

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Exercício 2023 Serviço Social
do Comércio Santa Catarina



Lista de siglas

Administração Regional de Santa Catarina (AR/SC)
Assembleia Legislativa de Santa Catarina (ALESC)
Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB/SC)
Avansesc (Avaliação Nutricional dos Alunos das Escolas Sesc)
Balanced Scorecard (BSC)
Centro de Ciências da Saúde e do Esporte da Universidade do Estado de Santa Catarina (Cefid-Udesc)
Centro de Estudos e Promoção da Agricultura de Grupo (Cepagro)
Código de Contabilidade e Orçamento (CODECO)
Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)
Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC)
Conselho Nacional (CN)
Conselho Regional (CR)
Controladoria Geral da União (CGU)
Data WareHouse (DW)
Departamento Nacional (DN)
Departamento Regional (DR)
Direção Regional (DR)
Diretoria de Administração e Serviços (DAS)
Diretoria de Comunicação e Marketing (DCM)
Diretoria de Planejamento (DPL)
Diretoria de Programação Social (DPS)
Diretoria de Recursos Humanos e Jurídica (DRHJ)
Diretoria Financeira e Contábil (DFC)
Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT)
Educação a Distância (EaD)
Educação Alimentar e Nutricional (EAN)
Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina (Fecomércio-SC)
Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef)
Global FoodBanking Network (GFN)
Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)
Imposto sobre circulação de mercadorias e serviços (ICMS)
Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)
Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs)
Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)
Instituto Nacional do Câncer e do Ministério da Saúde (INCA/MS)
Laboratório de Inovação em EAN (LIS-EAN)
Lei de Acesso à Informações (LAI)
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDS)

Lista de siglas

Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc (NGCAS)
Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
Observatório de Políticas de Segurança Alimentar e Nutrição da Universidade de Brasília (Opsan/UnB)
Organização das Nações Unidas (ONU)
Organização Mundial da Saúde (OMS)
Organização Panamericana de Saúde (OPAS)
Pessoas com Deficiência (PcD)
Pessoas com Deficiências (PcD's)
Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS)
Plano de Segurança da Informação (PSI)
Plano Educacional Individualizado (PEI)
Política de Proteção de Dados (PPD)
Política de Segurança da Informação (PSI)
Procedimentos Operacionais Padrão (POP's)
Produto Interno Bruto (PIB)
Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG)
Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)
Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)
Programa de Promoção de Saúde na Infância (PPSI)
Promoção de Saúde Sexual e Reprodutiva (PSSSR)
Receita Federal do Brasil (RFB)
Recursos Humanos (RH)
Rio de Janeiro (RJ)
Secretaria de Planejamento (SEPLAN)
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMA)
Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT)
Semana Mundial do Brincar (SMB)
Serviço Social do Comércio (Sesc)
Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC)
Tecnologia da informação e comunicação (TIC)
Trabalho Social com Pessoas Idosas (TSPI)
Treinamento Multifuncional (TMF)
Tribunal de Contas da União (TCU)
Unidades Operacionais (U.O.)
Unidades Operacionais (UU.OO)
Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)

Lista de quadros

Quadro 1 - Identificação da unidade jurisdicionada	14
Quadro 2 - Orientadores estratégicos	15
Quadro 3 - Atos normativos do Sesc	16
Quadro 4 - Competências regulamentares dos órgãos deliberativos	19
Quadro 5 - Referencial estratégico	33
Quadro 6 - Matriz SWOT Sesc-SC	36
Quadro 7 - Perspectiva BSC	37
Quadro 8 - Resultados indicadores estratégicos 2023	48
Quadro 9 - Prêmios e reconhecimentos 2023	95
Quadro 10 - Sistemas	99
Quadro 11 - Ações realizadas pelo RH	104
Quadro 12 - Áreas de conteúdo do Portal de Transparências e prestação de Contas de Sesc	107
Quadro 13 - Canais de atendimento	112
Quadro 14 - Endereços para contratos no Portal da Transparência e Prestação de Contas do Sesc	119
Quadro 15 - Análise dos resultados do Programa Ecos	120
Quadro 16 - Demonstrações contábeis: acesso on-line	137
Quadro 17 - Políticas do Programa de Integridade do Sesc-SC	143
Quadro 18 - Relação dos responsáveis	147

Lista de figuras

Figura 1 – Estrutura Governança do Departamento Regional	19
Figura 2 – Organograma	22
Figura 3 – Cadeia de valor do Departamento Regional SC	23
Figura 4 – Modelo de negócio	24
Figura 5 – Unidades físicas do Sesc	25
Figura 6 – Destaques das instalações	26
Figura 7 – Credenciais Previsto X Realizado	27
Figura 8 – Credenciais Previsto X Realizado por atividade	28
Figura 9 – Credenciais por escolaridade	28
Figura 10 – Credenciais por sexo	29
Figura 11 – Credenciais por faixa salarial	29
Figura 12 – Credenciais por faixa etária	30
Figura 13 – Mapa estratégico do Sesc	39
Figura 14 – Resultados institucionais 2023 – Sesc-SC	51
Figura 15 – Despesa previsto X realizado programa Educação	54
Figura 16 – Receita previsto X realizado programa educação	54
Figura 17 – Clientes/Clientes inscritos meta X produção programa educação 2023	54
Figura 18 – Participantes/Plateia/Público meta X produção programa educação 2023	55
Figura 19 – Despesa previsto X realizado programa Saúde	59
Figura 20 – Receita previsto X realizado programa Saúde	59
Figura 21 – Clientes/Clientes inscritos meta X produção programa saúde 2023	59
Figura 22 – Refeições / Número de Lanches meta X produção programa saúde 2023	60
Figura 23 – Despesa previsto X realizado programa Cultura	69
Figura 24 – Receita previsto X realizado programa Cultura	70
Figura 25 – Clientes/Clientes inscritos meta X produção programa cultura 2023	70
Figura 26 – Frequência meta X produção programa cultura 2023	70
Figura 27 – Despesa previsto X realizado programa Lazer	77
Figura 28 – Receita previsto X realizado programa Lazer	77
Figura 29 – Clientes/Clientes inscritos meta X produção programa lazer 2023	77
Figura 30 – Frequência meta X produção programa lazer 2023	78
Figura 31 – Despesa previsto X realizado programa assistência	88
Figura 32 – Receita previsto X realizado programa assistência	88
Figura 33 – Clientes/Clientes inscritos meta X produção programa assistência 2023	89
Figura 34 – Distribuição de gêneros alimentícios (Kg)	89
Figura 35 – Infraestrutura TIC Sesc-SC	98
Figura 36 – Portal da transparência do Sesc: dados de acesso	109
Figura 37 – Quantidade de solicitações realizadas de acordo com o site da ouvidoria	110
Figura 38 – Arrecadação Compulsória Sesc – SC	124
Figura 39 – Classificação de riscos	140

Lista de tabelas

Tabela 1 – Meta X Produção Educação 2023	55
Tabela 2 – Meta X produção programa Saúde 2023	60
Tabela 3 – Meta X Produção programa Cultura 2023	71
Tabela 4 – Meta X Produção programa Lazer 2023	78
Tabela 5 – Meta X Produção programa Assistência 2023	89
Tabela 6 – Aplicação da Receita Compulsória líquida	97
Tabela 7 – Quadro de funcionários	103
Tabela 8 – Rotatividade de funcionários	103
Tabela 9 – Empregados por gênero	103
Tabela 10 – Empregados por escolaridade	103
Tabela 11 – Empregados por faixa etária	104
Tabela 12 – Número total de atendimentos remotos	113
Tabela 13 – Número de interações no portal Institucional	113
Tabela 14 – Monitoramento das redes sociais.	113
Tabela 15 – Indicador de resultado financeiro	125
Tabela 16 – Balanço Orçamentário (valores em R\$)	127
Tabela 17 – Evolução patrimonial comparada 2022 e 2023 (valores em R\$)	128
Tabela 18 – Transferências ao Sistema Confederativo do Comércio	128
Tabela 19 – Saldo de imóveis	129
Tabela 20 – Investimento em capital no exercício	130
Tabela 21 – Desincorporação de ativos	130
Tabela 22 – Administração predial	131
Tabela 23 – Locações	131
Tabela 24 – Tipos de contratação	133
Tabela 25 – Total de Contratos vigentes	133
Tabela 26 – Detalhamento das aplicações contratuais correntes	134
Tabela 27 – Detalhamento das aplicações contratuais em investimentos	134

Sumário

Mensagem do Presidente do Conselho Regional	9
Mensagem da Diretora Regional	11
1. O Serviço Social do Comércio em 2023	13
1.1 Identificação da Unidade Jurisdicionada	14
1.2 Principais Normas Direcionadas da Atuação do Sesc	16
1.3 Governança e Estrutura Organizacional	18
1.3.1 Órgãos Executivos, Normativos e Auditores	18
1.3.2 Estrutura Organizacional	20
1.4 Cadeia de Valor do Sesc	23
1.5 Modelo de Valor e de Negócios	24
1.6 Território de Atuação Sesc Santa Catarina	25
1.7 Ambiente Externo	30
2. Estratégia da Governança para o Alcance dos Obejtivos	34
2.1 Planejamento Estratégico	35
2.2 Balanced Scorecard do Planejamento Estratégico	37
2.3 Mecanismos de Acompanhamento e Avaliação do Plano	38
2.3.1 Mapa Estratégico	38
2.3.2 Perspectiva: Clientes e Sociedade	40
2.3.3 Perspectiva: Processos Internos	41
2.3.4 Perspectiva: Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional	42
2.3.5 Perspectiva: Financeira	46
2.4 Resultados e Indicadores Sesc –SC	48
3. Resultados	50
3.1 Capital Intelectual e Programas Finalísticos do Sesc	52
3.1.1 Educação	53
3.1.2 Saúde	58
3.1.3 Cultura	68
3.1.4 Lazer	75
3.1.5 Assistência	87
3.1.6 Prêmios e Reconhecimentos	95
3.1.7 Programa de Comportamento e Gratuidade (PCG)	96
3.1.8 Gestão de Tecnologia da Informação	98
3.2 Capital Humano	102
3.3 Capital de Relacionamento	106
3.3.1 Portal da Transparência	107
3.3.2 Ouvidoria	110
3.3.3 Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (E-SIC)	110
3.3.4 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	111
3.3.5 Relacionamento com Clientes, Redes Sociais e Monitoramento da Marca	111
3.3.6 Pesquisa de Satisfação	116

Sumário

3.3.7	Acordos, Contratos, Convênios e Parcerias	118
3.4	Capital de Sustentabilidade	119
3.4.1	Programa ECOS	119
3.4.2	Ações de Promoção à Sustentabilidade	121
3.4.3	Práticas de Acessibilidade	123
3.5	Capital Financeiro	124
3.5.1	Equilíbrio Financeiro	125
4.	Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis	126
4.1	Resultado Orçamentário	127
4.2	Evolução Patrimonial	128
4.3	Transferência Regulamentares	128
4.4	Gestão do Patrimônio Imobiliário	129
4.4.1	Saldo dos Imóveis nos Últimos Três Anos	129
4.4.2	Investimentos em Capital no Exercício	130
4.5	Desincorporação de Ativos	130
4.6	Administração Predial	131
4.7	Locações	131
4.8	Desafios	132
4.9	Conformidade Legal	132
4.10	Gestão de Aquisição e Contratos	133
4.11	Contratos Vigentes e Unidades Atendidas	133
4.12	Principais Aplicações Contratuais Executadas no Exercício	134
4.13	Principais Tipos de Contratações Diretas	135
4.13.1	Contratações mais Relevantes e Justificativas	135
4.14	Conformidade Legal	136
4.15	Desafios	136
4.16	Demonstrações Contábeis e as Notas Explicativas em sua Íntegra	137
4.17	Declaração do Contador ou Opinião da Auditoria Independente	137
5..	Riscos, Oportunidades e Perspectivas	139
5.1	Gestão de Riscos e Controles Internos	140
5.2	Controle Internos	141
5.3	Controle Externo	142
5.4	Programa Integridade	142
5.5	Código de Ética	144
5.6	Comitê de Ética	144
6.	Apêndice	146
7.	Referências	148

Mensagem do Presidente do Conselho Regional



O Sesc reafirma seu compromisso social por meio das ações nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, demonstrando transparência e responsabilidade social no Relatório de Gestão 2023. Neste período superamos metas, reforçamos parcerias, investimos em nosso corpo funcional, inovamos serviços e qualificamos a estrutura, conforme destacamos nas próximas páginas.

Em 2023, além de mantermos a qualidade do nosso trabalho, nos dedicamos a ampliar nosso campo de atuação, com investimentos em infraestrutura, inaugurando oficialmente a ampliação da Unidade Sesc Joinville. Com essa entrega, aumentamos em 30% a capacidade de atendimento no município e 43% da receita operacional local.

Ao longo do ano, fortalecemos nosso compromisso com o crescimento sustentável, direcionamos os investimentos para a aquisição de sedes em cidades onde atendíamos em locais alugados, e para a melhoria da infraestrutura estadual. O plano é gradativamente expandir a estrutura física para espaços próprios em todas as regiões do estado, buscando alcançar autonomia e excelência operacional.

Esse movimento estratégico, além de fortalecer nossa presença regional, também solidifica nossa independência, permitindo-nos atender de forma mais eficiente nossos públicos. Nas regiões do Oeste e Planalto Norte, adquirimos terrenos em Xanxerê e São Miguel do Oeste, onde vamos construir novas Unidades. Em Joaçaba e Mafra os prédios onde ficam as unidades foram comprados. No Sul do estado, compramos o terreno onde fica a Academia do Sesc Laguna e a Unidade de Tubarão ganhará um novo bloco, com entrega em 2024. Já em Blumenau, na região do Vale, está sendo implantada uma Escola na Unidade Vila Nova, que oferecerá da Creche ao Ensino Fundamental, a previsão de entrega é em 2025.

Todo esse crescimento acompanha a adesão das pessoas aos nossos serviços. Para cumprir a nossa missão institucional, atendemos prioritariamente os trabalhadores que atuam no ramo do comércio de bens, serviços e turismo, e seus dependentes. Em 2023, o público preferencial representou 68,23% dos clientes, com 126.933 Credenciais Sesc emitidas e renovadas. Fechamos o ano com a soma de 2.361.434 inscrições em atividades sistematizadas.

Mais uma vez, honramos a nossa trajetória de 77 anos. Neste documento, apresentamos nossos resultados, que apontam o sucesso dos nossos esforços e da nossa dedicação diária. Esses resultados são possíveis, pois contam 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 colaboradores que nos ajudam a construir a cada dia uma sociedade mais justa e democrática.



PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL
Sr. Hélio Dagnoni

Mensagem da Diretora Regional



2023 foi um ano repleto de boas notícias para o Sesc e para as 3.088 pessoas que formam o nosso time de colaboradores. Em cada ação, nossa equipe dedicou sua expertise e competências para cumprir a missão de promover a melhoria da qualidade de vida e aumentar o reconhecimento do Sesc como instituição promotora do bem-estar social. Tivemos muitas conquistas, e essas linhas são curtas para dar luz a cada importante vitória, mas destaco alguns pontos do nosso Relatório de Gestão.

O Sesc Mesa Brasil, em 2023 celebrou 20 anos de combate à fome. Nessas duas décadas de atuação do Programa em Santa Catarina, distribuímos mais de 40 milhões de quilos de alimentos, garantindo a milhares de pessoas o direito humano à alimentação adequada. Para celebrar essa trajetória realizamos o “Encontro 20 anos Mesa Brasil Sesc-SC”, o evento enalteceu as pessoas, empresas e instituições que fazem parte dessa rede de solidariedade contra a fome.

Nossa Rede de Ensino também apresentou números relevantes. O ano letivo contou com 9.028 estudantes inscritos na Educação Infantil, Ensino Fundamental e Educação de Jovens e Adultos (EJA) em 27 Unidades de Santa Catarina experimentaram o prazer de aprender, em ambientes acolhedores, repletos de afetividade, alegria, criatividade e inovação. Destes, 1.682 contaram com bolsas de estudos, concedidas pelo Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG).

A oferta da Educação a Distância (EaD) na modalidade de Educação de Jovens e Adultos (EJA) foi ampliada, com a inclusão de novos polos nas Unidades Sesc em Criciúma, Florianópolis, Joinville e Rio do Sul. Em Concórdia, cidade pioneira na implementação do projeto no estado, comemoramos a conclusão da primeira turma em julho de 2023. Estamos impactando positivamente a vida de pessoas que vem na EJA e na Educação à Distância a oportunidade de retomarem os estudos, e buscarem novos planos e sonhos.

Somos referência em entregas de qualidade com a nossa programação cultural, com exposições de arte, espetáculos de teatro, apresentações de dança e demais manifestações artísticas, mas além dessas agendas já tradicionais em nossas unidades, a música marcou projetos nas áreas de Assistência e Lazer, com apresentações de artistas renomados.

Tivemos uma atuação importante nas campanhas de arrecadação de doações para vítimas das chuvas que assolaram nosso Estado no mês de outubro. Mais de 59.000 kg de alimentos foram arrecadados pelas campanhas Sesc Solidário e Dia de Doar, que foram distribuídos de forma emergencial para 34 organizações sociais e abrigos de mais 22 municípios catarinenses atingidos.

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.



DIRETORA REGIONAL INTERINA
Sra. Simone Karla R. Batista

1.

**O Serviço Social
do Comércio
em 2023**

1.1

Identificação da Unidade Jurisdicionada

O Sesc, Serviço Social do Comércio, 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). Foi criado em 1946, com o 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.

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), registrada sob o CNPJ 03.603.595/0001-68, sediada 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).

Quadro 1 - Identificação da unidade jurisdicionada

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

Quadro 2 - Orientadores estratégicos

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.

1.2

Principais Normas Direcionadas da Atuação do Sesc

Os atos normativos são instrumentos jurídicos fundamentais que têm como propósito regular e disciplinar questões específicas dentro de uma determinada área ou contexto. Servem para estabelecer padrões de qualidade, oferecendo diretrizes claras e consistentes para garantir a uniformidade de procedimentos e evitar conflitos relacionados a um mesmo assunto ou tema.

Dessa forma, os atos normativos são utilizados pela gestão do Sesc Santa Catarina para regular sua atuação, seguir as diretrizes legais, implementar normas específicas e estabelecer padrões que assegurem a qualidade dos serviços prestados, proporcionando uma gestão mais eficiente e transparente.

Quadro 3 – Atos normativos do Sesc

Norma	Endereço para acesso	Órgão emissor
Carta da Paz Social	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217104832-carta-da-paz-social.pdf	Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio
Lei de Criação - Decreto nº 9.853/1946 – Atribui à Confederação Nacional do Comércio o encargo de criar e organizar o Serviço Social do Comércio e dá outras providências.	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/1937-1946/Del9853.htm#:~:text=DEL9853-46&text=DECRETO-LEI%20N%C2%BA%209.853,%20DE,Com%C3%A9rcio%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAsncias.	Governo Federal do Brasil
Regulamento do Serviço Social do Comércio - Decreto nº 61.836/1967 – aprova o Regulamento do Serviço Social do Comércio (Sesc) e determina as competências do Departamento Nacional.	http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/d61836.htm	Governo Federal do Brasil
Referencial Programático do Sesc – 2015 – Resolução 1.303/2015 – Aprova o Referencial programático, que conceitua e subdivide a programação do Sesc e define critérios e processos de mensuração e registro.	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217105841-referencial-programatico-do-sesc.pdf	Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio

Normas Gerais Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) – 2018 – Resolução nº 1.389/2018 – Aprova as Normas Gerais do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG).	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217121219-programa-de-comprometimento-de-gratuidade-pcg.pdf	Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio
Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc – 2021 – Resolução 1.470/2021 – Aprova as Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc (NGCAS)	http://transparencia.sc.sesc.com.br/uploads/midia/dn/2022/normas-gerais-para-credenciamento-e-acesso-ao-sesc.pdf	Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio
Plano Estratégico do Sesc 2022 – 2026 – DN.	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/plano-estrategico-do-sesc-2022-2026/Plano-Estrategico-do-Sesc-2022-2026.pdf	Departamento Nacional de Santa Catarina do Serviço Social do Comércio
Plano Estratégico do Sesc 2022 – 2026 – DR.	http://transparencia.sc.sesc.com.br/uploads/documento/25/336/20221031102939-2022-2026-plano-estrategico.pdf	Departamento Regional de Santa Catarina do Serviço Social do Comércio
Regulamento de Licitações e Contratos do Serviço Social do Comércio – Resolução Sesc nº 1.252/2012 – Descreve o conjunto de regras que disciplinam e estabelecem finalidades e obrigações que regulamentam a realização das licitações.	http://transparencia.sc.sesc.com.br/uploads/midia/dn/publicacoes/compilada-resolucao-sesc-1252-2012-rlc-sesc-1.pdf	Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio
Resolução Sesc nº 1.296/2015 – altera, modifica e consolida o Regulamento de Contratação de Funcionários	http://transparencia.sc.sesc.com.br/uploads/midia/dn/RESOLUCAO-1296_15---Regulamento-de-Contratacao-de-Empregados-RCE.pdf	Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio
Código de Contabilidade e Orçamento (Codeco) – Resolução Sesc nº 1.540/2022 – Disposições gerais sobre orçamento, contabilidade e normas financeiras.	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/Codigo-de-Contabilidade-e-Orcamento-CODECO.pdf	Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio
Código de Ética do Sesc Santa Catarina	http://transparencia.sc.sesc.com.br/uploads/documento/25/337/20230612161637-sc-codigo-de-conduta.pdf	Departamento Regional de Santa Catarina do Serviço Social do Comércio
Diretrizes Gerais de Ação do Sesc – Resolução 1065/2004	http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/16/20221027104246-diretrizes-gerais-de-acoes-do-sesc.pdf	Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio
Regimento Interno do Sesc- SC – Resolução Nº 538/2021 – Documento estrutural da Administração Regional do Sesc, no Estado de Santa Catarina.	http://transparencia.sc.sesc.com.br/uploads/documento/25/1638/20220308114406-regimento-interno-sesc-sc.pdf	Departamento Regional de Santa Catarina do Serviço Social do Comércio

Fonte: Portal Transparência Sesc. Acessado em: <http://transparencia.sc.sesc.com.br/v1/transparencia>

1.3

Governança e Estrutura Organizacional

A governança corporativa e a estrutura organizacional desempenham papéis vitais na sustentação e direcionamento de uma empresa. Enquanto a governança estabelece os princípios, diretrizes e práticas que regem as operações e a tomada de decisões, a estrutura organizacional define a arquitetura interna, delineando as relações hierárquicas, a distribuição de autoridade e as interações entre os diferentes setores.

1.3.1 | Órgãos Executivos, Normativos e Auditores

A governança corporativa ou organizacional diz respeito ao conjunto de práticas, diretrizes, processos e mecanismos pelos quais uma organização é dirigida, controlada e monitorada. Ela busca garantir a transparência, responsabilidade, equidade e prestação de contas dentro da organização. Além disso, visa assegurar que os interesses dos diversos stakeholders sejam considerados.

O Serviço Social do Comércio – Sesc – Administração Nacional se compõe por Conselho Nacional (órgão deliberativo), Departamento Nacional (órgão executivo) e Conselho Fiscal (órgão de fiscalização financeira). Já no caso do Sesc Administração Regional de Santa Catarina é composto por Conselho Regional (órgão deliberativo) e Departamento Regional (órgão executivo).

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.

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 será apresentado o descritivo das instâncias organizacionais.

Figura 1 – Estrutura Governança do Departamento Regional



Quadro 4 – Competências regulamentares dos órgãos deliberativos

Instâncias Organizacionais	Síntese das Atribuições
Conselho Nacional (CN)	O Conselho Nacional exerce jurisdição em todo o país. No que diz respeito ao nível de planejamento realiza a fixação de diretrizes, coordenação e controle das atividades do Sesc. Também exerce a função normativa superior, ao lado dos poderes de inspecionar e intervir, correcionalmente, em qualquer setor institucional da entidade.
Conselho Regional (CR)	Embora sujeitos às diretrizes e normas gerais prescritas pelos órgãos nacionais, bem como à correção e fiscalização inerentes a estes, são autônomos no que se refere a administração de seus serviços, gestão dos seus recursos, regime de trabalho e relações empregatícias. Com jurisdição em todo o território estadual, o órgão exerce, em nível de planejamento, fixação de diretrizes, coordenação e controle das atividades do Sesc. Como também, 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)	O Departamento Regional é o órgão executivo da Administração Regional com jurisdição no Estado de Santa Catarina. 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 ele compete, executar medidas necessárias à observância das diretrizes gerais de ação do Sesc, elaborar e propor ao CR seu Programa de Trabalho, realizar ações que visam a execução de seu plano, execução de seu orçamento e posição financeira mensal ao CR.
Departamento Nacional (DN)	Órgão executivo com jurisdição em todo o Território Nacional com sede no Rio de Janeiro (RJ), que subsidia o Conselho Nacional na tomada de decisões, a partir da construção de normas, diretrizes, políticas e guias. A ele compete, elaborar diretrizes gerais de ação do Sesc, 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. Além disso verifica o cumprimento das resoluções do Conselho Nacional e presta assistência técnica sistemática às Administrações Regionais.

