela 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
Online	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	WhatsApp, Face book, Youtube, Instagram e Blog.

A política de atendimento ao cliente do Sesc evidencia a importância do retorno às manifestações, priorizando a resolução (sempre que viável) e o atendimento destas. Entende-se que estas manifestações são oportunidades de melhorias a partir da perspectiva do cliente, considerando toda sua necessidade e realidade. Assim, a Diretoria de Comunicação e Marketing realiza o gerenciamento das manifestações registradas (canais *online* e centrais telefônicas), em nível estadual.

Atendimentos

1	E-mail-Faleconosco	17.495
2	0800	37.362
3	Interações via whatsapp no site	13.640
4	E-mail-Faleconosco	17.495

Portal Institucional

1	Visualizações de página	5.802,154
2	Média de visualizações	483,5
3	Cadastro	25.483
4	Novos cadastros	17.966

Redes Sociais

Redes Sociais		Nº	
1	Facebook	Seguidores	150.596
2	Instagram	Seguidores	59.139
3	Linkedin	Seguidores	7.388
4	Youtube	Assinantes	6.823
6	Whatsapp	Cliques	247.210

10.2 Ouvidoria Sesc

O Sesc-SC, partir do canal de Ouvidoria instalado no Departamento Nacional, com o objetivo de organizar o fluxo das manifestações dos clientes e qualificar ainda mais esse serviço, foi implantado em outubro de 2021 o sistema de Ouvidoria no site do Sesc, para registro e acompanhamento dos elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

O acompanhamento é registrado por protocolo, onde o cliente tem a opção de se identificar, mas também pode fazer seu registro de forma sigilosa. O cliente consegue acompanhar com que setor/Unidade está sua solicitação e recebe o retorno em seu e-mail.

O sistema pode ser acessado no endereço: <http://transparencia.sc.sesc.com.br/e-ouv>

No exercício 2022, foram recebidos 1.091 contatos de clientes registrados via Ouvidoria Nacional, dividido por categorias, como:

1	Reclamações	764
2	Elogios	120
3	Sugestões	103
4	Denúncia	122

10.3 Portal da Transparência

A transparência e a integridade são um dos princípios que norteiam a gestão do Sesc-SC em suas ações. O Portal da Transparência é um mecanismo de conformidade que permiti à sociedade o acompanhamento do uso dos recursos públicos e prestação de contas das ações do Sesc-SC.

O Sesc Nacional disponibiliza o Portal da Transparência em um endereço eletrônico dividido entre as Administrações Regionais de cada estado. Suas informações são atualizados com base nas boas práticas de governança, normativos, orientações dos órgãos de controle externo e legislações pertinentes.

O Portal de Transparência atua como meio de transparência ativa, visando também ao atendimento da Lei de Acesso à Informação, que regula esse acesso, a fim de cumprir a transparência perante a sociedade com a disponibilização de forma pública das informações de interesse geral e coletivo, por livre iniciativa, sem prévia solicitação.

O Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC) disponibilizado junto ao Portal da Transparência do Sesc-SC atua como meio de transparência passiva, com o objetivo atender qualquer pessoa física ou jurídica que encaminhe pedidos de acesso à informação referente a Instituição, em atendimento a Lei de Acesso à Informações (LAI) nº 12.527/2011.

O canal permite ao cidadão o acompanhamento da administração de recursos do Serviço Social do Comércio de bens, serviços e turismo em prol da Sociedade, desta forma, atende e orienta o público quanto ao acesso às informações, informa sobre a tramitação de documentos nas unidades, recebe e registra pedidos de acesso à informação.

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 em 2022, o Sesc Santa Catarina recebeu homenagens e reconhecimentos pelo trabalho desenvolvido em todas as suas áreas de atuação, que reforçam os seus resultados e compromisso com o desenvolvimento social.

NOME DA PREMIAÇÃO	PROGRAMA / EIXO TEMÁTICO	ABRANGÊNCIA	INSTITUIÇÃO ORGANIZADORA
Certificado de Responsabilidade Social	RSC	Estadual	ALESC
Selo Signatário ODS	AMBIENTAL	Estadual	FIESC - SESI