Fonte: Texto adaptado do Regulamento do Sesc Decreto 61.836.

Em relação as funções e ações realizadas em 2023 pelo setor da controladoria, ouvidoria e comissão de ética e integridade, serão vistos ao longo do relatório de gestão.

1.3.2 | Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional define a divisão de responsabilidades, autoridade, hierarquia e inter-relações entre os diferentes setores, proporcionando uma base estrutural para o funcionamento fluido e eficaz da empresa. Além disso, uma estrutura bem definida não apenas delinea os fluxos de trabalho e responsabilidades, mas também contribui para a criação de uma cultura organizacional coesa.

Nesse contexto, a governança corporativa desempenha um papel crucial, estabelecendo os princípios e diretrizes que garantem transparência, prestação de contas e equidade no ambiente empresarial. Assim, uma análise detalhada da estrutura organizacional de uma empresa é essencial para compreender seu funcionamento.

Dito isso a Administração Regional de Santa Catarina tem sua estrutura organizacional formalizada pelo Regimento Interno do Serviço Social do Comércio de Santa Catarina¹ por meio da Resolução nº 538 de 25 de outubro de 2021. A estrutura do Departamento Regional é subdividida em 8 áreas responsáveis por implementar os serviços, que são elas: Direção Regional (DR), Diretoria de Programação Social (DPS), Diretoria de Comunicação e Marketing (DCM), Diretoria de Recursos Humanos e Jurídica (DRHJ), Diretoria de Planejamento (DPL), Diretoria Financeira e Contábil (DFC), Diretoria de Administração e Serviços (DAS) e Unidades Operacionais (U.O.)

No que compete à diretoria regional, está a assegurar a coordenação, a supervisão e a fiscalização das atividades. É composta pela Controladoria e Secretaria da Direção Regional, na qual a Controladoria tem a missão de apoiar a instituição e assessorar a Direção Regional e demais áreas na elevação do nível de controle interno e o cumprimento das normas internas, realizar a gestão de riscos organizacionais, identificando novos riscos organizacionais e mensurando os existentes frente aos controles em andamento, além de implementar o Programa de Integridade e seus normativos.

Na Diretoria de Programação Social (DPS) cabe planejar, coordenar, acompanhar, controlar e executar as ações das áreas de atuação com o intuito de desenvolver atividades e projetos, todas em consonância com a filosofia, os princípios e as diretrizes do Sesc. A Diretoria de Comunicação e Marketing compete dirigir, coordenar, controlar, desenvolver e promover o relacionamento institucional e mercadológico com os trabalhadores do comércio de bens, serviços, turismo e demais públicos de interesse.

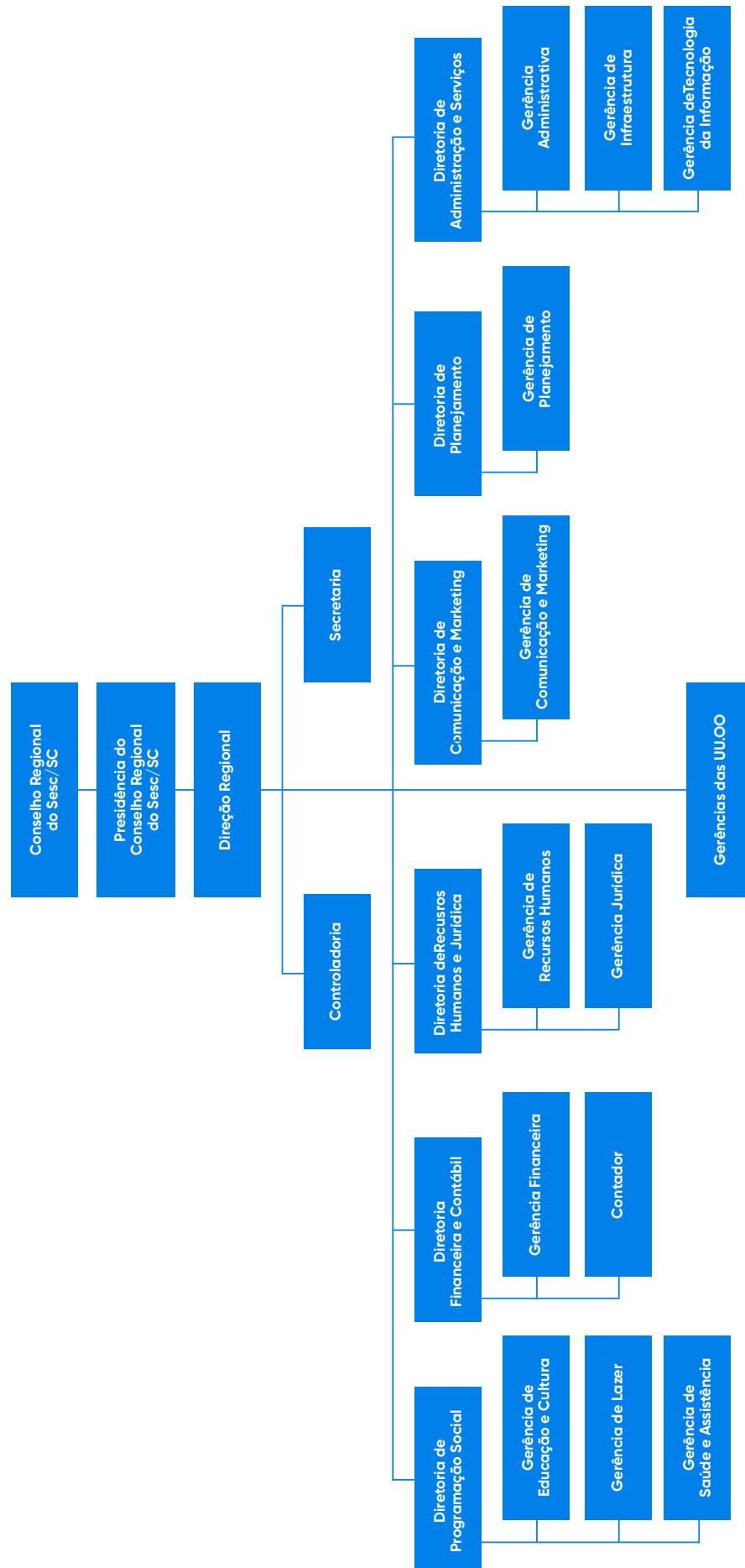
A Diretoria de Recursos Humanos e Jurídica, compete planejar, coordenar, controlar, executar e propor ações concernentes à gestão e desenvolvimento de pessoas quando ao recrutamento, seleção, integração, gestão de clima organizacional, relações de trabalho, benefícios, segurança do trabalho. Já na Diretoria de Planejamento incube planejar, coordenar, controlar, executar e propor ações concernentes as suas áreas de atuação, alinhadas às normativas e diretrizes do Sesc.

Compete a Diretoria Financeira e Contábil contribuir para melhoria da gestão, por meio de práticas de planejamento e controle que aprimorem a eficácia e a efetividade institucional, bem como planejar, coordenar, controlar e propor ações concernentes a área econômico-financeira. Sobre a Diretoria de Administração e Serviços, cabe planejar, coordenar, controlar, executar e propor ações concernentes à gestão em projetos e investimento em infraestrutura física, gestão da área administrativa, serviços de transporte, almoxarifado, patrimônio, logística, comprar e contratações.

Por fim, as Unidades Operacionais estão subordinadas diretamente à Direção Regional e às Gerências do Departamento Regional, tendo como atribuições a execução dos projetos e atividades.

A seguir está o organograma do Sesc-SC aprovado conforme resolução nº 538/2021:

Figura 2 – Organograma



1.4 | Cadeia de Valor do Sesc

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.

Figura 3 - Cadeia de valor do Departamento Regional SC

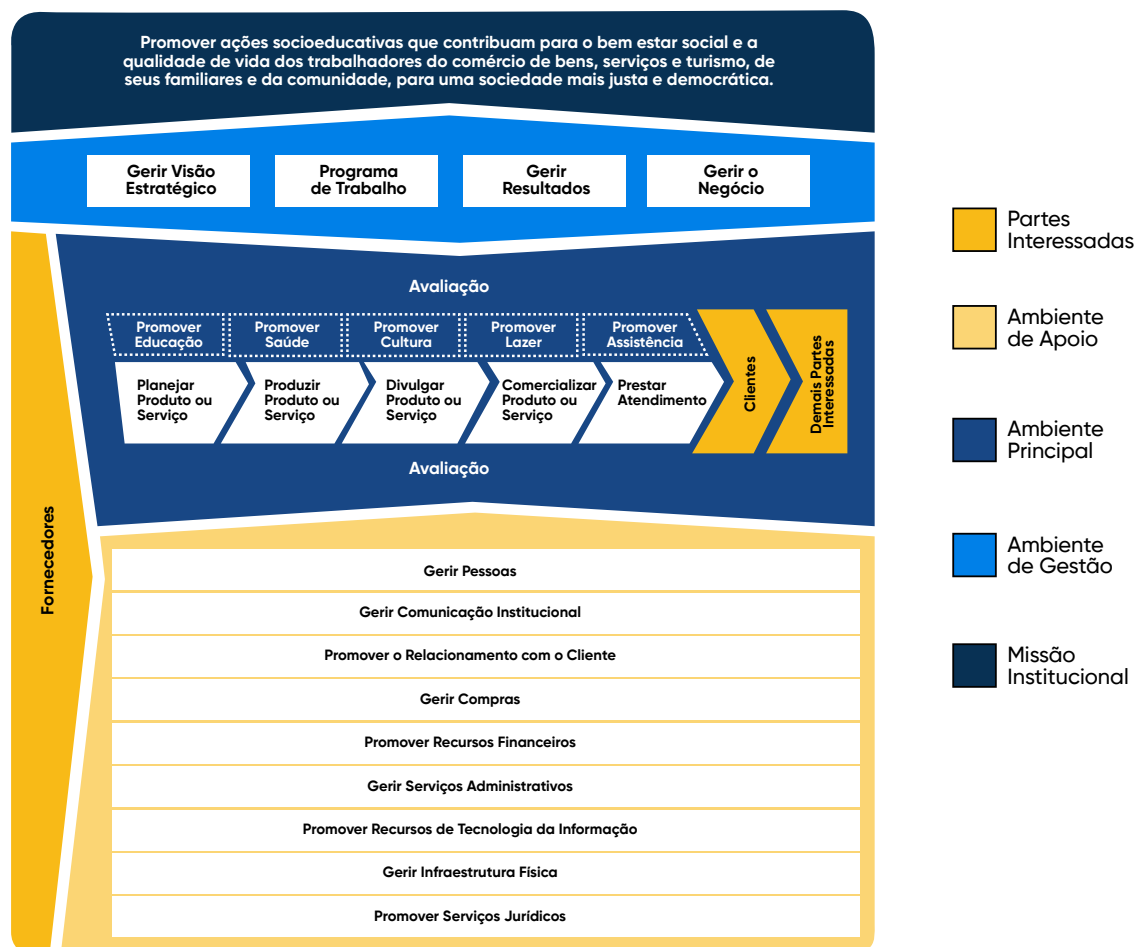


Figura 4 – Modelo de negócio

1.5 | Modelo de Valor e de Negócios

Estrutura e força de trabalho

45

unidades operacionais

6

unidades móveis

3088

colaboradores

Retorno para a sociedade

256.728

Alunos no programa Lazer

72.261

inscrições – Alunos no programa educação

3.195.871

KG alimentos distribuídos pelo Banco de Alimentos Mesa Brasil

35

idades

Total Geral bolsas PCG

6.150

bolsas

Áreas de atuação

- Educação
- Saúde
- Cultura
- Assistência
- Lazer

Beneficiários:

Trabalhador do Comércio
Catarinense de bens, serviços e turismo e seus dependentes

Entrega de valor

Promover ações socioeducativas que contribuem para o bem-estar social e a qualidade de vida, para uma sociedade mais justa e democrática.

Orçamento:

Receitas de Contribuição (R\$) – 238.022.405,74

Receitas de serviços (R\$) – 164.739.871,39

Receita patrimonial (R\$) – 41.541.053,55

Outras receitas correntes (R\$) – 1.932.477,03

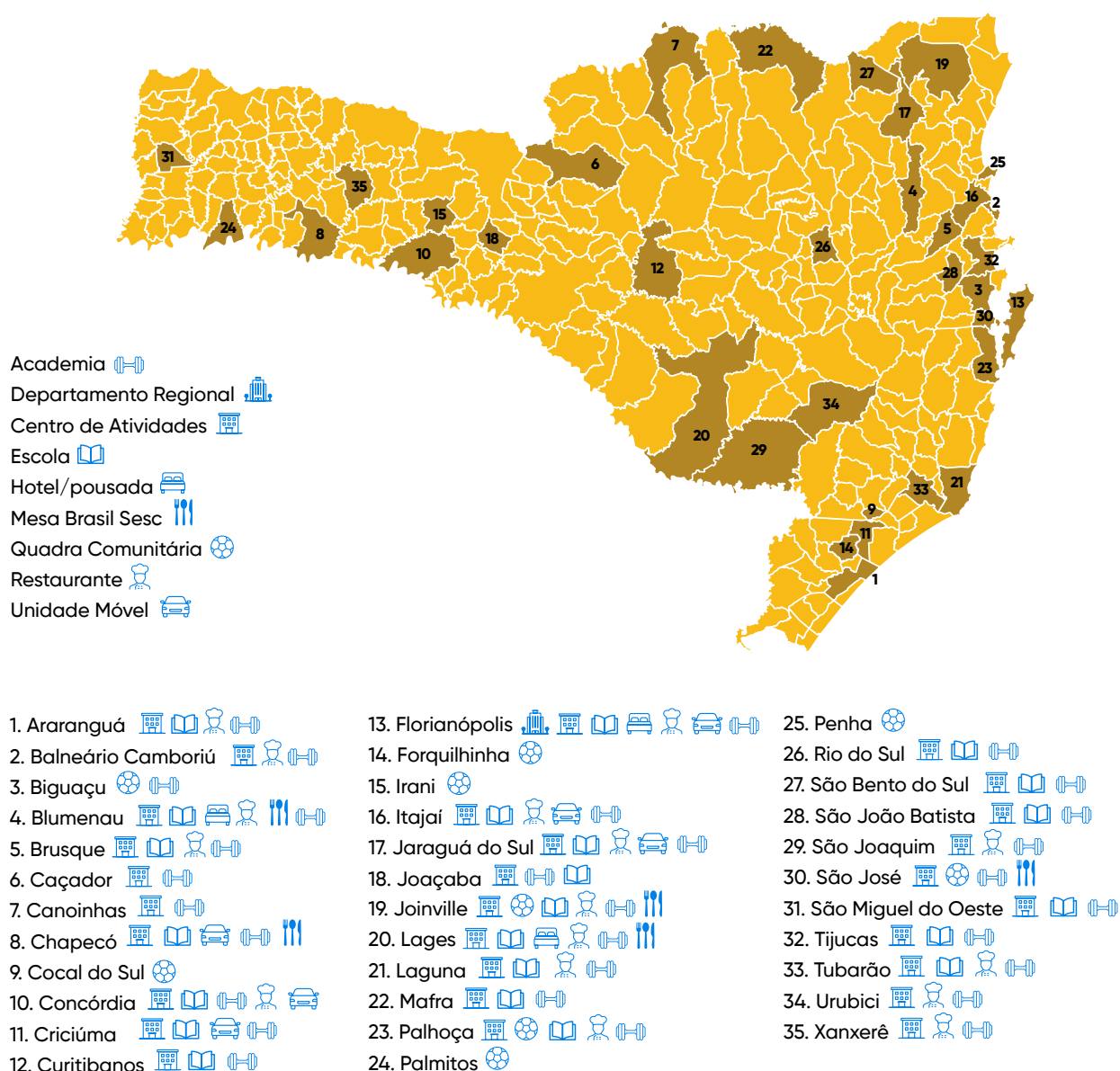
Receitas de capital – 135.482,00

1.6

Território de Atuação Sesc Santa Catarina

A estrutura física do Sesc Santa Catarina finalizou o exercício de 2023 com 57 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), 1 espaços culturais e 1 espaço de lazer.

Figura 5 - Unidades físicas do Sesc



Destaques das instalações



16 Clínicas Odontológicas



16 Restaurantes



39 Campos, Quadras e Ginásios



28 Bibliotecas



23 escolas



1 Museu



07 Teatros e
05 Galerias de Arte



6 Unidades Móveis



09 Sesc Comunidade



34 academias



5 Sedes do Sesc Mesa Brasil



09 Brinquedotecas e Salas de Jogos



1 Centro Cultural



1 Espaço de Lazer



3 Hotéis



32 Unidades Operacionais



08 Piscinas



03 Pátios de Compostagem

Figura 6 - Destaques das instalações

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.

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

Em 2023 foram emitidas 126.933 Credenciais Sesc, sendo 55.278 novas credenciais e 71.655 credenciais renovadas. Além da opção de emitir a credencial diretamente nos pontos de atendimento, tem a opção de emitir através do aplicativo, que nesse período foram realizados 94.387 downloads, emitidos 12.777 credenciais e realizado 2.481 inscrições em atividades.

Fazendo uma análise do perfil do público credenciado do Sesc-SC ao longo de 2023 constatou-se um perfil na faixa etária entre 18-59 anos, 43,53% possuem o ensino médio completo. A seguir é apresentado mais dados sobre o credenciamento realizado no período:

Figura 7 – Credenciais Previsto X Realizado

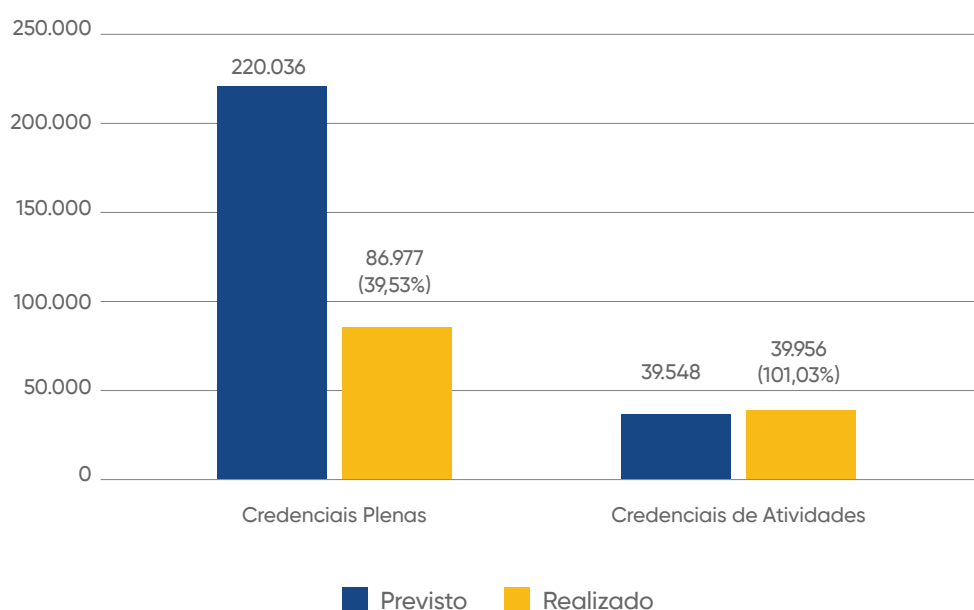


Figura 8 - Credenciais Previsto X Realizado por atividade

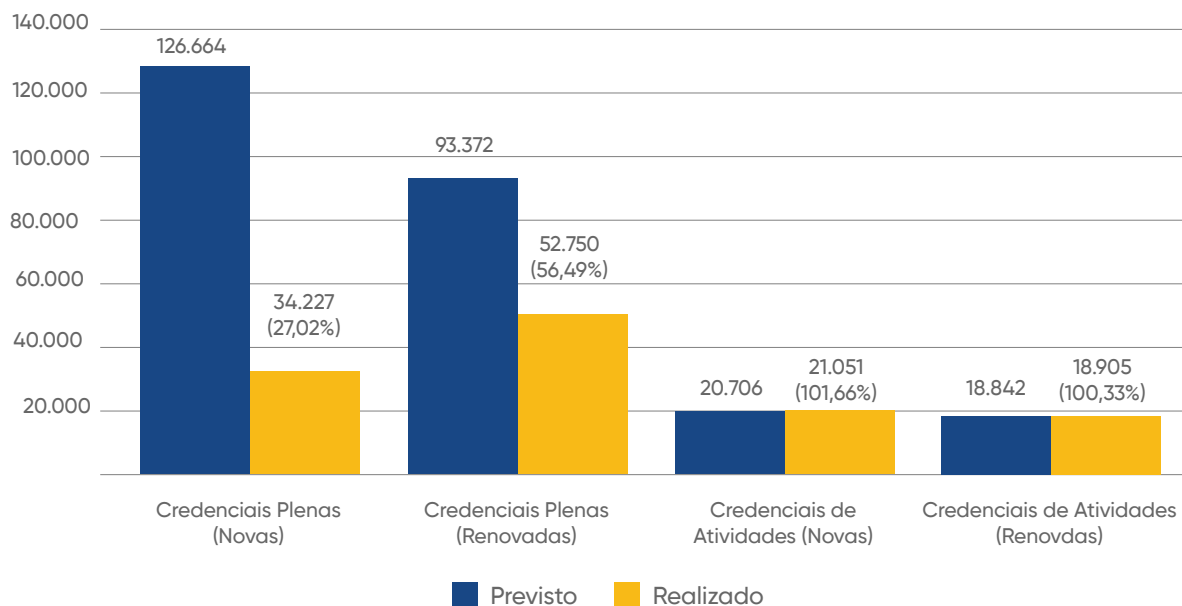


Figura 9 - Credenciais por escolaridade

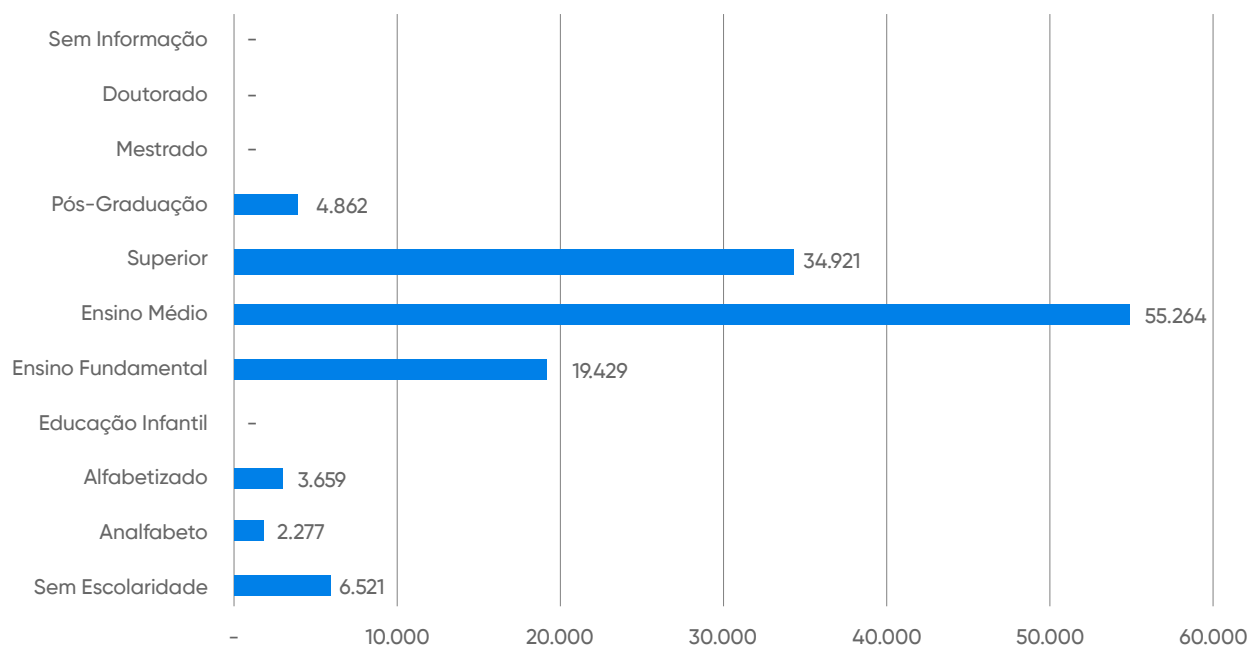


Figura 10 - Credenciais por sexo

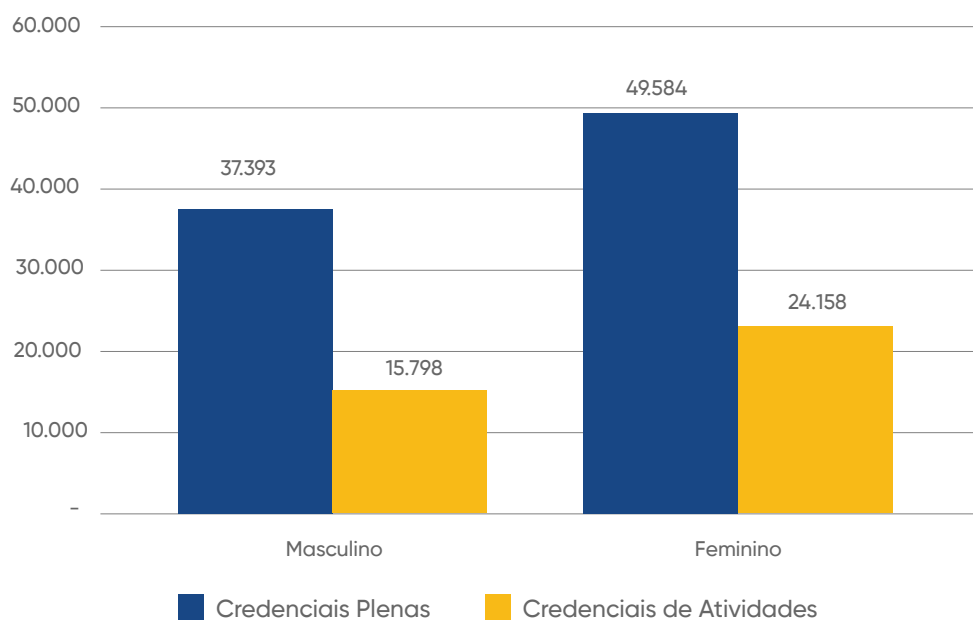


Figura 11 - Credenciais por faixa salarial

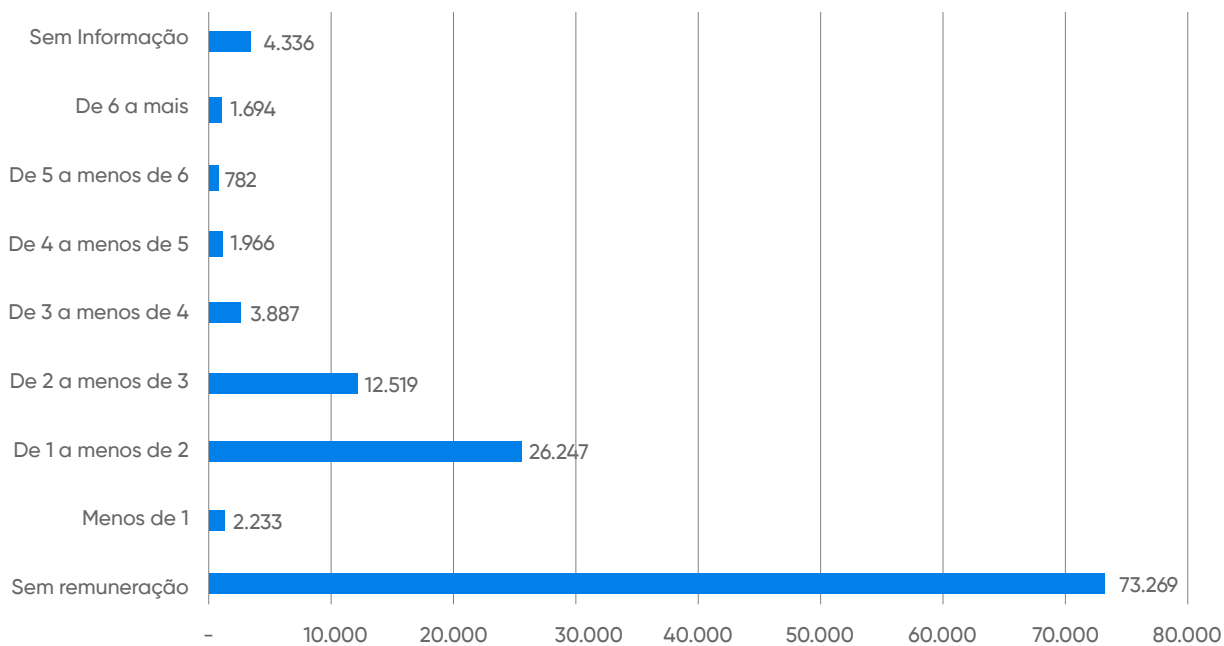
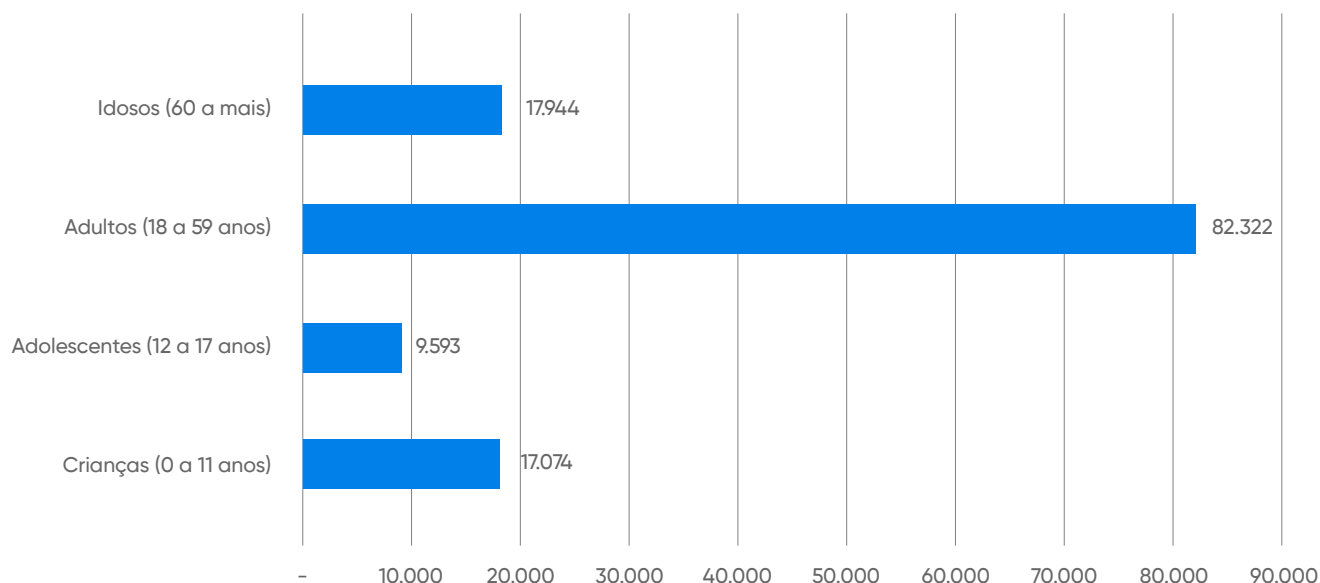


Figura 12 – Credenciais por faixa etária



1.7 | Ambiente Externo

A análise do ambiente externo do Sesc Santa Catarina consiste na identificação e avaliação das oportunidades e ameaças presentes em seu entorno, possibilitando à organização tomar decisões estratégicas embasadas em uma compreensão clara das influências exercidas sobre suas operações comerciais. 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, dividida em 295 municípios que somam uma população estimada de 7.609.601 pessoas em 2022. Retratando uma taxa de crescimento anual de 1,66% e Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de 0,792 (2021), o que leva a ocupar o 3º lugar em relação aos outros estados brasileiros.

Sua capital Florianópolis conta com uma população de 537.213 pessoas e possui IDH em torno de 0,847 (2010). As boas condições de desenvolvimento humano, econômico e social do Estado refletem positivamente em seus indicadores, tornando-o referência para as demais regiões brasileiras.

O estado de Santa Catarina possui o sexto maior Produto Interno Bruto (PIB) no âmbito nacional, de acordo com os dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)¹ no ano de 2021. A região apresenta uma economia diversificada e uma sólida inclinação em direção à industrialização. Além disso, Santa Catarina desempenha um papel crucial como centro de exportação e consumo, além de ser uma fonte substancial de receita advinda do setor turístico.

Segundo uma pesquisa realizada pela Fecomércio, até agosto de 2023 o imposto sobre circulação de mercadorias e serviços (ICMS) arrecadado pelo estado no setor do turismo representa 17,09% do total arrecadado. Além disso, corroborando com esse indicador, o número de registros de empresas até agosto/2023 aumentou 10,5% em comparação ao mesmo período do ano anterior. Todos esses indicadores vão de acordo com a linha de atuação do Sesc-SC já que o setor do turismo é um dos âmbitos explorado pelo Sesc por meio de ações/projetos e unidades de hospedagem por toda Santa Catarina².

No que tange aos indicadores econômicos, é fundamental analisar o nível de endividamento das famílias catarinenses, em setembro houve aumento de 1,1% atingindo um índice de 77,6%, conforme registrado pela Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor conduzida pela Fecomércio³. Esse aumento de famílias endividadas é um ponto de atenção já que ameaça o equilíbrio financeiro das despesas familiares e, conseqüentemente, o padrão de vida desses lares no estado. No entanto, Santa Catarina tem o menor percentual de pessoal extrema pobreza, apenas 1,8% estando abaixo da média nacional que é de 5,9% segundo a secretaria da assistência social, mulher e família⁴.

De acordo com o IBGE, é possível constatar que o estado de Santa Catarina apresenta uma das mais baixas taxas de analfabetismo a nível nacional, registrando um índice de apenas 2,2% no ano de 2022⁵. Colocando o estado entre as três unidades federativas com os menores índices de analfabetismo no país. Mesmo diante desse índice de analfabetismo baixo segundo o Plano estadual de educação de Santa Catarina 5,40% das pessoas de 6 a 14 anos de idade não estavam na escola em 2021⁶.

¹ <https://www.ibge.gov.br/explica/pib.php> Acessado em 29 de nov. 2023

² TURISMO em SC. 2023.1. Boletim técnico 1ª edição. Disponível em: <https://www.fecomercio-sc.com.br/pesquisas/boletim-de-turismo-i-se-mestre-de-2023/>. Acesso em: 29 nov. 2023.

³ PEIC: Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor. Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor. 2023. Disponível em: <https://www.fecomercio-sc.com.br/indices/pesquisa-de-endividamento-e-inadimplencia-do-consumidor-setembro-2023/>. Acesso em: 29 nov. 2023.

⁴ SANTA CATARINA. HELENA MARIA MARQUARDT. Santa Catarina possui os Santa Catarina tem o menor percentual do Brasil de pessoas em pobreza. 2023. Disponível em: <https://www.sas.sc.gov.br/index.php/noticias/2063-santa-catarina-tem-o-menor-percentual-do-brasil-de-pessoas-em-pobreza-extrema>. Acesso em: 01 fev. 2023

⁵ BRASIL. IRENE GOMES E IGOR FERREIRA. . Em 2022, analfabetismo cai, mas continua mais alto entre idosos, pretos e pardos e no Nordeste. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37089-em-2022-analfabetismo-cai-mas-continua-mais-alto-entre-idosos-pretos-e-pardos-e-no-nordeste> . Acesso em: 29 nov. 2023.

⁶ <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojOGM1ZDNjZDctNTE0Zi00NTYwLTkxMDgtNDkxMDg4MDE1YjYyYjYwMTN-GlZOC1iZDY4LWUzOTYzYTJlYzRlNiJ9&pageName=ReportSection403e2f435549db07a077>. Acessado em 30 jan. 2023

Após um início de ano caracterizado por conflitos políticos e incertezas econômicas, o Brasil vivenciou um segundo trimestre com maior estabilidade institucional. Em Santa Catarina, a taxa de desocupação, referente ao desemprego está em 3,6%, aumentando em 0,1 ponto percentual se comparado ao trimestre anterior, no entanto se mantém sendo a terceira menor taxa do país cuja média é 7,7%⁷. Conforme dados do Observatório FIESC, o setor de serviços corresponde a 50,1% dos postos de trabalho criados no estado, sendo o principal impulsionador da economia, apesar do impacto do período pós-pandemia, que acarretou em atrasos nesse setor⁸.

Conforme indicado pelo boletim de indicadores econômico-fiscais da Secretaria de Planejamento (SEPLAN) a geração de empregos formais cresce pelo quarto mês consecutivo, ocupando o quinto maior saldo entre os estados de empregos. Esses dados demonstram, por meio da pesquisa, uma oportunidade de mercado relevante. Tal cenário se torna especialmente significativo, visto que o Sesc-SC busca ativamente promover o desenvolvimento econômico-social e assegurar o bem-estar não apenas da população em geral, mas especificamente da classe comerciária.

Mesmo diante de um cenário com oscilações na economia e na política, é um ambiente propício para o desenvolvimento e que gera oportunidades de atuação para o Serviço Social do Comércio (Sesc). No entanto, é de suma importância ressaltar algumas ameaças que merecem consideração. A política e a legislação constituem fatores determinantes que exercem um impacto significativo na realização de alguns serviços prestados pelo Sesc. Portanto, é imperativo manter uma vigilância constante em relação a mudanças nesses domínios e estar preparado para ajustar-se ou adaptar-se a qualquer modificação que possa surgir.

Somando a isso, o Sesc em Santa Catarina empenha-se na promoção do desenvolvimento econômico, social e ambiental dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, seus familiares e da comunidade. Para que alcance esse público é preciso ter além de uma imagem organizacional positiva, que seja reconhecida em diversos segmentos pelos seus serviços prestados com excelência e relevância para a sociedade. Não somente, o reconhecimento é de extrema importância para garantir a eficácia dos serviços prestados, como também ter uma equipe qualificada detentora de amplo conhecimento e compreender da realidade onde está inserido, para assim oferecer serviços relevantes.

Com esse propósito, busca potencializar a inovação e estabelecer parcerias estratégicas com outras entidades, com vistas a implementar a modernização de serviços de alta qualidade, maior eficiência e acessibilidade inclusiva. O desenvolvimento da inovação no dia a dia apresentou grande relevância nos trabalhos a serem desenvolvidos neste ciclo do Planejamento Estratégico. Através dessas iniciativas, almeja conquistar maior notoriedade e consolidar-se como uma referência na oferta de soluções que contribuam significativamente para o aprimoramento da qualidade de vida de todos os seus beneficiários.

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

⁷ SANTA CATARINA. JORGINHO MELO. Indicadores econômicos fiscais. Florianópolis: Secretaria do Planejamento, 2023. 28 slides, color.

⁸ <https://www.negociossc.com.br/noticia/economia-catarinense-tem-crescimento-de-5-em-2023/> / Acesso em: 29 nov. 2023.

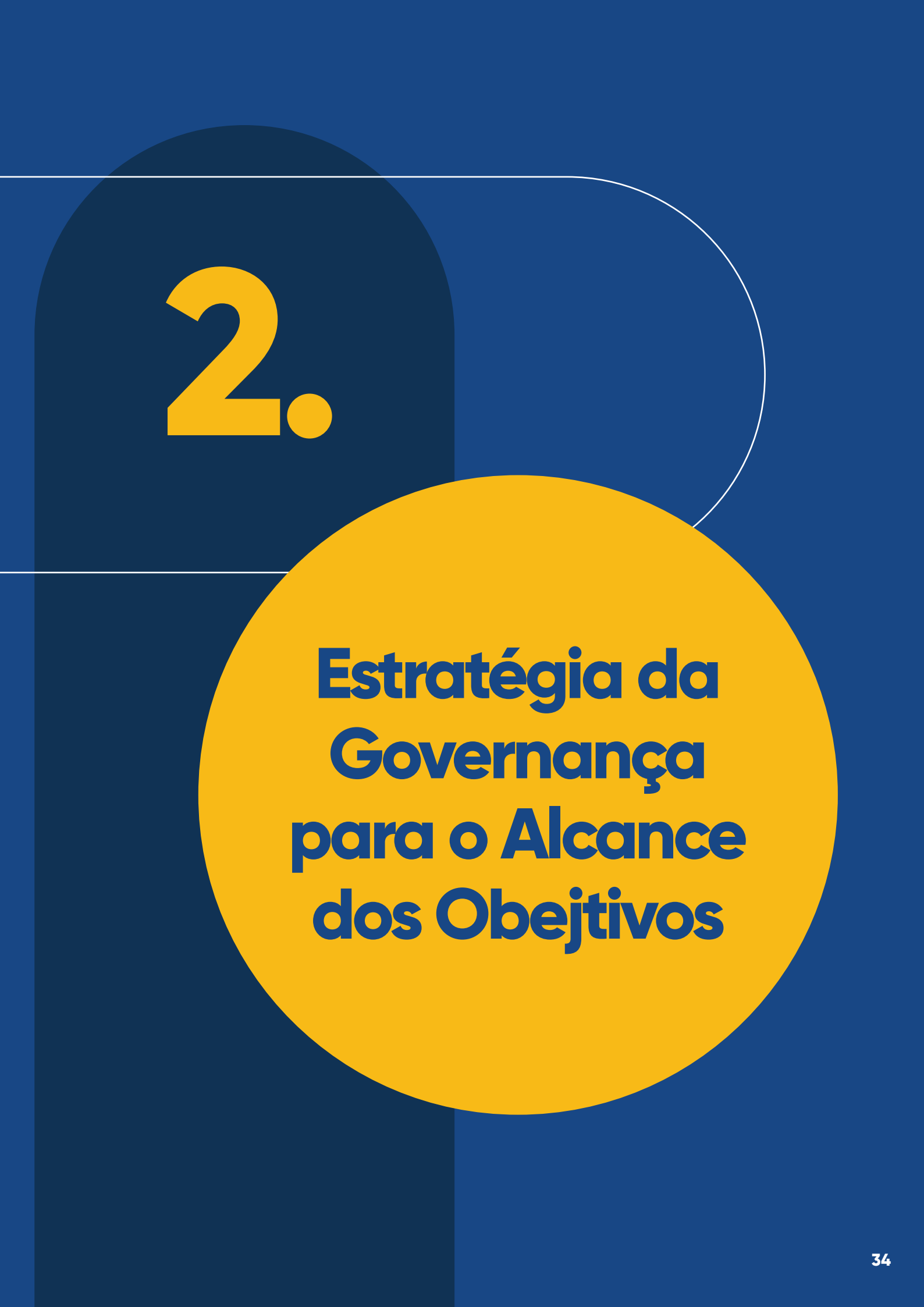
que oferecem serviços similares ao Sesc-SC; redução da receita compulsória e falta de procura por serviço on-line.

Diante da contextualização apresentada na qual o Sesc Santa Catarina está inserido, 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.

A seguir será apresentada as referências estratégicas que fundamentou a programação e suas justificativas.

Quadro 5 - Referencial estratégico

Referenciais estratégicos que fundamentam a programação	Justificativa das estratégias para o exercício 2023, 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.

**Estratégia da
Governança
para o Alcance
dos Obejtivos**

2.1 | Planejamento Estratégico

O planejamento estratégico é um processo fundamental para as organizações delinearem seus objetivos, direções e ações a longo prazo, para uma gestão eficiente do tempo, alocação de recursos, coordenação do capital humano e otimização da energia dedicada. Essa metodologia envolve a revisão da missão, visão e valores além de uma análise minuciosa do ambiente externo e interno da empresa, identificando oportunidades, ameaças, pontos fortes e fraquezas que exercem influência direta ou indireta nos serviços e processos da empresa.

O planejamento estratégico do Sesc-SC, foi elaborado em 2022, tendo duração de 5 anos, ou seja, seu ciclo será de 2022-2026, 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.

Nesse estudo foi definido a Missão, Visão e Valores do Sesc, 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. E por fim, os valores são os princípios gerais da organização, 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.

Adicionalmente, o estudo do ambiente foi conduzido para identificar as fontes de recursos e oportunidades, que são essenciais para o funcionamento e subsistência da organização. Contudo, é crucial reconhecer que o ambiente também pode impor restrições, limitações e ameaças. Os fatores internos, controláveis pela organização e ocorrendo dentro do âmbito organizacional, contrastam com os fatores externos, sobre os quais a organização não tem controle e, portanto, deve monitorar periodicamente para compreender as mudanças no mercado.

Mediante a análise do contexto externo e interno, com a colaboração ativa das unidades operacionais, foram selecionados os fatores primordiais e para melhor compreensão da análise do ambiente adota-se a metodologia de quadrantes, notadamente a Matriz SWOT, que é composta por pontos fortes e fracos (fatores internos) e oportunidades e ameaças (fatores externos), apresentada a seguir:

Quadro 6 – Matriz SWOT Sesc-SC

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 dos 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 sociodemográficas atualizadas
Insuficiência de ações do poder público.	Legislações que dificultam as atividades nas unidades.
Aumento da população em vulnerabilidade social.	Falta de segurança pública.

Dito isso, as oportunidades são indicadoras de novas possibilidades de demandas e tendências do mercado que devem ser aproveitadas e potencializadas. Já as ameaças são pontos quais merecem um olhar cuidadoso para o mercado, que inclui a concorrência e a competitividade com organizações que oferecem serviço similares ao Sesc, necessitando diferencial competitivo, questões políticas e de novas tendências.

Em consonância os pontos fortes referem-se às características positivas internas que conferem vantagens competitivas, enquanto as fraquezas indicam aspectos internos que podem representar desafios. Ao conduzir uma análise SWOT, o Sesc-SC pôde desenvolver estratégias que capitalizem seus pontos fortes, aborde suas fraquezas, explore as oportunidades e mitigue as ameaças. Essa abordagem sistêmica fornece uma base sólida para o planejamento estratégico e a tomada de decisões informadas.

2.2 | Balanced Scorecard do Planejamento Estratégico

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:

Quadro 7 - Perspectiva BSC

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 a 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.

Para nortear o trabalho desenvolvido em 2023, o direcionamento adotado foi fundamentado na realização dos objetivos e o alcance das metas definidas, com o propósito de se aproximar do Sesc-SC definido no planejamento estratégico dentro do período 2022-2026. A seguir,

será apresentado os objetivos, estratégias, indicadores e descrição dos indicadores, nesta ordem, do planejamento estratégico a partir das quatro perspectivas do BSC.

2.3 Mecanismos de Acompanhamento e Avaliação do Plano

O planejamento estratégico não se restringe apenas a um documento formal, mas atua como um guia dinâmico que orienta a tomada de decisões, a alocação de recursos e o monitoramento contínuo do desempenho, permitindo ajustes e adaptações conforme necessário para garantir o sucesso futuro da organização. O Planejamento Estratégico do Sesc Santa Catarina (2022-2026), contemplou os objetivos e estratégias a serem desenvolvidas pela instituição a nível estadual.

Com o intuito de assegurar a efetiva implementação e monitoramento dos indicadores e iniciativas delineadas no plano estratégico, foram constituídos grupos dedicados à gestão de cada objetivo estratégico. Cada grupo foi composto por um líder designado, uma indicação direta desse líder, um especialista técnico e um representante de cada região, visando garantir a inclusão e participação de todas as áreas de Santa Catarina.

Em 2023, os grupos concretizaram as ações planejadas em colaboração com os gerentes, centrando esforços na consecução das metas predefinidas e na análise contínua das dinâmicas de mercado em cada região. Essa abordagem reflete um comprometimento ativo com a execução eficiente e a adaptação do plano estratégico. Para além da execução, foi realizada uma coleta periódica dos resultados dos indicadores, proporcionando uma avaliação constante para garantir a conformidade das ações realizadas com os objetivos estabelecidos pelos indicadores.

2.3.1 Mapa Estratégico

O Mapa Estratégico oferece uma visão panorâmica e simplificada das metas a serem alcançadas, mostrando as relações entre os diferentes elementos estratégicos utilizando com base as perspectiva utilizadas no Balanced Scorecard – BSC, como perspectivas financeiras, clientes e sociedade, processos internos e aprendizado e desenvolvimento organizacional. Por meio do Mapa Estratégico, a gestão do Sesc-SC demonstrou os objetivos-chave da organização para o ciclo do Planejamento Estratégico.

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.

Figura 13 – Mapa estratégico do Sesc



2.3.2 | Perspectiva: Clientes e Sociedade

Objetivo 1: 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.

Presente em 35 cidades, o Sesc exerce influência abrangente na população catarinense por meio de suas diversas ações e projetos. Ao final de 2022, uma pesquisa de mercado foi conduzida para avaliar o reconhecimento da marca Sesc entre seus clientes (participantes de atividades, empresários e potenciais clientes), bem como no mercado e público de interesse. Importante destacar que essa pesquisa ocorre a cada dois anos, sendo a próxima prevista para o final de 2024.

Para esse indicador específico, a meta e o resultado alcançado foram de 80% e 97,5% respectivamente, sendo o mesmo ao de 2022. Este resultado é fruto da excelência nos serviços oferecidos pelo Sesc, cujo impacto significativo na sociedade contribui para consolidar o reconhecimento da marca.

Objetivo 2: 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.

A missão do Sesc é proporcionar 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. Em cada ação, o Sesc-SC dedica sua expertise e a competência de seu quadro funcional na busca e na realização de parcerias estaduais com redes de comércio para atender o seu cliente preferencial que são os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e de seus dependentes.

Assim, confirmando o compromisso com a Missão, por meio da contabilização do número de participações da clientela preferencial nas atividades sistematizadas, em 2023 alcançou o marco de 68,23% de participação ultrapassando a meta definida no início do ciclo.

2.3.3 | Perspectiva: Processos Internos

Objetivo 3: Aperfeiçoar a Gestão da Informação

Estratégia: Integrar os sistemas de gestão e operações.

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

O 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, com uma gestão de informação mais efetiva, sincronizada, mitigar o retrabalho e equívocos.

O resultado obtido em 2023 nesse indicador foi de 91,23%, considerado um grande desafio tendo em vista a capilaridade do Sistema do Sesc, além de que é um ponto que atinge a todos os funcionários que utilizam um ou mais sistemas no cotidiano. Para o alcance desse resultado foi impactado pela descontinuidade de alguns sistemas, como SGM, SGF, por outro lado, também foi desenvolvida integrações que não estavam previstas para o ano.

Estratégia: Promover a melhoria continua dos processos.

Indicador: Número de processos mapeados.

Indicador: Número de processos 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 premissas são: gerar valor agregado, aumentar a qualidade dos procedimentos e garantir produtividade.

Para essa estratégia foram definidos dois indicadores, o primeiro referente ao número de processo mapeados e o segundo sobre o número de processos implantados com melhoria. Em 2023, houve uma reestruturação do escritório de processos, onde foi adotada nova metodologia de solicitação e a melhoria de processos foi padronizada por meio do sistema Fusion. Sendo o resultado para o exercício 15 novos processos mapeados que equivale a 68,8% da meta.

A fim de classificar um processo como aprimorado, é fundamental estabelecer indicadores específicos para o mesmo e verificar se esses indicadores demonstram evolução após a implementação de mudanças no processo. Além disso, é necessário que o responsável pelo processo acompanhe e controle tanto o processo em si quanto seus indicadores. No entanto, ao longo do ano de 2023 não foi possível realizar essas classificações.

2.3.4

Perspectiva: Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional

Objetivo 4: Promover a melhoria da qualidade dos serviços.

Estratégia: Promover a Cultura da Inovação e Melhoria Contínua,

Indicador: Grau de satisfação dos clientes do Sesc.

O intuito do indicador é identificar o grau de satisfação dos clientes do Sesc-SC em relação ao atendimento dado aos clientes.

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.

Os resultados da pesquisa junto aos clientes revelaram que 89,29% expressaram satisfação com os serviços prestados pelo Sesc, e mais de 90% dos entrevistados indicariam a instituição para amigos e familiares. Esses dados reforçam a eficácia do compromisso do Sesc-SC em proporcionar experiências positivas aos seus clientes, consolidando sua reputação como um agente de impacto social e referência em qualidade de atendimento.

Indicador: Número de projeto inovadores implantados.

Durante o ano de 2023 foram realizados estudos e pesquisas no intuito de aprofundar a questão da inovação, como por exemplo o Seminário Interno de Inovação do Sesc. Este período foi marcado pela consolidação das diretrizes e ações voltadas para a cultura da inovação no âmbito do Sesc Santa Catarina, por meio do projeto Inova Sesc. Este projeto abrange diversas propostas, entre elas o Hackathon, a incubadora e o estudo para o estabelecimento de parcerias estratégicas que desempenharam um papel fundamental na promoção de iniciativas inovadoras e na fomentação de um ambiente propício à criatividade e ao desenvolvimento de soluções disruptivas. No ano de 2023, os projetos inovadores foram Seminário Sul brasileiro de Arte e Educação, Programação Especial Mês das Crianças, Programa Metamorphosis de formação de gestores escolares e a execução do Prêmio Literário Sesc Criança.

Objetivo 5: Promover a valorização do desenvolvimento de pessoas.

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

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

O maior ativo do Sesc são as pessoas, e, portanto, é crucial que os funcionários se sintam pertencentes e valorizados pela empresa. Com essa finalidade, é imperativo investir em um ambiente propício para despertar, desenvolver e perpetuar esses sentimentos, aliado a condições de trabalho adequadas.

A Pesquisa de Clima, destinada a identificar o grau de satisfação dos funcionários em trabalhar no Sesc SC é aplicada bianualmente, e por isso, não foi realizada em 2023. Ainda assim, O Sesc-SC permaneceu atenta às necessidades e expectativas de seus colaboradores, adotando estratégias e políticas para promover um ambiente de trabalho positivo e acolhedor. Essas iniciativas refletem o compromisso contínuo do Sesc em manter e fortalecer o bem-estar de sua equipe, mesmo em situações em que a pesquisa direta não tenha sido conduzida

Indicador: Índice de rotatividade de pessoal.

A redução ou o equilíbrio do índice de rotatividade dentro de uma organização é um dos maiores desafios do mercado atual, e no Sesc não é diferente. O Sesc-SC está atento às necessidades dos colaboradores e investe constantemente em ações que visam a melhoria das condições de trabalho, do clima organizacional, e da saúde e da qualidade de vida da equipe. Alguns exemplos disso são a oferta de benefícios para os funcionários e seus dependentes, o investimento em programas que visam a qualidade de vida do colaborador, e a realização da pesquisa de clima através da qual a empresa ouve as demandas dos funcionários e atua em ações que promovem o aumento da satisfação dos nossos profissionais.

Além disso, o alto investimento realizado em ações de capacitação e desenvolvimento de pessoas, e a condução institucional para uma gestão com atuação cada vez mais assertiva, com avaliação periódica, acompanhamento e feedback constante aos gestores, enfatizam o compromisso e a preocupação da empresa em reter bons profissionais. No ano de 2023, o Sesc Santa Catarina chegou à marca de 29,37% de rotatividade no seu quadro de pessoal, sendo que no ano anterior o índice foi de 29,12%.

Indicador: Taxa de capacitação dos funcionários.

O alcance de uma taxa de capacitação dos funcionários ativos de 86,17% ao final de 2023 reflete um compromisso sólido com o desenvolvimento profissional dentro da organização. Investir na capacitação dos colaboradores não apenas fortalece suas habilidades e competências, mas também contribui para a melhoria contínua da eficiência operacional e para a maximização do potencial individual e coletivo da equipe.

O fato de a taxa ser alta, sugere uma abordagem proativa para assegurar que a qualificação e a expertise se mantenham em constante aprimoramento. Essa ênfase na capacitação é crucial para impulsionar a produtividade, a inovação e a satisfação dos colaboradores, consolidando um ambiente de trabalho dinâmico e de alto desempenho.

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 2023 tivemos 2.718 funcionários capacitados, para essas realizações foi investido R\$ 1.604.751,66, o que representa um crescimento de 63% em relação ao ano anterior e equivale a 0,42% das despesas.

Objetivo 6: 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.

Para desenvolver o indicador, uma série de ações foi realizada, incluindo a avaliação da condição física e o cadastro de informações individuais de cada Unidade Operacional. Essas medidas foram implementadas com o objetivo de padronizar a avaliação e facilitar a execução de obras. O indicador abrangeu todas as obras, englobando construções novas, reformas e manutenções, que contribuíram para a expansão, renovação ou preservação dos espaços físicos. Isso assegurou condições estéticas e de segurança tanto para usuários externos quanto internos.

Podendo destacar a reforma e manutenção geral no Sesc Comunidade Palhoça e São José, além da intervenção no telhado do ginásio de esporte do Sesc Prainha. Com a eficácia na execução dessas ações, o indicador atingiu um resultado positivo de 61,39%.

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

A principal ação para este indicador, em 2023, foi a observação da legislação pertinente as questões de ergonomia e segurança do trabalho, nos projetos e obras desenvolvidas no período, além de visitar e fazer a avaliação dos ambientes nas unidades. Contudo, ainda é preciso realizar o levantamento e cadastro detalhado das condições de cada Unidade, por este motivo a manutenção do índice está sem variação durante o período.

Indicador: Índice de Acessibilidade.

O índice de acessibilidade se torna uma ferramenta essencial para avaliar o nível de inclusão e qualidade nas unidades operacionais. O objetivo central é criar condições que assegurem a participação plena e igualitária de todos os indivíduos na sociedade, sem discriminação por suas habilidades físicas ou cognitivas.

Nesse contexto, ao longo do ano de 2023, foram implementadas ações significativas, como a avaliação e cadastramento de informações individuais de cada Unidade Operacional. Além disso, foram conduzidas obras direcionadas para atender às exigências de sistemas vinculados à acessibilidade. Um exemplo prático dessas ações é a reforma e implantação de uma creche no Sesc Joinville, que incluiu a instalação de acessibilidade horizontal, sanitários adaptados e sinalização adequada.

Com base nessas iniciativas, o índice de acessibilidade desse ano apresentou um resultado notável, atingindo 70,49%. Esses esforços refletem o compromisso em promover ambientes inclusivos e acessíveis, contribuindo para a construção de uma sociedade mais igualitária.

Objetivo 7: 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 investimento de 2,1% da despesa. Ao longo do ano foi dada continuidade no upgrade dos computadores das centrais de atendimento, restaurante e lanchonetes, além do upgrade dos computadores do Departamento Regional e demais áreas das unidades. A partir dessas ações o resultado alcançado foi de 1,3%, no entanto deve se levar em conta que alguns equipamentos são entregues no exercício subsequente ao planejado.

Objetivo 8: Aprimorar o Programa de sustentabilidade corporativa.

Estratégia: Ampliar ações de sustentabilidade.

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 conferidas continuamente, para a mitigação dos impactos relacionados às atividades da instituição, que possam representar riscos ao meio ambiente ou à sociedade.

Em 2023, foram realizadas ações para concretizar e sustentar o programa ECOS para assegurar que as unidades conseguissem implementar as ações corretamente, dentre as ações está a aquisição de equipamentos, acompanhamento dos dados, realização de parcerias com associações, além de realizar publicações de comunicação interna para estar mais presente na rotina dos colaboradores. Diante todas essas ações realizadas ao longo do ano chegou-se ao resultado de 100% da implementação do programa ECOS.

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. Dentre elas está o plano de gerenciamento de resíduos sólidos e Projetos ambientais locais

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 ano de 2023 foram contabilizadas 14 unidades implementando o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS). Das atividades que se destacam, estão as adequações na padronização da linguagem visual utilizada nos contentores das unidades, atividades de sensibilização com colaboradores e clientes e a parceria com associação/cooperativas de catadores.

No projeto ambientais locais são realizadas ações em oficinas, rodas de conversa, visitas mediadas, palestras e vivências. Aqui entram também atividades permanentes de educação e interpretação ambiental como hortas agroecológicas, viveiros de mudas, pátios de compostagem, trilhas, entre outros. 2023 finalizou batendo a meta de 1 projeto com ações de Economia Circular.

2.3.5 | Perspectiva: Financeira

Objetivo 9: Assegurar o Equilíbrio Econômico-Financeiro da Instituição.

Estratégia: Aprimorar a Gestão Financeira

Indicador: Taxa de subsídio geral.

Este indicador mensura o quanto o Departamento Regional precisa aportar de recursos em suas unidades, considerando as receitas correntes. 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.

Em 2023, o desempenho deste indicador registrou 34,61%, ligeiramente abaixo da meta estabelecida em 35%. Entretanto, tal resultado sugere que a receita de serviços aumentou e que as despesas estão sendo geridas de forma eficiente. No intuito de fortalecer o desempenho positivo desse indicador ao longo do ano, procedeu-se à revisão do plano de investimentos, bem como das receitas e despesas.

Indicador: Índice de comprometimento da folha de pagamento.

Por meio de processo de mediação verificou-se o comprometimento da despesa com a folha de pagamento e encargos em relação as receitas correntes do Sesc-SC, no ano de 2023 chegou no marco de 31% diante da meta de 50%. Vale ressaltar que para esse indicador o ideal é uma proporção equilibrada, evitando tanto valores excessivamente elevados quanto demasiadamente baixos, sendo fundamental para a saúde financeira, para que se alcançar esse resultado ao longo do ano foi realizado o monitoramento das despesas com pessoal e encargos.

Indicador: Índice: de comprometimento da receita corrente

O comprometimento da receita corrente em relação a meta de 90% foi de 71,37%. A partir da análise da execução orçamentária é possível perceber que a receita prevista atingiu 100,42%, enquanto as despesas realizadas ficam em 88,45% da previsão inicial, demonstrando a otimização dos recursos financeiros previstos para aplicação direta.

Indicador: índice de inadimplência geral

O objetivo do indicador é medir a inadimplência frente as receitas de serviços, no ano de 2023 atingimos o percentual de 0,93% ao ano, sendo que a meta é de 2%, para esse indicador o ideal é estar abaixo já que esse número condiz com o valor de mensalidades em aberto.

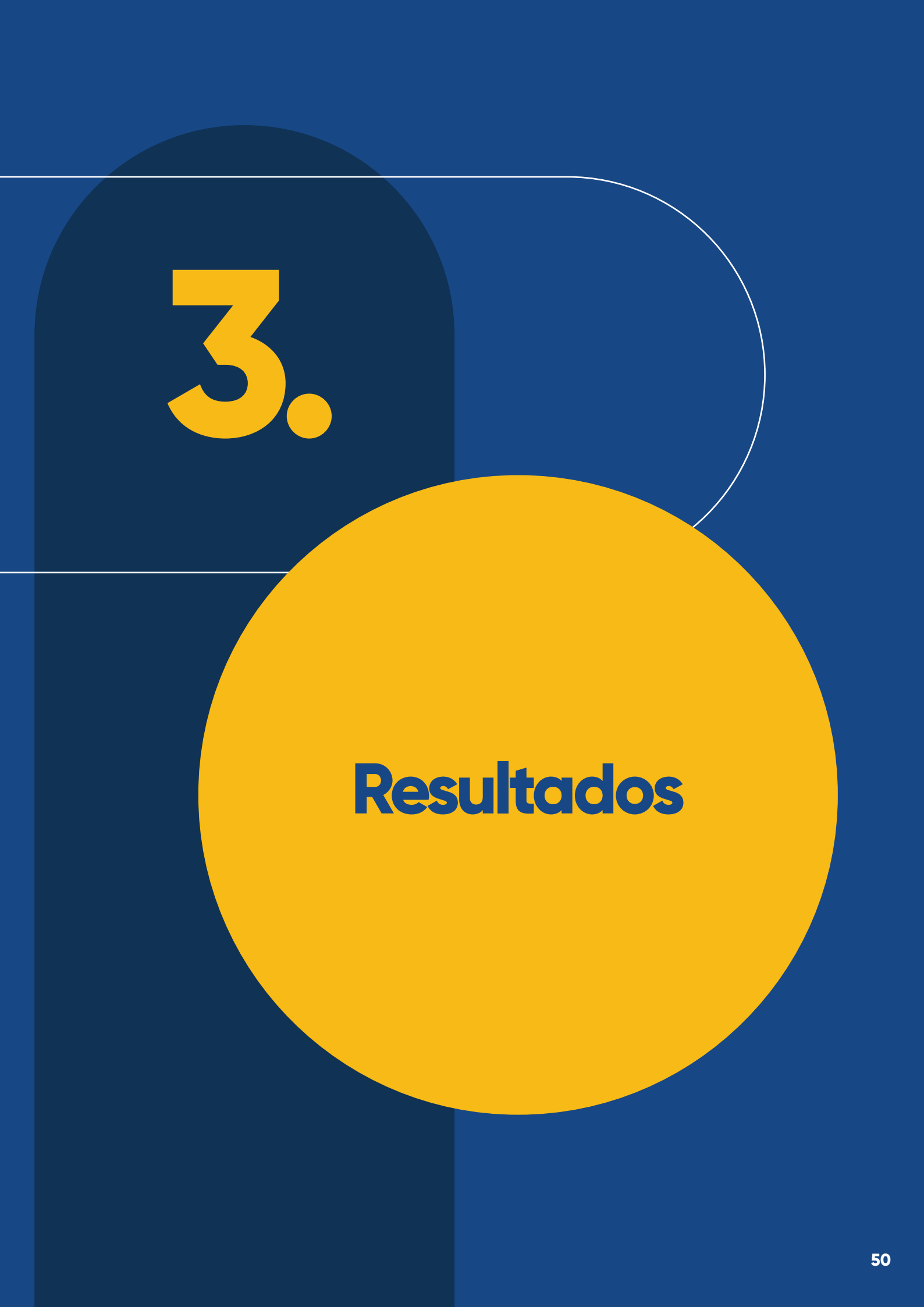
2.4

Resultados e Indicadores Sesc –SC

Quadro 8 – Resultados indicadores estratégicos 2023

Tema	Perspectiva Clientes e Sociedade	Meta	Resultado 2023	Polaridade
Indicador 1	Grau de reconhecimento da marca Sesc no estado.	80%	97%	↑
Indicador 2	Participação da clientela preferencial	71%	68,23%	↑
Tema	Perspectiva Processos Internos	Meta	Resultado 2023	Polaridade
Indicador 3	Grau de integração dos sistemas de gestão e operações	80%	91,23%	↑
Indicador 4	Número de processos mapeados	22	15	↑
Indicador 5	Número de processos implantados com melhoria	15	-	↑
Tema	Perspectiva Aprendizados e Desenvolvimento Organizacional	Meta	Resultado 2023	Polaridade
Indicador 6	Grau de satisfação dos clientes com serviço Sesc	86%	89,29%	↑
Indicador 7	Número de projetos inovadores	3	4	↑
Indicador 8	Grau da satisfação dos funcionários com Sesc	80%	-	↑

Indicador 9	Índice de rotatividade de pessoal	18%	29,37%	
Indicador 10	Taxa de capacitação dos funcionários	82,5%	86,17%	
Indicador 11	Recursos financeiros destinados à capacitação de funcionários	0,50%	0,42%	
Indicador 12	Adequação dos ambientes quanto à segurança das instalações	53,70%	61,39%	
Indicador 13	Adequação dos ambientes quanto às normas de ergonomia e segurança do trabalho	65,50%	-	
Indicador 14	Índice de acessibilidade	61,80%	70,49%	
Indicador 15	Recursos financeiros investidos em TIC	2,1%	1,3%	
Indicador 16	Implantação do programa Ecos	100%	100%	
Indicador 17	Número de ações de Economia Circular	1	1	
Tema	Perspectiva Financeira	Meta	Resultado 2023	Polaridade
Indicador 18	Taxa subsídio geral	35%	34,61%	
Indicador 19	Índice de comprometimento da folha de pagamento	50%	31%	
Indicador 20	Índice de comprometimento da receita corrente	90%	71,37%	
Indicador 21	Índice de inadimplência geral	2%	0,93%	

The background is a solid blue color. In the upper left, there is a large, dark blue semi-circle. To its right, a thin white line forms a partial circle. In the lower center, there is a large, solid yellow circle. The number '3.' is written in yellow in the upper left, and the word 'Resultados' is written in blue inside the yellow circle.

3.

Resultados

Figura 14 – Resultados institucionais 2023 – Sesc-SC

EDUCAÇÃO	- total de alunos na Educação básica: 9.028 inscrições - Total de alunos na Educação complementar: 25.060 inscrições
SAÚDE	- Número total de refeições do ano: 1.896.553 refeições e 2.468.024 lanches - Total inscrições em Clínica Ambulatorial = 32.194 consultas - Total de vacinas aplicadas: 3.908 presenças
CULTURA	857 Apresentações e exposições artísticas culturais - Total de inscritos nos cursos de arte e cultura = 7.273 inscrições
LAZER	6.950 inscrições em Formação Esportiva 189.470 inscrições na atividade Desenvolvimento Físico Esportivo 4.561 crianças inscritas no Brincando nas férias 51.931 Hóspedes 118.940 diárias
ASSISTÊNCIA	- nº kg de alimentos arrecadados: 3.326.743 kg - nº de pessoas beneficiadas por mês: 118.419 pessoas cadastradas 14.289 idosos inscritos nas turmas de trabalho social
PCG	- Total Geral bolsas PCG = 6.150 Bolsas - Valor aplicado: R\$ 246.471.714,52
CAPITAL HUMANO	3088 funcionários 75,29% sexo feminino 24,70% sexo masculino 129 capacitações - contemplando 2718 funcionários - Capacitação de Novos Gestores, Formações Continuadas nas áreas técnicas entre outros
CREDENCIAMENTO	Total 126.933 credenciais

Credenciais Sesc emitidas 2023

Trabalhador do Comércio | 45.109/35,53%
 Dependentes - Trabalhador | 41.868 / 32,98%
 Público Geral | 39.956 / 31,47%

58,09% feminino
 64,85% - Adultos (18 a 59 anos)
 20,67% possuem renda de 1
 a dois salários mínimos

Investimentos

investimento aquisição de imóveis Laguna, Xanxerê, Mafra e São Miguel do Oeste além do investimento em veículos para substituição da frota do Mesa Brasil e Centro de Distribuição a aquisição de equipamentos para revitalização das academias do Sesc SC.

Principais fontes de recursos:

Receitas de contribuição = R\$ 238.022.405,74
 Receita de serviços = R\$ 164.739.871,39

3.1

Capital Intelectual e Programas Finalísticos 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.

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. 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.

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 subsídio do Sesc é integral, compreende taxas, mensalidades e outros recursos materiais indispensáveis para participação do beneficiário nas atividades.

Na programação social é apresentado a 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 (30%), seguido do programa Lazer (19%) e Saúde (15%). 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 será apresentado por área de atividade.

3.1.1 | Educação

Desde sua fundação em 1946, o Sesc tem buscado enfrentar os desafios de cada época de maneira consciente e ética, traçando caminhos para uma educação transformadora que conduza à inovação. O Programa Educação do Sesc compreende um conjunto de atividades que engloba processos formativos voltados à educação básica e complementar, ao progresso no trabalho e à educação permanente. Suas ações são fundamentadas em solidariedade e confiança, visando o comprometimento de educadores, estudantes e familiares na construção de uma sociedade justa e inclusiva. Além de ensinar o quê e como aprender, o Programa de Educação do Sesc procura superar barreiras que impedem associações com a realidade, o contexto histórico e social em que toda a comunidade escolar está inserida.

No ano de 2023, o programa concentrou-se na adoção de princípios fundamentais que sustentam a abordagem pedagógica da Rede de Ensino Sesc por meio da implementação de projetos. Esses princípios incluem a) acessibilidade das programações, entendida não apenas no sentido de acessibilidade universal e física, mas também como acessibilidade afetiva e de convívio; b) inovação e uso de tecnologia nas atividades e projetos; c) intersetorialidade, promovendo a colaboração entre diferentes áreas para agregar valor às expertise; d) transversalidade, possibilitando que projetos comuniquem conteúdos de outras áreas quando apropriado; e) Ensino a distância (EaD) – ensino híbrido, expandindo as possibilidades de acesso à educação; f) sustentabilidade, abrangendo cuidados ambientais, modelos socioeconômicos, sustentabilidade social e financeira, e a importância de atender às necessidades mentais; e g) meio ambiente, considerado como uma ciência capaz de reorganizar nosso ambiente de vida comum.

Destacamos as ações realizadas na Educação Infantil, atendendo alunos de 4 meses a 5 anos, proporcionando educação a clientes preferenciais e usuários. Foram realizadas 3.762 inscrições em 2023, atingindo 94,03% das metas estabelecidas. Esse segmento focou no aprimoramento das estratégias de gestão e planejamento, otimização de processos pedagógicos, trabalho em parceria com a Psicologia Escolar para a educação emocional dos alunos e equipe educacional, e aprofundamento de estratégias pedagógicas para inclusão efetiva de todos os alunos.

No Ensino Fundamental, oferecido em 15 Unidades, houve formações continuadas para gestores, coordenadores pedagógicos e docentes, abordando temas essenciais para a qualificação do ensino da Rede Sesc de Escolas, com 4.879 inscrições em 2023. Os cursos de Idiomas do Sesc/SC, abrangendo inglês e alemão, foram estruturados para respeitar diferentes idades e formas de aprendizagem, com ênfase no desenvolvimento da comunicação e compreensão oral.

O tema Sustentabilidade no Sesc Santa Catarina torna-se uma diretriz estratégica importante, buscando fortalecer o protagonismo da instituição frente aos desafios contemporâneos. Ações como o Programa Ecos de Sustentabilidade, voltado ao público interno, visam alinhar discurso à prática e promover práticas sustentáveis.

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

Figura 15 - Despesa previsto X realizado programa Educação

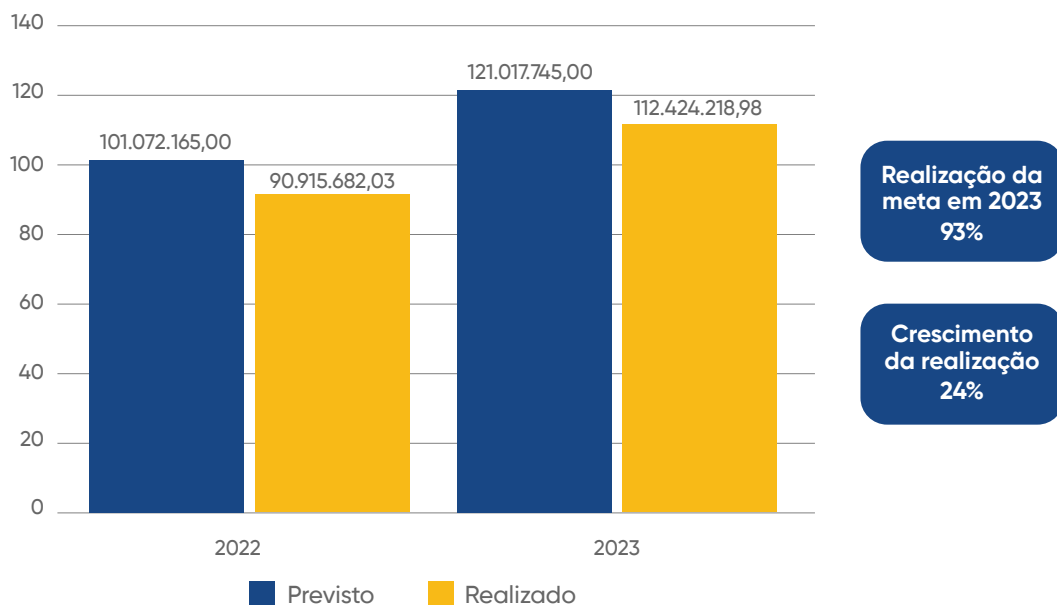


Figura 16 - Receita previsto X realizado programa educação

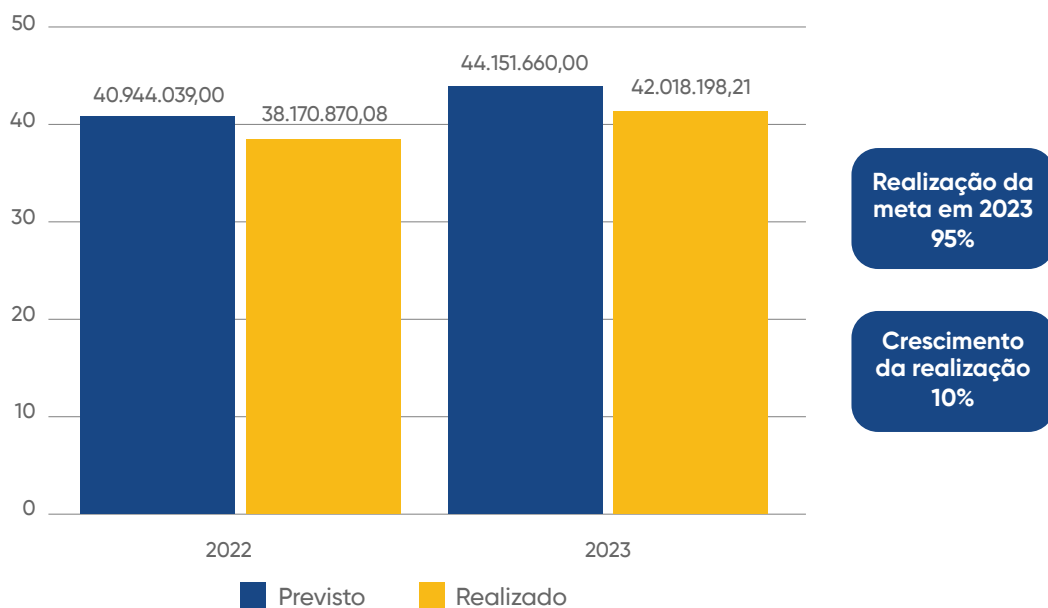


Figura 17 - Clientes/Clientes inscritos meta X produção programa educação 2023

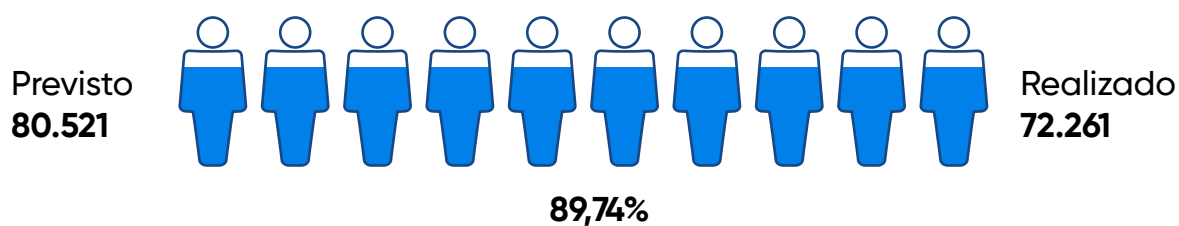


Figura 18 – Participantes/Plateia/Público meta X produção programa educação 2023

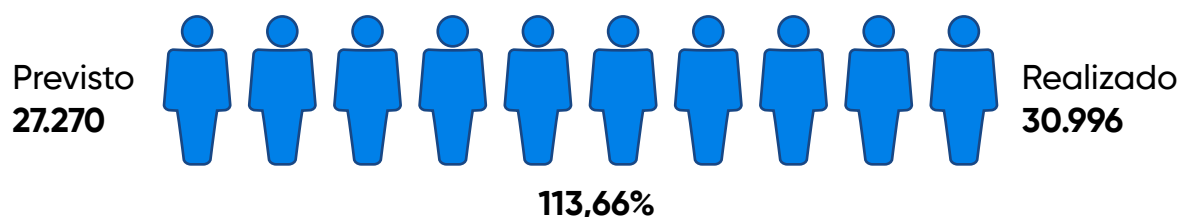


Tabela 1 – Meta X Produção Educação 2023

Atividade	Clientes/Clientes inscritos		Número/Turmas		Participantes/Plateia/Público		Frequência	
	Previsto	Realizado	Previs-to	Realiza-do	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Educação Infantil	4.001	3.762	248	248	-	-	3.409.120	3.426.468
Ensino Fundamental	5.178	4.879	220	222	-	-	4.338.910	4.634.945
Ensino Médio	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação de Jovens e Adultos	570	387	28	28	-	-	349.645	166.143
Educação Complementar	43.727	25.060	1.511	2.661	5.258	269	2.231.227	1.343.979
Cursos de Valorização Social	433	391	44	36	-	-	20.214	20.113
Educação em Ciências e Humanidades	26.612	37.782	1.970	2.724	22.012	30.727	32.602	31.701
Total Educação	80.521	72.261	4.021	5.919	27.270	30.996	10.381.718	9.623.349

Projetos destaques

Escola Escritora

Com o intuito de aprimorar as habilidades de escrita e leitura dos estudantes com idades entre 7 e 15 anos do Ensino Fundamental do Sesc, além de promover o desenvolvimento da oralidade, produção textual, interpretação e análise de textos, as escolas do Sesc ofereceram o projeto "Escola Escritora". O projeto foi estruturado em dois eixos principais: a formação de alunos com competência escritora e a competência leitora. Estes eixos foram divididos em etapa par e etapa ímpar, ou seja, as unidades realizaram o projeto em duas etapas cada uma, totalizando um total de quatro etapas ao final do projeto.

No eixo de formação de escritores, enfatizou-se a experimentação e dinâmicas de escrita, funcionando como uma usina de criação e aprendizado de novas habilidades literárias. Não se tratou de um momento para aprender fórmulas prontas, mas sim para adquirir conhecimento sobre técnicas para o exercício e experimentação na produção de textos literários. Em 2023, o Projeto foi realizado em quatro etapas em 15 Unidades Escolares do Ensino Fundamental da Rede de Escolas Sesc-SC, com 431 inscrições em oficinas, alcançando 114,93% da meta proposta

Na primeira semana de abril e na última semana de agosto, a primeira e a terceira etapa do projeto ocorreram nas unidades de Itajaí, Jaraguá do Sul, Joinville, Lages, Palhoça, Rio do Sul, São João Batista e São Miguel do Oeste. Oficinas como "Oficina de Ilustração", "Oficina de Slam Poetry" e "Escrita Teatral" foram realizadas.

A segunda e quarta etapa do projeto ocorreram na primeira semana de maio e na primeira semana de novembro nas unidades de Xanxerê, Araranguá, Brusque, Chapecó, Concórdia, Curitiba e Criciúma. Oficinas como "Ilustração", "Escrita de Poesia" e "Cordel" foram realizadas.

A execução do projeto possibilitou a construção da autonomia dos estudantes como leitores e escritores, oferecendo momentos para transformar ideias em linguagem escrita, compreender diferentes gêneros textuais e experimentar a prática da escrita criativa literária.

Projeto Afetos

O Projeto Afetos engloba uma série de iniciativas estratégicas que configuram o serviço de Psicologia Escolar do Sesc-SC. Estas ações têm como objetivo promover a saúde mental dos diversos membros que compõem as comunidades escolares das unidades educativas, contribuindo para a melhoria de sua qualidade de vida e para a excelência do processo de ensino-aprendizagem. A atuação concentra-se na capacitação e fornecimento de ferramentas para as equipes e famílias lidarem com situações de sofrimento emocional dos alunos. Adicionalmente, há um esforço em mapear instituições de saúde mental e atenção psicossocial nos municípios onde as unidades estão localizadas, visando construir uma rede de parcerias e ampliar o acesso a esses serviços. De modo geral, as estratégias possuem um caráter coletivo e preventivo em relação ao atendimento das situações de queixa escolar.

Em 2023, o Projeto Afetos atuou e implementou ações de prevenção e promoção de saúde mental por meio de cinco eixos de trabalho específicos:

- 1. Ações formativas:** Foram realizados atendimentos com o objetivo de promover a formação e instrumentalização dos profissionais da escola e das famílias dos estudantes vinculados à rede Sesc de ensino. As ações formativas concentraram-se em mediar a compreensão dos fenômenos psicológicos e orientar estratégias de acolhimento, apoio socio emocional e encaminhamento de situações de saúde mental de crianças e estudantes em vulnerabilidade emocional.

2. **Redes e Parcerias:** O projeto Afetos estabeleceu novas parcerias com o intuito de 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.
3. **Acolhimento socio emocional:** Este eixo focou no acolhimento socio emocional de situações de urgência e emergência no contexto escolar, visando atender demandas espontâneas de vulnerabilidade emocional ou suspeita de violação de direitos.
4. **Diálogo de saberes:** Caracterizado como um serviço de assessoria especializada mediado pela psicologia escolar, o “diálogo de saberes” buscou valorizar os saberes e potenciais das unidades educativas, visando à elaboração colaborativa de soluções inovadoras para enfrentar e superar as complexidades no contexto escolar.
5. **Estratégias inclusivas:** Neste eixo, o serviço de psicologia escolar desenvolveu estratégias de acessibilidade para superar barreiras e promover a inclusão escolar efetiva de estudantes com necessidades educacionais especiais. Além das ações formativas mencionadas anteriormente, o Projeto Afetos, em 2023, atendeu educadores e 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 desempenharam um papel fundamental em nossas vidas, especialmente as relacionadas à informação e comunicação (TICs). A Educação a Distância (EaD) e seus recursos tecnológicos convergem com a Educação não formal, facilitando o acesso ao conhecimento e permitindo que os indivíduos integrem a aprendizagem em seu cotidiano, nos momentos em que têm tempo livre ou se sentem mais confortáveis para aprender. Dessa forma, a EaD e o uso de tecnologias digitais assumem 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.

Nesse contexto, a Escola EaD visa atender a um dos valores do Sesc, a Ação Educativa Transformadora. Por meio dos cursos, busca-se oferecer e promover uma educação autônoma capaz de melhorar o dia a dia das pessoas, valorizar saberes, culturas e fortalecer territórios.

Em 2023, a Escola EaD lançou os primeiros cursos em um sistema de gerenciamento de aprendizado, permitindo que os participantes experimentassem a aprendizagem em um ambiente digital auto instrucional sobre temas relacionados à expansão do conhecimento e do universo sociocultural do sujeito. Eles puderam aprender sem a necessidade de deslocamento físico, ampliando assim a compreensão do espaço de aprendizagem.

Com a implementação do projeto Escola EaD, proporcionamos a introdução de novos serviços ou o aprimoramento dos serviços prestados, incorporando as tecnologias da informação e comunicação como eixos estruturantes na ação programática. O ano de 2023, foi marcado com o início da venda de cursos de idiomas.

3.1.2 | 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 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

- Sabores da Estação
- Ver com Saúde
- Multiplique essa Ideia
- Sesc Alerta
- Conexão Saúde
- Avansesc (Programa de Promoção da Saúde na Infância)
- Sala de Vacinação
- Fisioterapia
- OdontoSesc
- Saúde Mulher
- Alimentação Escolar

Figura 19 - Despesa previsto X realizado programa Saúde

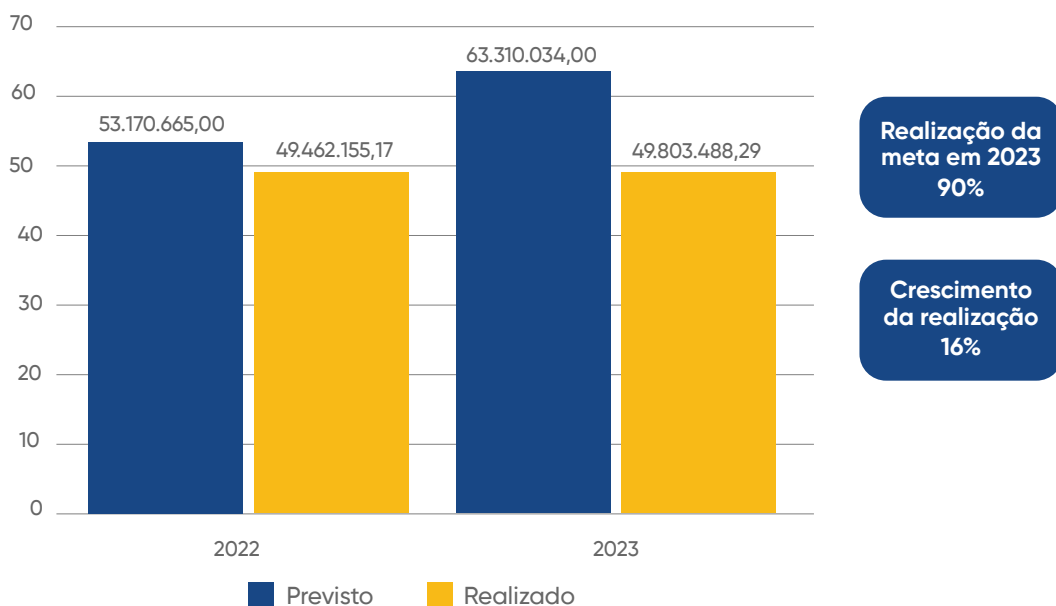


Figura 20 - Receita previsto X realizado programa Saúde

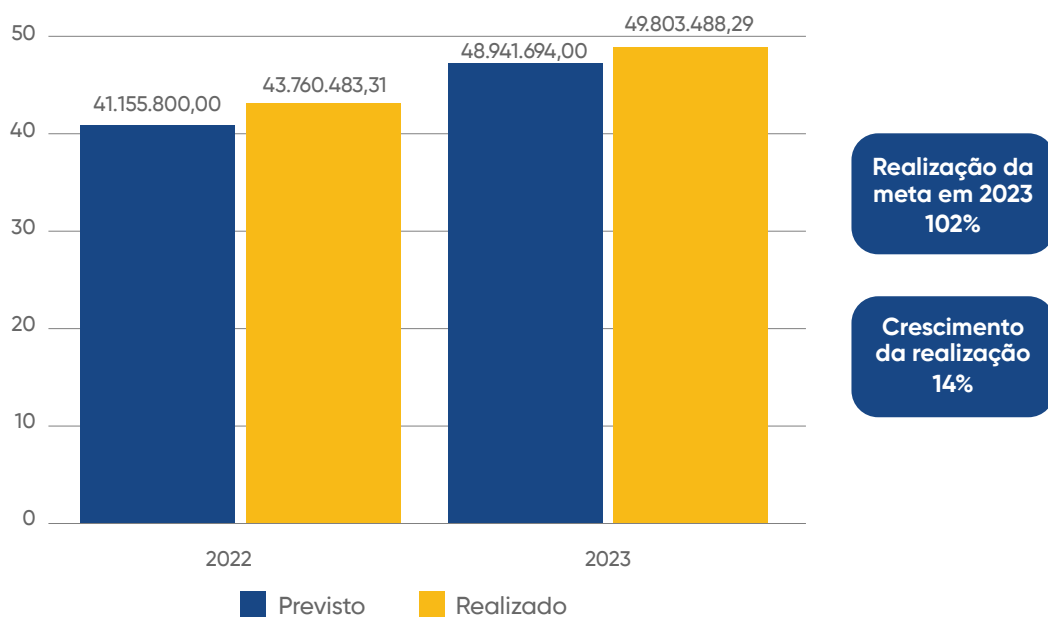


Figura 21 - Clientes/Clientes inscritos meta X produção programa saúde 2023

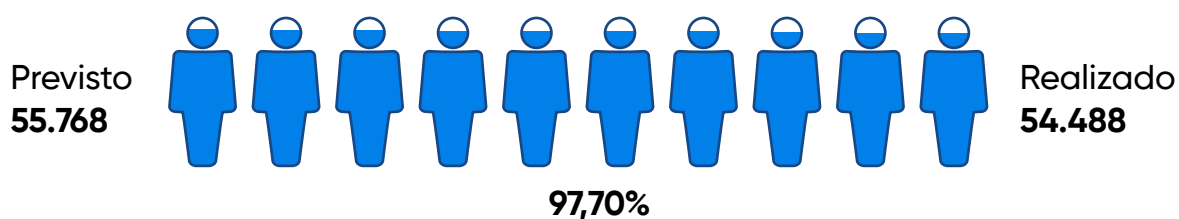


Figura 22 - Refeições / Número de Lanches meta X produção programa saúde 2023

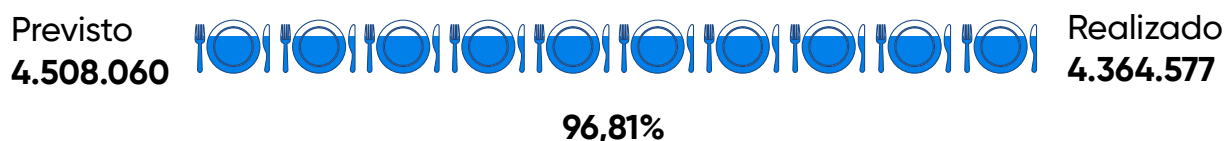


Tabela 2 - Meta X produção programa Saúde 2023

Atividade	Clientes/Cientes inscritos		Número/Turmas		Participantes/Plateia/Público		Frequência		Refeições / Número de Lanches	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Nutrição	11.253	12.765	87	108	10.638	11.877	-	-	4.508.060	4.364.577
Saúde Bucal	20.341	18.655	47	-	1.403	-	-	-	-	-
Educação em Saúde	8.810	10.417	703	825	50.742	60.792	3.614	3.755	-	-
Cuidado Terapêutico	15.364	12.651	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Saúde	55.768	54.488	837	933	62.783	72.669	3.614	3.755	4.508.060	4.364.577

Projetos destaques

Almoços - Sabores da Estação

O Sesc SC possui 13 restaurantes operacionais e 3 meios de hospedagem com realização do projeto Almoço, com o fornecimento de refeições através do sistema de buffet por kg. Com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida de seus clientes e o estimular práticas alimentares saudáveis, por meio de uma refeição adequada, acessível e com qualidade, com cardápios equilibrados nutricionalmente, práticas de sustentabilidade, boas práticas de manipulação, além da gestão estratégica.

Idealizando ações para proporcionar aos clientes refeições especiais, a ação Sabores da Estação que acontece nos Restaurantes Sesc trazem semanalmente às quintas-feiras preparações especiais e padronizadas, com utilização de alimentos sazonais (frutas, legumes e verduras da estação), além do aproveitamento integral dos alimentos. A ação conta com 260 receitas, distribuídas no cardápio ao longo do ano, sendo receitas variadas entre salada, acompanhamentos, pratos base e proteico, além de sobremesas, considerando características sensoriais, qualidade nutricional e hábitos alimentares regionais.

Desta forma, o projeto e suas respectivas ações embasam-se em uma gestão estratégica dos recursos, visando o uso e manejo adequado de recursos gerais, com o objetivo de otimizar o uso dos mesmos e mitigar os impactos socioambientais relacionados às atividades da Nutrição/Alimentação. Por fim, o projeto almoço ainda contempla em seu cardápio a Feijoada e seus tradicionais acompanhamentos as sexta-feira ou aos sábados, além de manter a tradição do Nhoque da Sorte (todo dia 29) e um cardápio regional/típico nas unidades hoteleiras.

No total foram realizados 1.193.081 almoços nos hotéis e unidades operacionais e 370.312 nas escolas do Sesc em 2023. Desse montante 767.900 refeições foram realizadas pelo público-alvo do Sesc que são os comerciários e seus dependentes, tendo uma produção maior se comparado com o ano de 2022.

Promoção da Saúde Ocular - Ver com Saúde

O projeto "Ver com Saúde" foi retomado em 2022 no Sesc Santa Catarina e seu objetivo é contribuir para a promoção da saúde ocular e a prevenção de problemas oculares no cenário escolar. No dia 10 de julho, é celebrado anualmente 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 mensal em Julho voltada para a celebração desta data em todas as Unidades participantes do projeto. As ações do projeto ocorreram em 26 Unidades Sesc e são destinadas a crianças, jovens e adultos, sendo realizadas em três etapas: triagens de acuidade visual, encaminhamento para consultas oftalmológicas e doações de óculos nos casos em que houver necessidade. Além disso, o projeto também promove durante o ano ações educativas sobre saúde ocular com os educadores, escolares e familiares.

No decorrer das atividades desenvolvidas no ano de 2023, registrou-se a participação de 7.366 inscrições em atividades sistematizadas, correspondendo a 101,08% da meta estabelecida, com um aumento em relação ao ano anterior. Adicionalmente, foram promovidas rodas de conversas e orientações, com a participação de 4.243 e 1.210 pessoas, respectivamente. É relevante destacar que o comparecimento às consultas também apresentou um aumento em relação ao ano de 2022, totalizando 679 presenças em consultas e uma diminuição no número de evasões.

Multiplique essa Ideia

O projeto Multiplique essa Ideia tem por objetivo promover educação sexual e reprodutiva, em parceria com escolas públicas em municípios de SC, contribuindo no enfrentamento às Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs) e ao HIV no estado. A ação integra o Programa de Promoção de Saúde Sexual e Reprodutiva (PPSSR) do Departamento Nacional do Sesc e fomenta a participação e o protagonismo dos adolescentes.

Como sugerido pelo próprio nome, educação entre pares é um processo de ensino e aprendizagem em que adolescentes atuam como multiplicadores, ou seja, facilitadores de ações e atividades com e para outros jovens, ou seja, os pares. Esse termo veio do inglês "peer education" e é utilizado quando uma pessoa fica responsável por desenvolver ações educativas voltadas para um grupo do qual faz parte.

O projeto é executado nas Unidades Sesc de Chapecó, Tubarão, Laguna, Prainha e Brusque conjuntamente com as escolas públicas locais. É composto por seis encontros de quatro horas com o grupo de jovens escolares. Após o curso, os alunos participantes realizam ações de multiplicação com os colegas utilizando recursos lúdicos e criativos.

Sesc Alerta

A proposta do projeto Sesc Alerta é contribuir para esforços em decorrência de emergências em saúde pública, promovendo ações de prevenção de agravos e apoiando as ações de bloqueio epidemiológico. A partir da constatação da situação de emergência, parcerias são firmadas com entes públicos e privados para a construção de um plano de trabalho integrado, com foco no público específico mais afetado pela situação de emergência nos cenários identificados como foco da ação.

O objetivo do projeto é fortalecer as iniciativas de enfrentamento às situações de emergência em saúde pública, desenvolvendo ações educativas de mobilização social, prevenção aos agravos, estímulo ao diagnóstico e tratamento, esclarecimento de informações falsas, entre outras frentes de ação.

Em SC, realizou-se uma campanha estadual de combate contra a Dengue, uma das endemias que se instaura no estado nos meses mais quentes e que, em 2023, aumentou em 42% no número de casos em comparação com 2022. As ações incrementaram a campanha "Todos Contra Dengue" e ocorreram em 36 Unidades Sesc, tendo a participação de diversos órgãos e entidades como a Vigilância Epidemiológica (estadual e municipal), Secretarias de Saúde Municipais, Defesa Civil, alunos, clientes e colaboradores do Sesc e comunidade em geral.

Dentre as ações, foram realizadas palestras, rodas de conversa e oficinas, totalizando 220 dias de orientações. A participação total nas atividades realizadas foi de 8.345 que equivale a 89,48% da meta e está superior a participação do ano anterior.

Conexão Saúde

O Conexão Saúde é um projeto que se propõe a realizar ações com foco informativo e educativo, no âmbito presencial e virtual. A programação on-line se caracteriza pela produção de lives ou conteúdos divulgados nos canais de comunicação (redes sociais e site) com temas considerados relevantes para o contexto local e/ou estadual. As programações presenciais se constituem da abordagem de temas pontuais ou sistematizados, facilitados através de rodas de conversa, orientações e palestras.

Anualmente a programação é estruturada por meio de um calendário com os temas propostos para cada mês, envolvendo os profissionais das Unidades e convidados, bem como a articulação e mobilização de parceiros estratégicos, público e/ou privado, podendo ocorrer ações nas Unidades do Sesc, em locais públicos ou espaços pré-acordados com os parceiros.

A oportunidade de conhecimento é uma forma de empoderar as pessoas, tornando-as protagonistas da busca por alternativas de vida mais saudáveis e possíveis de incluir no seu dia a dia, minimizando dessa forma os riscos aos agravos de saúde e aumentando a qualidade de vida de forma geral.

Em 2023, se alcançou grandes mobilizações e alcance de público nas Campanhas Agosto Dourado, outubro Rosa e novembro Azul, provendo discussões relevantes acerca das mais variadas temáticas de saúde. Indo de acordo as participações ultrapassaram a meta estabelecida em 190,20%, dentre as atividades realizadas estão as orientações, encontros, palestras e as rodas de conversa.

AVANSESC – Avaliação Nutricional dos Alunos das Escolas Sesc

O Avansesc (Avaliação Nutricional dos Alunos das Escolas Sesc) é um projeto do DN que visa a Avaliação Nutricional dos Alunos das Escolas SESC, buscando traçar o perfil nutricional dos alunos Sesc, através da coleta de dados antropométricos (peso e altura), classificação e análise dos dados.

Os cuidados com a saúde infantil estão entre as ações essenciais do SESC e o Programa “Promoção de Saúde na Infância” busca a vigilância alimentar para proporcionar informações contínuas sobre a situação nutricional das crianças e incentivar a prática de atividade física.

O perfil nutricional dos alunos permite a detecção das crianças que possuem algum tipo de desvio nutricional e essas informações subsidiam as ações e encaminhamentos dados pelo projeto, orientando os alunos e familiares. O interesse na detecção da obesidade infantil se justifica pelo aumento de sua prevalência com permanência na vida adulta, pela potencialidade enquanto fator de risco para as Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT), como diabetes mellitus tipo 2 e hipertensão arterial que começam a ser observadas em crianças e adolescentes obesos, condição antes observada predominantemente em adultos.

Em 2023, o projeto realizou ainda uma capacitação virtual em parceria com o DN voltada à equipe técnica de SC executora do projeto nas Unidades e Escolas Sesc. A formação foi mediada pela equipe técnica de nutricionistas do DN e buscou ensinar e reforçar a metodologia do projeto, bem como as boas práticas para sua execução.

Sala de Vacinas

Para garantir a saúde de uma empresa é preciso mais do que desenvolver ações mercadológicas e manter as finanças equilibradas. Construir um ambiente saudável e promover programas de saúde garantem maior satisfação por parte dos colaboradores e maior produtividade, além de ajudar a diminuir, consideravelmente, o risco de absenteísmo (faltas ao trabalho) e presenteísmo (presença não produtiva) relacionados ao processo de adoecimento.

Neste contexto, a vacina é uma das principais aliadas no âmbito da saúde ocupacional, porque permite, a partir de ações simples e de baixo custo, alcançar o seu principal objetivo: a saúde dos trabalhadores.

Em 2023, inaugurou-se a Sala de Vacinas no Sesc SC, situada na Unidade Sesc Prainha na qual foi aplicado um total de 3.908 vacinas. Sua proposta foi atuar na Campanha de vacinação contra a Influenza para os comerciários e seus dependentes, além do público geral, desenvolvida juntamente às Unidades Operacionais do Sesc, bem como em parceria com as empresas e sindicatos do comércio local para a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores.

A campanha foi operacionalizada em todas as Unidades Sesc de SC, nos meses de março a julho, vacinando comerciários e seus dependentes, colaboradores Sesc, trabalhadores do sindicato e público em geral, além de prestação do mesmo serviço na Sala de vacinas fixa da Unidade Sesc Prainha.

A Sala atuou ainda fazendo outras campanhas ao longo do ano, vacinando as instituições sociais vinculadas ao Mesa Brasil e promovendo a Campanha "Vacina da Grupe: Ainda dá tempo" nos meses de outubro, novembro e dezembro.

Além da vacinação, foram realizadas ações de Educação em Saúde: matéria para o Blog, live no youtube e participação da enfermeira da Sala em diversas ações integradas na Unidade Sesc Prainha, voltadas para desmistificar e incentivar a imunização.

Fisioterapia

A Fisioterapia é uma área da Saúde que estuda, previne e trata os distúrbios cinéticos funcionais intercorrentes em órgãos e sistemas do corpo humano, gerados por alterações genéticas, traumas ou doenças adquiridas.

Essa especialidade possui mecanismos terapêuticos próprios, fundamentados principalmente pelos estudos da Biologia e Patologia, das ciências fisiológicas e da biomecânica corporal, buscando associar os fatores físicos aos aspectos biopsicossociais do paciente, a fim de promover um tratamento integral, acolhedor e principalmente resolutivo.

A Fisioterapia foi implementada em 4 Unidades do Sesc SC (Balneário Camboriú, Ingleses, Blumenau e Joinville) em abril de 2023, sendo ofertada de maneira individualizada e personalizada em consultório, com foco na queixa do paciente e na sua resolução. Ao total foram realizados 774 tratamentos e 342 exames.

A proposta inicial de implementação desse serviço fundamentou-se na prevalência significativa de dor crônica entre as pessoas atualmente, ocasionando muitas vezes o afastamento do trabalho e/ou perda da funcionalidade, resultando em diminuição da qualidade de vida, dor, quadros depressivos, dentre outras questões.

Portanto, o serviço de Fisioterapia do Sesc é focado em tratar casos de dor crônica e outras afecções musculoesqueléticas por meio da Fisioterapia Ortopédica, visando principalmente a resolução da dor e a promoção da máxima funcionalidade que um indivíduo pode alcançar.

No período de implementação, as salas das 4 Unidades foram estruturadas e equipadas para oferta do novo serviço, além de ter havido uma formação técnica online e presencial com os profissionais fisioterapeutas que foram contratados, a fim de padronizar e qualificar o serviço a ser oferecido. As formações foram ministradas por uma assessora contratada, graduada e mestra em Fisioterapia, além de doutora em Neurociências.

OdontoSesc

O Projeto Odontosesc foi criado em 1999, pelo Departamento Nacional como forma de ampliar o alcance das clínicas odontológicas fixas. O projeto possui 02 Unidades Móveis atuando em Santa Catarina, equipadas com quatro cadeiras odontológicas, sala de raio-X e esterilização e através de parceria com as prefeituras municipais, tem capacidade para realizar aproximadamente 1.300 atendimentos por mês. Do lado de fora da unidade, há sempre uma tenda para atendimento do público.

As clínicas móveis oferecem tratamentos como profilaxia (limpeza), remoção de cálculo (tártaro), aplicação tópica de flúor, restaurações e exodontia (extração dentária). As cirurgias mais complexas, suspeitas de câncer de boca e tratamentos de canal são encaminhados para o Centro de Especialidades Odontológicas (atendimento do SUS) mais próximo. As parcerias além de facilitarem a implantação e operacionalização do projeto ainda contribuem para a continuidade das ações.

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 e 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, com atendimentos odontológicos gratuitos e atendimento preferencial, que favorecem o acesso dos clientes Legais.

Em 2023 foram realizados em clínica ambulatorial 4.078 inscrições obtendo 80,15% do alcance da meta com o nº de 17.786 presenças nas consultas obtendo 92,65% de alcance da meta. Foram 4.078 tratamentos iniciados com conclusão de 2.926, obtendo 74,72% de alcance da meta do ano. Estes atendimentos foram realizados em 8 cidades catarinenses: Içara, São José, Ilhota e Biguaçu, atendidas pela Unidade 1, e Palma Sola, Nova Erechim, Maravilha e Rio Rufino atendidas pela Unidade 3.

Saúde Mulher

O Projeto Saúde Mulher foi criado Departamento Nacional e tem como objetivo realizar o rastreamento do câncer de mama e câncer do colo do útero e ainda contribuir com a melhoria da assistência da Saúde da Mulher existente no país, seguindo o protocolo do Instituto Nacional do Câncer e do Ministério da Saúde (INCA/MS), através da realização gratuita de mamografias em mulheres na faixa etária entre 50 e 69 anos de idade e exames preventivos ou Papanicolau na faixa etária entre 25 e 64 anos de idade e que possuem vida sexual ativa.

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 pessoas residentes em locais distantes dos centros urbanos, o Sesc vem ampliar seu raio de abrangência ao oferecer atendimento a estas mulheres em unidades móveis que contam com um mamógrafo digital e uma sala preparada para realização. Além dos exames são realizadas ainda ações educativas com temáticas como planejamento da vida reprodutiva, prevenção à violência de gênero e a infecções sexualmente transmissíveis (IST). As unidades contam ainda com uma tenda externa que funciona como sala de espera e também para o desenvolvimento das práticas educativas.

O projeto é desenvolvido em parceria com as prefeituras municipais, que fornecem toda a estrutura para a instalação e operacionalização do projeto. Em 2023 foram firmadas parcerias com as cidades de Navegantes, São José, Itapoá e Porto Belo com a Unidade 1 e as cidades de Urubici, Ponte Serrada, Campos Novos e Catanduvas em consórcio com Água Doce e Jaborá com a Unidade 2. Toda a equipe do Sesc Saúde Mulher recebe a formação no Hospital de Amor (antigo Hospital de Câncer de Barretos). As duas Unidades Móveis realizaram 4.322 consultas nas clínicas ambulatoriais e 5.670 mamografias.

Alimentação Escolar

A alimentação oferecida aos alunos é planejada por nutricionistas com base em recomendações do Ministério da Saúde, priorizando alimentos in natura e minimamente processados, em um cardápio estruturado para garantir a oferta de todos os grupos alimentares de forma variada, incluindo alimentos típicos em festividades, promovendo um ambiente alimentar favorável ao desenvolvimento de bons hábitos por meio da socialização ao redor de uma mesa saudável. Os testes de aceitabilidade são realizados com regularidade, utilizando uma escala hedônica com metodologia sensorial afetiva,

para identificar as preferências alimentares dos alunos. Em 2023, foram testadas 09 preparações com 9.293 participações.

Além da oferta de alimentação saudável e suficiente para o período escolar, são realizadas ações de Educação Alimentar e Nutricional (EAN). De acordo com o Ministério da Cidadania, EAN define-se como um campo de conhecimento e de prática contínua e permanente, transdisciplinar, intersetorial e multiprofissional que visa promover a prática autônoma e voluntária de hábitos alimentares saudáveis, no contexto da realização do Direito Humano à Alimentação Adequada e da garantia da Segurança Alimentar e Nutricional. As ações de 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 2023, em 22 cidades catarinenses, no intuito de compartilhar com a comunidade escolar, mês a mês, cada uma das dez recomendações do Ministério da Saúde para uma alimentação adequada e saudável, perfazendo ao todo 40 ações de EAN.

Para compartilhar cada uma das recomendações, foram utilizados recursos como releituras de clássicos da literatura infantil, adaptados para o contexto dos Dez Passos, com oficina culinária relacionada à história; atividades artístico-pedagógicas; materiais educativos como jogos de tabuleiro gigante, dominó e memória, que foram elaborados pela área de Nutrição do Sesc-SC, trabalhando as cores do semáforo como recurso indicativo de alimentos e práticas relacionados às recomendações; além de experiências e vivências de campo como visitas à feira local para compra dos alimentos da oficina culinária, plantios, piqueniques outras atividades.

Em 2023, o projeto foi publicado no E-book do Laboratório de Inovação em EAN (LIS-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), documento que serve de referência nacional para ações de EAN, e está disponível em https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/laboratorio_inovacao_educacao_alimentar_10anos.pdf, para replicação por escolas, organizações e pela sociedade civil. A publicação ocorreu em razão da seleção do projeto, entre os 10 melhores do país, ficando em 8º lugar entre 123 experiências inscritas no edital do LIS-EAN.

3.1.3 | Cultura

O Serviço Social do Comércio (Sesc) é uma instituição que atua em diversas áreas, incluindo a cultural. Na área de Cultura, o Sesc desenvolve uma ampla gama de atividades e programas para promover o acesso à cultura, o desenvolvimento artístico e a inclusão social. Algumas das principais ações incluem:

- 1. Espetáculos e Eventos Culturais:** O Sesc promove apresentações artísticas como peças de teatro, exposições, apresentações musicais, dança e outras manifestações.
- 2. Cursos e Oficinas:** Oferece cursos e oficinas nas mais variadas expressões artísticas, proporcionando formação e capacitação para interessados em áreas como música, artes plásticas, teatro, dança, entre outras.
- 3. Bibliotecas:** Mantém bibliotecas que possibilitam o acesso à leitura, promovendo o hábito de ler e disponibilizando recursos culturais.
- 4. CineSesc:** Apresenta programação cinematográfica, exibindo filmes nacionais e internacionais, contribuindo para a difusão do cinema e a formação de público.
- 5. Projetos de Incentivo à Leitura:** Desenvolve programas e ações para incentivar a leitura e a formação de novos leitores.
- 6. Festivais e Mostras:** Organiza festivais e mostras culturais, destacando a diversidade e riqueza das expressões artísticas e culturais.
- 7. Ações de Preservação do Patrimônio Cultural:** Colabora na preservação do patrimônio cultural, apoiando ações de resgate e valorização da identidade cultural.

A área de manifestações artístico-culturais é vista pelo Sesc como um dos contextos mais expressivos para elevar os indivíduos a patamares superiores da condição humana. Nesse sentido, o programa Cultura é concebido como um conjunto de atividades voltadas para a transformação social, por meio do desenvolvimento e difusão das artes, do conhecimento e da formação dos agentes culturais. Esse programa respeita a dinâmica dos processos simbólicos, ao mesmo tempo que fomenta a tradição, preservação, inovação e criação.

O Sesc adota como ponto de partida a democratização do acesso dos cidadãos a manifestações culturais como cinema, teatro, concertos, museus e bibliotecas. Essa abordagem visa promover uma cultura de qualidade e contribuindo para a formação lúdica da população catarinense.

Uma característica marcante é o compromisso em levar a cultura a locais que geralmente não são contemplados por circuitos comerciais, ampliando o alcance das atrações culturais. Grande parte dessas atividades promovidas pelo Sesc é oferecida gratuitamente, tornando a cultura mais acessível.

Além das apresentações e eventos, o Sesc também desempenha um papel educativo ao ensinar a fazer cultura. Isso é realizado por meio de uma variedade de cursos, oficinas e palestras que se multiplicam nas unidades, proporcionando oportunidades de aprendizado e desenvolvimento para a comunidade. Essa abordagem abrangente visa não apenas

oferecer experiências culturais enriquecedoras, mas também capacitar os participantes a se tornarem agentes ativos na promoção e preservação da cultura local.

Em Santa Catarina, o Sesc desempenha um papel abrangente em todas as vertentes culturais, atuando com atividades e modalidades como audiovisual, artes visuais, artes cênicas (dança, teatro e circo), literatura, música e biblioteca, tanto no âmbito da formação quanto da apreciação artística. A instituição mantém cursos estruturados em dança, música, teatro e artes visuais em suas 31 unidades operacionais, encerrando o ano de 2023 com um total de 7.167 alunos matriculados.

Na esfera da apreciação cultural, projetos como a Rede de Teatros Sesc, a Rede Sesc de Galerias, o Baú de Histórias e o Sesc Musical enriquecem a programação cultural nas cidades catarinenses. Essas iniciativas não apenas proporcionam acesso à diversidade cultural, mas também fomentam a interação e participação ativa da comunidade nas manifestações artísticas.

Além de suas atividades regulares, o Sesc também desempenha um papel fundamental na gestão de dois importantes Patrimônios Históricos e Culturais em Santa Catarina. O Centro Cultural Vidal Ramos em Lages e a antiga Casa de Câmara e Cadeia em Florianópolis, atualmente abrigando o Museu de Florianópolis, são locais geridos pela instituição. Essa responsabilidade evidencia o comprometimento do Sesc com a preservação e promoção do patrimônio cultural, enriquecendo a experiência cultural e histórica para os habitantes da região.

Figura 23 - Despesa previsto X realizado programa Cultura

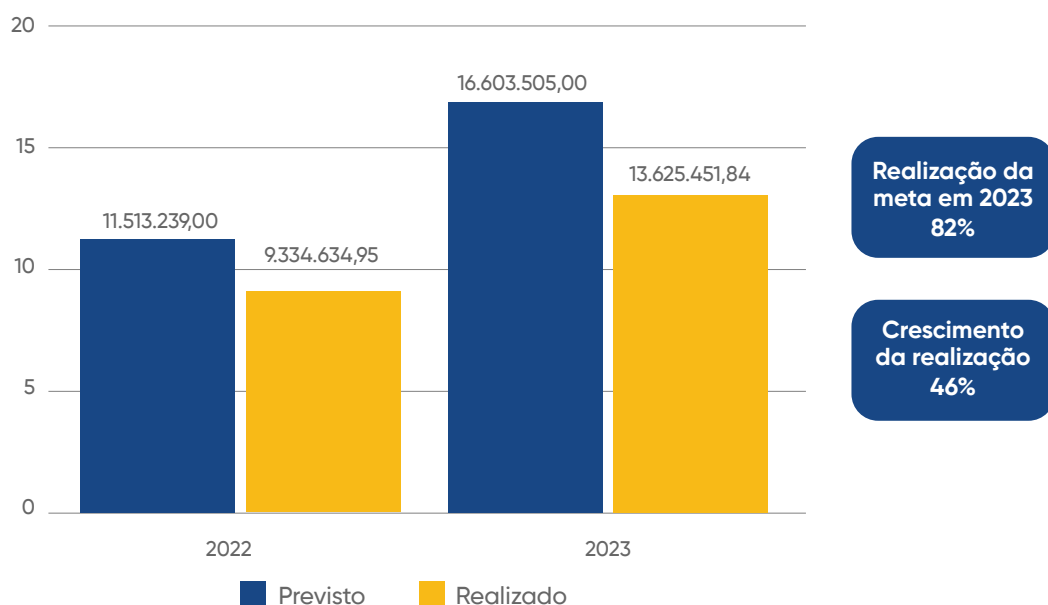


Figura 24 - Receita previsto X realizado programa Cultura

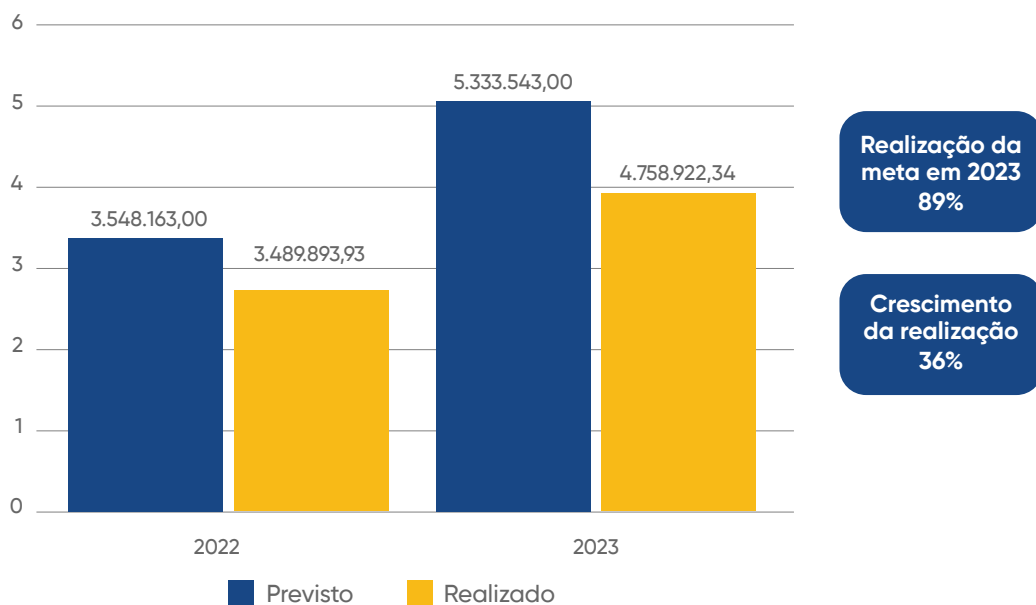


Figura 25 - Clientes/Clientes inscritos meta X produção programa cultura 2023

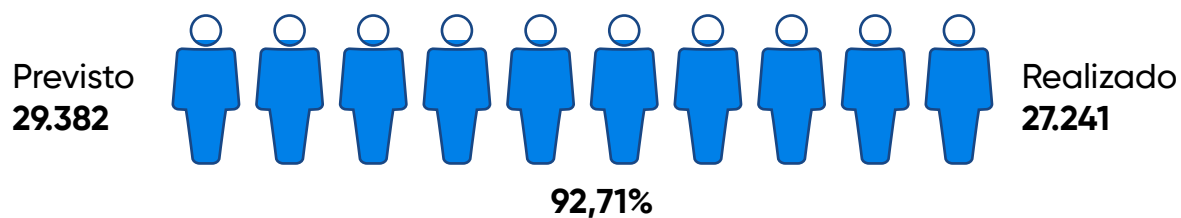


Figura 26 - Frequência meta X produção programa cultura 2023

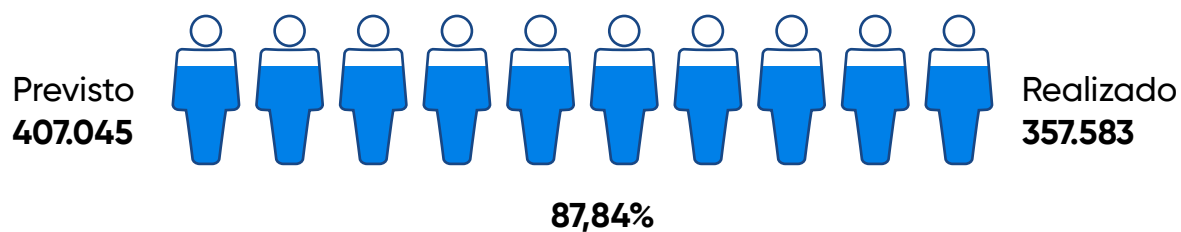


Tabela 3 – Meta X Produção programa Cultura 2023

Atividade	Clientes/Clientes inscritos		Número/ Turmas		Participantes/ Plateia/Público		Frequência	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Artes Cênicas	6.319	6.249	709	741	39.600	36.088	228.401	236.460
Artes Visuais	1.398	1.380	3.760	7.895	121.714	117.576	43.858	25.651
Música	2.471	2.353	584	537	21.269	17.718	107.591	77.837
Literatura	2.430	2.138	1.381	1.596	49.619	61.617	20.248	11.799
Audiovisual	245	229	332	371	10.284	13.981	4.200	3.420
Biblioteca	16.519	14.892	153.980	178.842	-	-	2.747	2.416
Total Cultura	29.382	27.241	160.746	189.982	242.486	246.980	407.045	357.583

Projetos destaques

Biblioteca de Brincar

O Biblioteca de Brincar consiste em oferecer espaços e programação atrativa nas Unidades do Sesc aos sábados, para a experimentação da leitura lúdica e brincadeiras, com disponibilidade de acervo específico, jogos literários, dinâmicas, oficinas, contação de histórias entre outras ações de mediação, como opção de atividade cultural e de lazer aos fins de semana para as famílias.

Mais de 2.700 pessoas participaram da edição de 2023 do projeto Biblioteca de Brincar do Sesc-SC, que corresponde a 115,34% da meta. Esse projeto tem como objetivo fomentar a literatura no estado, proporcionando oficinas, contação de histórias e brincadeiras com diversas temáticas ao longo do ano. Foram realizadas quatro edições em dez unidades do Sesc, sendo elas: Prainha, Palhoça, Joinville, Jaraguá do Sul, Laguna, Tubarão, Araranguá, Brusque, Itajaí e Concórdia.

O Biblioteca de Brincar explora as relações entre o imaginário e a materialidade, valorizando a sabedoria da cultura infantil e utilizando a natureza como fonte de elementos para promover um brincar saudável. Os temas abordados nas edições do Biblioteca de Brincar foram: Natureza, Sonho, Imaginário e Arte. A proposta do projeto foi ocupar as bibliotecas do Sesc com atividades lúdicas para crianças e adultos, promovendo integração, interatividade e brincadeiras em família.

No decorrer do ano de 2023, o projeto registrou um total de 59 apresentações, alcançando 105,36% da meta estipulada para essa atividade. Adicionalmente, as Oficinas contabilizaram 1.637 inscrições, atingindo 113,52% da meta previamente estabelecida. Além disso, foram realizadas 3.789 consultas ao acervo, correspondendo a 92,80% da meta

Prêmio Literário Sesc Criança

O projeto Prêmio Literário Sesc Criança visa o incentivo e a valorização da produção literária catarinense voltada ao público infantil.

O ano de 2023 iniciou com o lançamento do livro “A voz dos meus olhos” de autoria de Cynthia Valente e ilustrações de Fernando Zenshō, resultado do edital de 2022. Com uma extensa programação de mediação realizada em todas as Bibliotecas do Sesc Santa Catarina, o livro foi apresentado aos leitores no dia 18 de abril, quando é comemorado o Dia Nacional do Livro Infantil. Ao todo foram distribuídos 3.000 exemplares para todas as Bibliotecas do Sesc no país e para instituições de cultura e ensino em Santa Catarina, como APAEs, Bibliotecas Municipais e escolares.

Na sequência, o terceiro edital foi aberto de 29 de abril até 12 de junho, e recebeu 115 inscrições validadas, que foram analisadas por uma comissão julgadora externa, com base nos critérios estabelecidos no edital, como originalidade do texto, uso do padrão culto da língua portuguesa, teor artístico e adequação ao público-alvo.

A narrativa selecionada de 2023 foi “A girafa míope” de Marcello Gallotti morador de Timbó – SC, e passou durante o segundo semestre pelo processo de edição sob responsabilidade do Sesc, com a participação do ilustrador Sérgio Fernando Luiz, conhecido como Fê.

Além de estimular e valorizar a produção artística literária catarinense, o “Prêmio Literário Sesc Criança” é um projeto de formação de leitores, considerando o seu alcance na distribuição gratuita do livro, garantindo ao acesso a leitura desde a infância. Contribui ainda para o reconhecimento e pertencimento dos catarinenses ao seu lugar, à língua com a qual expressam suas aspirações, manifestam seus costumes, memórias, narrativas e seu imaginário.

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.

Em 2023, o Museu de Florianópolis celebrou seu segundo aniversário. Desde 2021, mais de 90 mil pessoas já visitaram a instituição. A estrutura dispõe de seis salas de exposição de longa duração, o Café do Museu e realizou duas exposições temporária. O ambiente das exposições temporárias, por sua vez, registrou a presença de 72 mil pessoas nos últimos

dois anos. As projeções interativas na sala têm sua temática renovada a cada seis meses, abordando diferentes assuntos relacionados à cidade. Ao longo do tempo, a exposição já apresentou temas como “Boi de Mamão”, “Leão da Ilha x Furacão do Estreito”, “Invasão Espanhola de 1777” e “A Natureza que Aqui Habita”.

Ao longo do ano de 2023 foram efetivadas 7.128 visitas mediadas à exposição com 58.832 participantes e 21 Apresentações com público de 1.671 pessoas, todas essas ações corroboram com a Política Cultural do Sesc em que aponta que se deve “manter diálogo permanente com os diversos públicos”. Além disso, obteve um total de 13 Exposições de arte com público de 44.594 pessoas.

Arte da Palavra

O “Arte da Palavra Sesc – Rede Sesc de Leituras”, é um dos projetos mais significativos de valorização da literatura brasileira no país, contou com a participação de 4.562 pessoas nas unidades do Sesc-SC, entre apresentação, debate e oficina. No ano de 2023, o projeto foi levado a 16 cidades catarinenses, oferecendo uma programação totalmente gratuita. As atividades incluíram debates com autores, oficinas de escrita criativa, edições de livros, contação de histórias e apresentações de contação de histórias com bonecos.

Reconhecido como o maior projeto de circulação da literatura nacional, o Arte da Palavra, por onde passa, promove uma série de ações que estimulam tanto a produção quanto a apreciação literária. Além disso, o projeto fomenta a formação de leitores e o intercâmbio entre artistas de diferentes regiões do Brasil. As unidades Sesc que receberam o projeto foram: Araranguá, Tubarão, Prainha, Palhoça, São Miguel do Oeste, Chapecó, Concórdia, Centro Cultural Vidal Ramos, Itajaí, Balneário Camboriú, Blumenau, Rio do Sul, Jaraguá do Sul, Joinville, Canoinhas e Joaçaba. Importante destacar que o Arte da Palavra leva programação de qualidade em literatura para o interior do Estado, onde muitas vezes esses municípios não possuem acesso a esse tipo de iniciativa.

Ao longo do evento, foram realizadas mais de 45 atividades distribuídas em três eixos: Autores, Criação Literária e Oralidades. No Circuito Autores, o projeto propicia debates e encontros com escritores, promovendo uma troca de experiências e ideias sobre temas relacionados às suas obras. Participaram desta edição em Santa Catarina nomes como Marcelo Moutinho (RJ), Débora Ferraz (PB) com o debate “A prosa do cotidiano”, já Jéssica Balbino (MG) e Odailta Alves (PB) proporcionaram o debate “Literatura e corpo: vozes insurgentes”.

Já no Circuito Criação Literária, a proposta é semelhante, com debates e encontros entre escritores, visando incentivar o intercâmbio de artistas e estimular a leitura. Os participantes catarinenses foram os mesmos do Circuito autores.

Por fim, o Circuito Oralidades foca nas expressões verbais da palavra, apresentando atividades como contação de histórias, saraus, performances, slams e repentes. Na edição em Santa Catarina, as apresentações foram conduzidas pelos talentosos Kaline Leigue e Diego Cavaleiro Andante. Esses circuitos, ao percorrerem as 16 cidades catarinenses com uma programação totalmente gratuita, contribuem significativamente para o estímulo à produção literária, o fomento à leitura e o enriquecimento cultural.

Rede de Teatros Sesc

O projeto “Rede de Teatro” tem como objetivo incentivar a circulação, fruição e produção das artes cênicas e música no Estado de Santa Catarina, que compreende ações de música e ações nas modalidades de circo, dança e teatro, através de eventos regulares em cada cidade/Unidade com espaço de Teatro. A difusão do acesso, bem como a pluralidade das apresentações e debates são fatores determinantes para o desenvolvimento cultural do estado, colocando o Sesc em posição preponderante como agente de promoção, formação e desenvolvimento artístico e cultural em Santa Catarina.

Durante o ano de 2023, 16 grupos de música e artes cênicas percorreram a Rede de Teatros do Sesc em todo o estado totalizando 104 apresentações para 7.126 pessoas, proporcionando uma variada programação de espetáculos, concertos, shows instrumentais e outras apresentações. As performances envolventes e diversificadas desses grupos foram apreciadas em diversas cidades catarinenses, contribuindo para enriquecer culturalmente as comunidades locais.

Baú de Histórias

O projeto retomou suas atividades em 2023, mantendo como principal objetivo o estímulo à leitura de maneira lúdica, com ênfase na valorização da narrativa oral e no reconhecimento profissional do contador de histórias. Há 21 anos, o projeto promove a circulação estadual de espetáculos, desempenhando um papel fundamental no fortalecimento da arte da contação de histórias em Santa Catarina.

Neste ano, foram realizadas mais de 140 apresentações nas 24 escolas parceiras do Sesc nas cidades participantes e contou com um público de 13.852, que corresponde à 118,09% da meta. Os grupos selecionados pelo Sesc passaram por uma criteriosa curadoria, escolhidos entre 46 propostas apresentadas. A equipe, composta por analistas e técnicos de cultura da instituição, avaliou critérios como a qualidade da apresentação, a relevância literária da proposta, o potencial de inovação, a valorização da diversidade cultural, o atendimento ao público preferencial e a consonância com os objetivos do projeto.

3.1.4 | 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 2023 foi marcado pelo crescimento recorde de alunos inscritos nas modalidades de Desenvolvimento Físico Esportivo. Nossas academias tiveram números expressivos de alunos matriculados, chegando a apresentar mais de 21.300 inscrições na modalidade de exercícios físicos sistemáticos, com destaque para o projeto treinamento multifuncional (TMF), que contou com mais de 32.446 alunos ativos no ano de 2023. A metodologia seguida pelo Sesc/SC, é um diferencial de atendimento em nossos espaços, o atendimento humanizado, a qualificação técnica das equipes, os investimentos em equipamentos e acessórios, são fundamentais para esse resultado. Além de constatarmos que a clientela mudou seus hábitos de vida. A pratica regular do exercício físico, tem se mantido frequente na vida dos catarinenses, tanto que não se observa mais a "sazonalidade" (inverno – verão), são situações que não ocorrem mais, percebe-se o aluno interessado em manter uma rotina de treinamento, aliado a melhora da sua qualidade de vida, bem-estar, integração, motivação e adaptação positiva. Em um ambiente que prioriza a democratização e acesso ao lazer, tudo isso é encontrado nas Academias Sesc.

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. A capacitação ocorrida com toda a equipe da Recreação, ressaltando conteúdos como a naturalidade do brincar; a integração entre amigos e famílias; o livre brincar; o movimento e a descontração permearam as atividades recreativas ao longo de 2023.

Destacamos a grande participação nos eventos ao ar livre, como os circuitos de lazer: caminhadas na natureza e pedal; que estimulam a prática de atividade física de forma leve e lúdica. Além dos projetos como o "Celebração do brincar", quintal brincar, festividades como festa junina e programação para a integração entre outros, proporcionando muita troca, afetividade e memórias que ficaram para sempre na vida de muitas pessoas.

O turismo social apresentou um resultado excelente, foi um grande destaque do Programa Lazer, mais de 9 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 313 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.

Vale destacar ainda, a atuação inovadora em processos de trabalho, que garantam uma gestão estratégica. A renovação de acervos e equipamentos, também são aspectos de grande relevância para o Programa e permanecem como foco de atuação. Já as formações e capacitações, passado os momentos de alinhamento do propósito, atualizações e diretrizes do Programa lazer em cada área, nosso foco em 2023, foi promover capacitações voltadas para modalidades específicas, treinamentos com foco em novas metodologias de trabalho, que agreguem valor tanto para o desenvolvimento de nossas equipes técnicas, quanto contribuirão com a qualificação dos serviços e atividades ofertados pelo lazer.

O programa lazer está sendo desenvolvido com muito planejamento, de melhorias de processos, de foco em ações inovadoras, de valorização das equipes de trabalho e no resgate da essência do Programa Lazer, que é composto de muitas atividades sistematizadas, mas também é feito por meio de ações eventuais. Uma programação que faz parte da vida de milhares de catarinenses, que agora poderão novamente vivenciar bons momentos de forma integrada, valorizando o potencial de cada ser humano e a condição de seu desenvolvimento de forma saudável, ampliando as possibilidades de adesão a bons hábitos de vida.

Para 2023 o Programa Lazer, se propôs a intensificar o propósito de “educar para e pelo lazer”. Por meio de atividades e vivências que contribuíram para o enriquecimento pessoal, proporcionando experiências memoráveis em uma vasta programação, para todas as faixas etárias e públicos. Introduzindo cada vez mais aspectos de inclusão social, sustentabilidade e inovação em serviços. Oportunizando para que uma gama maior de pessoas, tenham acesso a programações lúdicas, de incentivo a pratica regular do exercício físico, viagens, hospedagens, contato com a natureza, brincar em família, entre outros.

Figura 27 - Despesa previsto X realizado programa Lazer

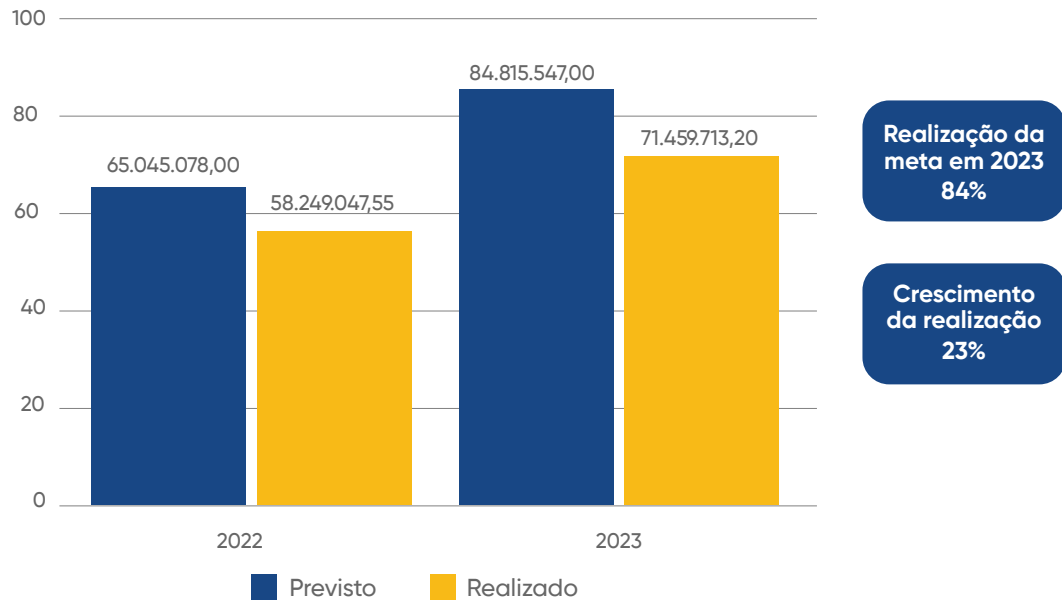


Figura 28 - Receita previsto X realizado programa Lazer

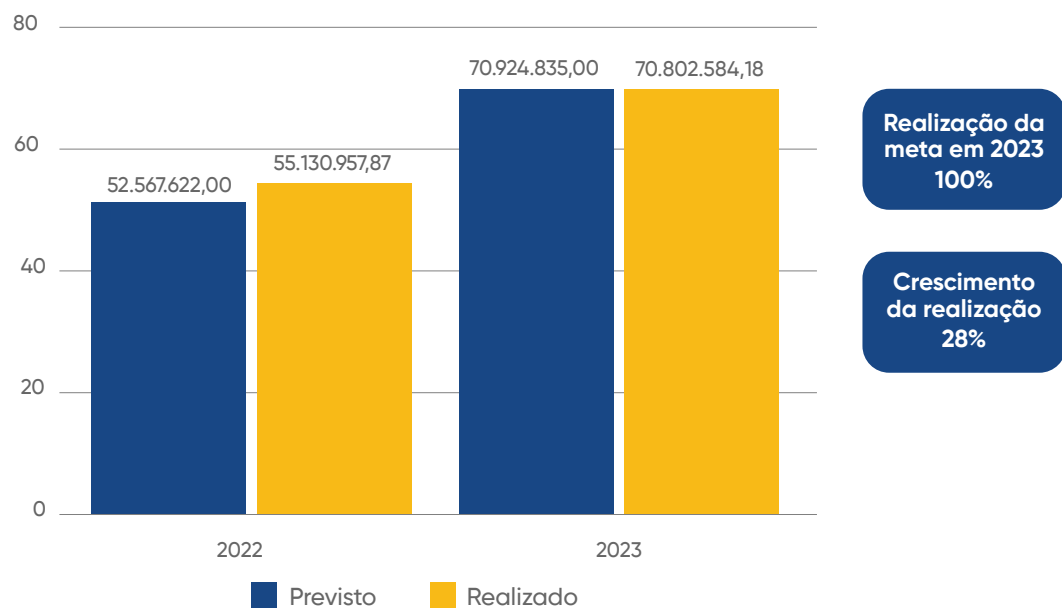


Figura 29 - Clientes/Clientes inscritos meta X produção programa lazer 2023

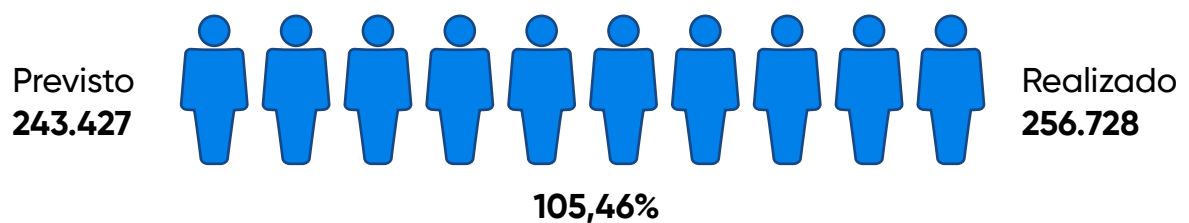


Figura 30 – Frequência meta X produção programa lazer 2023

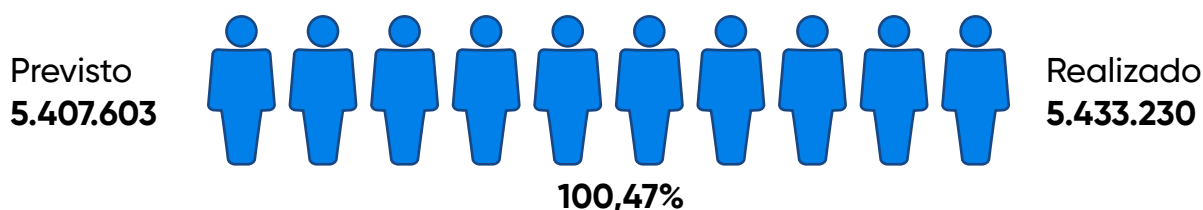


Tabela 4 – Meta X Produção programa Lazer 2023

Atividade	Clientes/Clientes inscritos		Número/ Turmas		Participantes/ Plateia/Público		Frequência	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Desenvolvimento Físico-Esportivo	179.310	189.470	2.586	2.949	33.050	34.908	5.342.354	5.377.548
Recreação	4.789	4.561	14.736	16.871	802.183	815.367	22.477	26.292
Turismo Social	59.328	62.697	499	706	-	-	42.772	29.390
Total Lazer	243.427	256.728	17.821	20.526	835.233	850.275	5.407.603	5.433.230

Projetos destaques

Turismo Emissivo – 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 11 passeios, totalizando 306 inscrições com alcance da meta em 91,89%, nota importante que o projeto tem 60% apoio do DN.

O projeto, Passeio Plurais, desenvolvido pelo Sesc SC desde 2022, visa promover a inclusão física, cultural e social de pessoas com deficiência e em vulnerabilidade social e suas famílias nos passeios e excursões. Em 2023 os passeios foram desenvolvidos em parceria com o Sesc Comunidade de Penha, Palmitos, Cocal do Sul, Irani, Palhoça, São José, Forquilha e Joinville ofertando um passeio que possibilitasse o acesso a pessoas em vulnerabilidade social. Mais de 200 pessoas foram impactadas pela ação, realizada em conjunto com a área de Assistência do Sesc.

Incubadora de Projetos de Lazer – Capacitação dos Guias

O projeto Incubadora foi proposto de Departamento Nacional com o intuito de auxiliar os departamentos regionais no desenvolvimento ou criação de produtos e serviços com significativo grau de inovação. O projeto escolhido pelo Sesc SC foi “Capacitação dos guias de turismo”.

O projeto foi desenvolvido durante o ano de 2022 e aplicado em outubro de 2023, com o intuito de aproximar os guias de turismo que já trabalham com o Sesc SC e de novos guias, ao significado e importância do Turismo Social. Hoje nos cursos para guias oferecidos no país, se fala apenas de turismo de mercado e não das particularidades do Turismo Social. O guia de turismo é essencial nas programações do turismo, pois ele representa o nome do Sesc, para tanto, é fundamental que esses estejam alinhados com as diretrizes da Instituição.

A capacitação aconteceu no Hotel Sesc Cacupé, em Florianópolis, e contou com a participação de mais de 70 guias de turismo de SC e PR, possibilitando a troca de conhecimentos e imersão no programa de Turismo Social, para o qual o guia é imprescindível. O curso contou com falas do renomado Guia e Historiador Cadu de Castro, que tem um longo histórico de colaboração com o Sesc e compartilhou insights valiosos; da Analista de Turismo Social do Departamento Nacional do Sesc, Roberta Miranda, que apresentou o trabalho realizado no Brasil; e da Gerente de Lazer do Sesc-SC, Giseli Mara Schena, que contextualizou a atuação regional e esclareceu detalhes acerca dos detalhes do processo de contratação desses profissionais. Ao longo do encontro, os participantes discutiram sobre como estes preceitos e disposições podem ser colocados em prática no trabalho cotidiano do Guia de Turismo, e como estas condutas devem orientar as ações destes profissionais em roteiros de Turismo Social.

Turismo Receptivo – Procedimentos Operacionais Padrão

Os três meios de hospedagem tiveram os processos operacionais da Governança, Recepção, Reservas e Eventos integralmente mapeados, com participação das equipes gestora e operacional de cada hotel. Esta ação foi desenvolvida e conduzida pela Epicentro Consultoria, empresa especializada em hotelaria. Durante o levantamento das informações os processos foram adequados tornando a operação mais funcional e passível de controle efetivo. Como resultado deste trabalho, temos os procedimentos operacionais padrão (POP's) de cada área registrados e as equipes treinadas.

Capacitação de Turismo Social

Com a temática central “Como manter a autenticidade do Turismo Social enquanto atividade rentável” é reunida as equipes do Turismo Emissivo e Receptivo para o Encontro Técnico de Turismo Social que foi conduzido pelo especialista Hélio Hintze. Foram abordados temas paralelos como a Hospitalidade; a Identidade do Turismo Social sob a ótica do Departamento Nacional: Solidariedade, Sustentabilidade, Ética e Responsabilidade Social

– dialogando com os conceitos do universo da Hospitalidade; Missão, Visão, Valores do Turismo Social. Todo conceito do encontro foi permeado por ações práticas, direcionadas ao turismo realizado pelo Sesc SC.

Programação Hoteleira

Nos hotéis do Sesc-SC é oferecida uma programação integrada com o intuito de proporcionar momentos de interação social entre os hóspedes, por meio de um ambiente saudável e acolhedor, reforçando as experiências do Turismo Social com base em uma programação recreativa que valorize as características culturais de cada região e que ofereça diversão para toda a família. Dentro da programação hoteleira são contemplados o Turismo Receptivo, Recreação, Nutrição, Educação Ambiental e Cultura, garantindo uma experiência verdadeiramente integrada em nossos Meios de Hospedagem, onde o hóspede vivencie tudo aquilo que o Sesc tem a oferecer durante sua estada. No decorrer do ano, se obteve um total de 188.972 participações nas realizações representando 123,39% da meta.

TMF: Reformulação da Metodologia das Academias

O Sesc SC possui a maior rede de academias de Santa Catarina, tendo 34 unidades distribuídas pelo estado. O ano de 2023, além de ter sido o resultado mais expressivo do projeto Treinamento Multifuncional (TMF), também foi marcado pela reformulação da metodologia buscando tornar o método ainda mais eficiente e alinhado para atuação em rede.

Dentre os objetivos da reformulação estavam: Implantação integral da metodologia proposta em todas as unidades de forma sistematizada; Uso de expertise específica e aplicação das melhores práticas do mercado; Implantação de processos testados e aprovados previamente; Otimização dos resultados com uso de ferramentas de apoio, tais como vídeos tutoriais, infográficos, layouts e planilhas; Atuação em Rede de forma eficiente; Alinhamento das equipes de trabalho; Crescimento do número de ativos, redução de evasões e consequentemente incremento de receita.

As realizações do Treinamento Multifuncional no ano de 2023 alcançaram o número de 80.497 participações, que equivale a 111,73% da meta, se comparado com o ano anterior o número de participação cresceu. Dentre o público participante mais da metade, faz parte do público preferencial do Sesc.

Pilates Estúdio

O pilates é um método de tonificação muscular, realinhamento postural e alongamento corporal que integra corpo e mente, visando o movimento consciente. Prima pela qualidade e não pela quantidade de repetições, tendo uma variedade de movimentos que devem ser realizados com concentração e consciência corporal, utilizando basicamente a força da gravidade sobre o corpo.

Com base em todas as especificidades do método e particularidades da aplicação dele na estrutura do Sesc, e diante do elevado número de estúdios e clientes atendidos nas unidades, em 2023 o Sesc investiu na formatação de uma metodologia personalizada ao modelo de atendimento da Instituição, bem como a elaboração de manual norteador para atuação dos profissionais e capacitação da equipe de instrutores, a fim de possibilitar um atendimento personalizado e alinhado em todos os estúdios.

Foram mais de 100 profissionais capacitados de forma híbrida abrangendo: História do Pilates; Patologias e grupos especiais (gestantes, idosos e patologias em geral; Metodologia Sesc e seus princípios; Planejamento de aulas; Prática de aula em todos os equipamentos com exercícios do método; Repertório básico com aplicação dos acessórios em aula; Repertório intermediário com aplicação dos acessórios.

Como resultado de todas as ações feitas ao longo do ano para melhor atender o cliente contabiliza-se a participação na realização de exercício físico coletivo um total de 6.005. Além dessa atividade foi realizada também a aula especial que consiste em proporcionar a integração entre os participantes do pilates, contando 1.032 participantes.

Festival Esportivo Celebração

O Projeto Festival Esportivo Celebração veio para consolidar o programa de formação esportiva por meio da realização de um evento de esporte do Sesc exclusivamente aos alunos dos projetos de iniciação Esportiva. A proposta incluiu ações pedagógicas que se fundamentam na competição com intuito de estímulo da prática esportiva e desenvolvimento de valores sociais. A formação esportiva no Sesc é, para muitas crianças e jovens, a primeira oportunidade de prática física e desportiva sistemática além da Educação Física Escolar, podendo abrir caminho ao desenvolvimento e consolidação de um estilo de vida que inclua a prática de exercício físico ao longo da vida, a qual, é indispensável à saúde física e mental.

Em 2023 foram realizadas 3 etapas regionais do projeto com a participação de 528 alunos de 10 Unidades Operacionais.

Paracopa Sesc

O Sesc/SC pretende contribuir para a efetivação do processo que procura respeitar as capacidades, os talentos e as potencialidades das pessoas, assegurando-lhes o direito de oportunidades iguais a todos. A participação em programas de atividades de lazer promove o fortalecimento da dimensão pessoal, grupal, político-social, além de promover a autonomia para que a pessoa possa liderar a sua própria vida, o sentimento de pertencimento e a segurança para participar ativamente, melhorando a qualidade de vida.

A Paracopa tem o intuito de diminuir as barreiras existentes nos serviços de lazer do Sesc/SC, em especial as barreiras de comunicação e atitudinais, capacitando os profissionais e investindo em ações que promovam a inclusão nas Unidades Operacionais.

Através da realização do evento nas unidades de Brusque e Joinville, foi possível oportunizar a prática de atividades de lazer e a discussão de temas alinhados com educação, atividade física, esporte e recreação para pessoas com deficiência, ampliando vivências e experiência no atendimento ao público com deficiência à equipe de Lazer das Unidades, e possivelmente outras áreas.

Foram realizadas competições de basquete em cadeira de rodas, xadrez para deficientes visuais, futsal e vôlei para deficientes auditivos e natação para diferentes deficiências. Palestras com o ex-atleta paralímpico Clodoaldo Silva e os Cursos de Capacitação "Natação para pessoas com espectro autista" e "Atividade Física para pessoas com espectro autista" também fizeram parte do evento que contou com a inscrição de 1.299 pessoas.

Desafie-se

O projeto Desafie-se, iniciado em 2021, tem como objetivo contribuir com as atividades sistematizadas da academia e oferecer aos alunos mais uma oportunidade de envolver-se com o Sesc em busca de somar pontuações nos desafios entre Unidades. No final do ano as quatro Unidades que mais se destacaram receberam troféu de campeãs e todos os alunos que completaram os desafios receberam brindes. Tais ações buscam, por meio do elemento motivador que é a competição, o estreitamento de laços entre os envolvidos bem como o entusiasmo a participar das etapas, uma vez que quando há um objetivo singular o fluxo natural é que a cooperação sobressaia a fim de atingir tal resultado.

Dividido em quatro etapas ao longo do ano, o projeto em 2023 contou com a participação de mais de 40 mil alunos, alcançando em 115,72% da meta. Os desafios estaduais foram realizados de forma simultânea entre todas as Unidades do Sesc ao longo do ano. Cada etapa buscou explorar as diversas valências e qualidades físicas dos participantes, bem como oportunizar momentos de trocas entre os desafiados, conectando-os cada vez mais entre os mesmos e entre estes e a academia de sua Unidade.

Formação Esportiva: Capacitação

A iniciação esportiva do Sesc é um importante instrumento para propiciar a prática de exercício físico sistematizado de qualidade para os trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo, seus dependentes e o público em geral. Em 2023 os projetos de Formação Esportiva (Ginástica Infantil, Clube do Esporte, Esporte Específico Total, Artes Marciais e Natação) contaram com 6.950 inscrições.

Como forma de elevar a qualidade do atendimento, os Instrutores da formação esportiva participaram de 5 meses de capacitação sobre o tema Desenvolvimento Positivo de Jovens através do esporte. No curso os Instrutores se aprofundaram no tema e discutiram as possibilidades de como as aulas podem desenvolver além das habilidades esportivas, habilidades para a vida (life skills).

Ao final do curso os colaboradores também tiveram a oportunidade de participar do IV Seminário Internacional sobre desenvolvimento positivo de jovens através do esporte realizado pela Universidade Federal de Santa Catarina. Na edição 2023 o seminário contou com a participação de palestrantes de seis países diferentes e trouxe como temática “O alinhamento do Sistema Esportivo para a Promoção humana no Mundo Pós-Pandêmico”. Através de mesas redondas, conferências e workshops foram abordados os temas: Modelos pedagógicos que permitem a inclusão de crianças, jovens e adultos através do esporte; A promoção da saúde mental e estratégias de intervenção através do esporte; A importância das políticas esportivas no desenvolvimento das habilidades para a vida através do esporte; O papel dos pais, administradores esportivos e outros agentes esportivos no desenvolvimento dos jovens, incluindo o desenvolvimento das habilidades para a vida através do esporte; Formação de treinadores no desenvolvimento dos jovens, incluindo o desenvolvimento de habilidades para a vida através do esporte; A promoção da justiça social e estratégias de intervenção através do esporte; O impacto da pandemia da COVID-19 no sistema esportivo.

Recreação: Capacitação Estadual

A Recreação no Sesc é um campo de atuação que objetiva oferecer atividades lúdicas para crianças, jovens, adultos e idosos em todas suas frentes de entrega seja nas Unidades Operacionais ou nos Hotéis. Por meio da mediação e do favorecimento de espaços qualificados e seguros, a área busca promover momentos entre famílias na criação de memórias afetivas através da brincadeira, sendo muitas vezes a porta de entrada a conhecer o Sesc e seus diversos serviços.

Por se tratar de uma área que atende a públicos com diferentes perfis e que trabalha na oferta de entretenimento buscando estar de acordo com o interesse das pessoas, faz-se necessário uma constante atualização da forma de trabalho e das ferramentas disponíveis para seguir acompanhando e ofertando aquilo que se espera vivenciar nos momentos de lazer recreativo, por parte dos clientes.

Com isso, considerando o entendimento da necessidade de oportunizar momentos de crescimento e atualização profissional para melhorias no desempenho dos colaboradores da área e obter sucesso nas ações desenvolvidas pela instituição, foi realizado nos dias 16, 17 e 18/06 um encontro técnico com foco na Recreação, envolvendo os técnicos e assistentes de Lazer das Unidades Operacionais e Hoteleiras.

O encontro foi presencial, no Hotel Sesc Cacupé e contou com a participação de 53 pessoas entre o corpo técnico da recreação e seus assistentes, sendo 26 técnicos e 27 assistentes, além das analistas da área e gerência de lazer do departamento regional, totalizando 56 pessoas.

Foram pensados três momentos diferentes que se somaram ao longo dos dias e resultaram no sucesso que foi a formação. O primeiro dia teve como foco foi o desenvolvimento do perfil profissional da recreação, com atividades teórico práticas envolvendo diversas faixas etárias. Essa parte do processo formativo foi conduzida pelo Professor Hani Awad.

O segundo dia foi mediado pela empresa Magic Lazer que se dedicou ao desenvolvimento das habilidades para atuar na recreação somando-se a compreensão das tendências de mercado e vivenciando aquilo que se objetiva entregar nas ações da área. O trabalho foi conduzido pela CEO da empresa, Victória Liz.

Já, o terceiro dia, após compreendido quem é o colaborador da recreação, suas características desenvolvidas, as habilidades necessárias para a área, foi mediado um processo de gameificação na criação de projetos, com foco em um projeto de verão e outro itinerante na recreação. A condução desse processo foi feita pela empresa Divertir e Recrear por meio do direcionamento de Dalmo e Rafael.

A formação como um todo foi de muita riqueza, ampliando o leque de conhecimentos técnicos servido igualmente para o estreitamento de laços entre todos os participantes. Foi possível compreender e sentir-se parte de algo maior, o que é motivador a seguir com o desenvolvimento de ações cada vez melhores no universo recreativo.

Clube de Jogos: Capacitação + Aquisição de Acervo

Um dos projetos desenvolvidos pela Recreação é o Clube de Jogos, que busca um ambiente de valorização da prática de jogos de tabuleiro. Pensando em novas opções de jogos, ampliando as ofertas e buscando inovação para o serviço, foi adquirido um acervo composto por 30 jogos mais atuais, para cada Unidade, que atendam aos interesses dos participantes, na dinâmica boardgames, RPG, entre outros.

Dessa forma, o projeto poderá oportunizar ao cliente Sesc conhecer e vivenciar jogos de tabuleiro de diferentes épocas e etnias, ao mesmo tempo em que tem a oportunidade de conhecer e explorar novos jogos, técnicas e estratégias, criando um espaço de lazer cultural, que valoriza a riqueza de cada jogo através de sua origem e realização.

Somando a aquisição do acervo, entendeu-se a necessidade de igualmente preparar a equipe que media os jogos nas Unidades. Com isso, ocorreu na Pousada Rural, em Lages, nos dias 20 e 21 de novembro a capacitação do projeto, que contou com a participação de 25 pessoas, sendo 12 técnicos, 11 assistentes, além da analista da área de lazer do Departamento Regional.

Brincando nas Férias

O tradicional Brincando nas Férias teve em 2023 mais um ano de sucesso nas realizações da Recreação. A edição de janeiro que abriu o ano teve como tema "Pequenos Desbravadores: pelos 4 cantos do Brasil", onde os pequenos puderam explorar as riquezas culturais do país em cada canto desbravado, por meio de brincadeiras, músicas, jogos, histórias, lendas, culinárias e tantas outras expressões.

Em julho o projeto trouxe aos pequenos o incrível mundo do circo para dentro das Unidades, oferecendo às crianças a vivência do universo circense e suas tantas possibilidades no desenvolvimento da autoconfiança e autoconhecimento; da linguagem e aumento

de vocabulário; maior impulso para a imaginação e criatividade; flexibilidade e maior consciência corporal; melhor coordenação motora e agilidade e etc.

O projeto teve duas realizações em 25 unidades operacionais, que ao todo contaram com 4.561 participações de crianças do estado todo e entregou mais de 27 mil lanches nos eventos.

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 67.204 participantes, superando o número de realizações do ano anterior.

Semana Mundial do Brincar

Com o tema "A natureza no Brincar", a 14ª edição da Semana Mundial do Brincar (SMB) movimentou as Unidades Sesc-SC entre os dias 20 a 28 de maio. Focando na intenção de que naturalizar é tornar a natureza menos estrangeira na vida das crianças, as atividades durante essa semana tiveram como foco os elementos da natureza, FOGO, TERRA, AR e ÁGUA. Dessa forma, as crianças puderam vivenciar brincadeiras, dinâmicas, atividades que envolvessem a natureza nas proposições lúdicas e que fortalecessem na criança a liberdade, espontaneidade e criatividade.

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 24 de junho, dia de São João, foi palco para a festança em várias Unidades do Sesc-SC, com muita diversão, alegria, danças, comida típica e gente animada! O evento contou com a participação de 33.615 nas diversas celebrações ao redor do estado.

Dia das crianças

Em 2023 as programações do Dia das Crianças contaram com diversas atividades nas Unidades durante a semana do dia 09/10 ao dia 15/10. O ponto de destaque para essa comemoração, foi o Show Nacional do Palavra Cantada, que aconteceu dia 28/10 no Hotel Sesc Cacupé e encerrou o mês das crianças com chave de ouro. Ao total, participaram das programações 21.273 participantes que puderam compartilhar alegrias e vivências infantis.

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.

Em 2023, o Dia da Infância trouxe o tema “Bolinha de Gude”, para reforçar a essência de ser criança, com diversão e ludicidade. As brincadeiras e atividades com bolinhas de gude realizadas nas Unidades trouxeram a riqueza que os jogos tradicionais possuem, arraigados na cultura do brincar que passa de geração em geração.

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 2023 o tema utilizado foi “UM FAZ DE CONTA JURÁSSICO” onde o objetivo foi proporcionar para as crianças a vivência de um dia em contato com brincadeiras que estimulem a fazer de conta que são personagens da era dos dinossauros como os animais pré-histórico das diferentes classificações (de ar, solo e água), explorar as características dos mesmos como a questão da alimentação (carnívoro, herbívoro, onívoro e etc.), assim como as demais questões como a formação da terra (pangeia), o sistema solar e outras tantas características que suscitam a criatividade infantil.

Circuito do Pedal

O objetivo do projeto é incentivar a prática esportiva por meio da bicicleta, explorando os diferentes contextos urbanos, com o acompanhamento das equipes Sesc. Ao oferecer uma programação segura para a prática ciclística, o Sesc estimula e promove a bicicleta como meio de transporte e vivência de lazer ativo. É importante destacar, que os eventos ciclísticos fazem parte da história da Instituição, com diversas ações de conscientização

da bicicleta como meio de transporte e de lazer, relacionadas à educação patrimonial e ambiental, e promoção da qualidade de vida.

Os passeios do Circuito do Pedal puderam promover, na vida de 3.373 ciclistas, o contato com a natureza e com a realidade urbana, em meio aos caminhos e ciclovias das cidades, de forma a explorar suas riquezas e espaços, descobrindo a cidade e o patrimônio histórico-cultural, e fomentando o turismo local.

3.1.5 | Assistência

O Sesc estrutura suas ações de Assistência visando à Proteção Social Básica, prevenindo riscos sociais e pessoais em contextos de vulnerabilidade. O programa busca inclusão e acesso a direitos sociais por meio de atividades socioeducativas e assistenciais que promovem a participação social e a cooperação entre indivíduos, instituições e setores da sociedade. Seu foco é garantir apoio a pessoas e comunidades, oferecendo serviços, benefícios, programas e projetos que enfrentem dificuldades, valorizando o cidadão através de palestras, cursos, dinâmicas de grupo e outras ações.

Essa iniciativa integra-se a novos modelos econômicos que promovem a sustentabilidade global e a redução de gastos pessoais. O enfoque está na economia compartilhada, baseada no consumo colaborativo e na troca de bens, visando à cooperação para um desenvolvimento sustentável. Esse modelo vai além da preservação dos recursos naturais, abraçando equidade econômica, justiça social, diversidade cultural e defesa ambiental para criar sociedades mais equilibradas.

Nesse cenário, a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), com 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas, visa à sustentabilidade global. Instituições como o Sesc Santa Catarina comprometem-se com esses objetivos, incorporando os ODS em seus projetos de Assistência. Isso inclui ações que capacitam comunidades, promovem a participação cidadã e estimulam parcerias para um programa efetivo de responsabilidade social, destacando-se o Trabalho Social com Grupos, Desenvolvimento Comunitário e o programa Mesa Brasil. Parte superior do formulário

Projetos destaques

- Encontro 60+
- Mente Ativa: Lançamento do Programa de Estimulação Cognitiva
- Programa de Promoção de Saúde na Infância – PPSI Mesa Brasil – Parceria GFN/Kellanova
- Sesc Comunidade
- Pautas Sociais
- Força Catarina

Figura 31 - Despesa previsto X realizado programa assistência

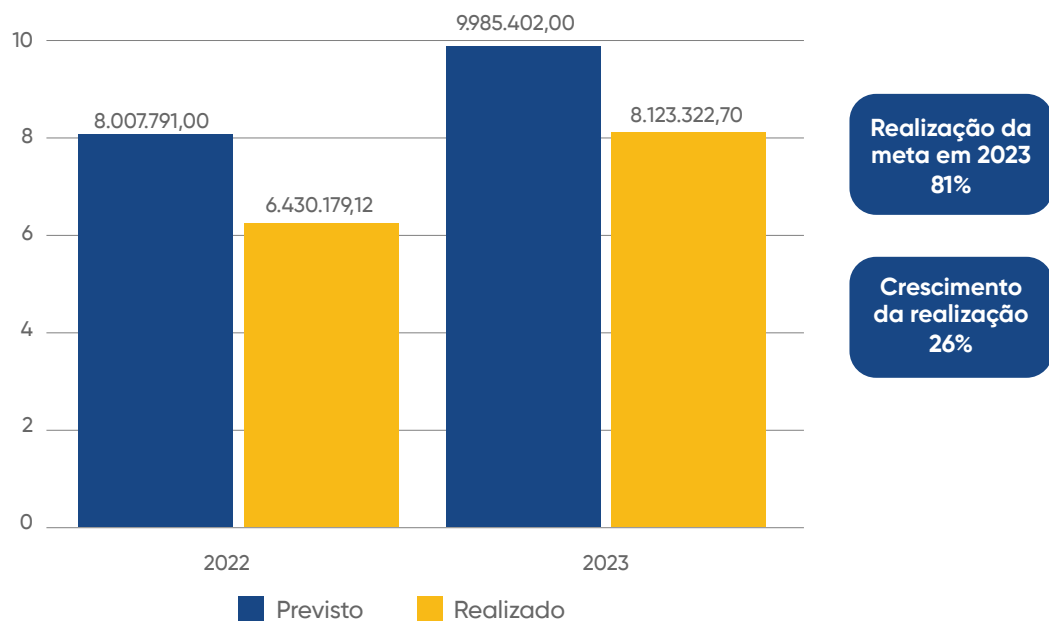


Figura 32 - Receita previsto X realizado programa assistência

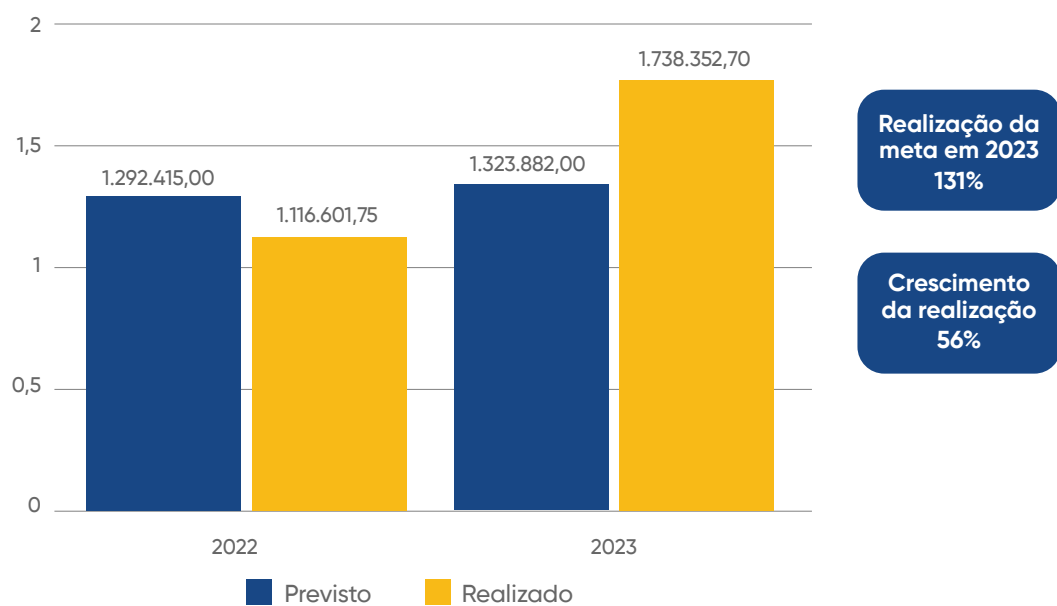


Figura 33 - Clientes/Clientes inscritos meta X produção programa assistência 2023

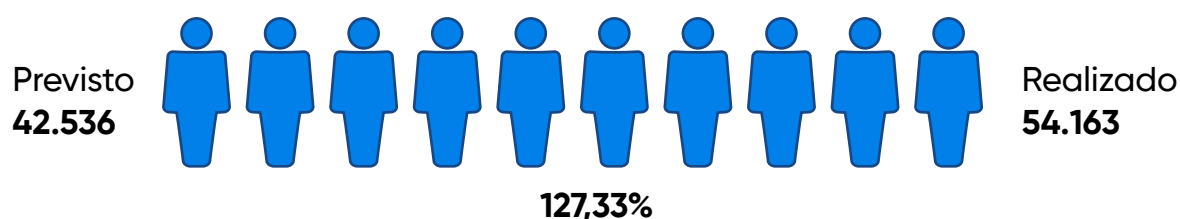


Figura 34 - Distribuição de gêneros alimentícios (Kg)

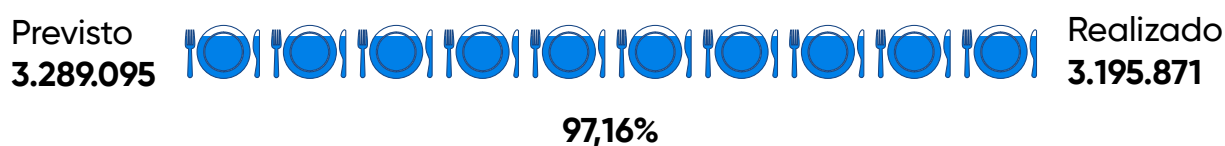


Tabela 5 - Meta X Produção programa Assistência 2023

Atividade	Clientes/Clientes inscritos		Número/ Turmas		Participantes/ Plateia/Público		Frequência		Distribuição em kg	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Desenvolvimento Comunitário	27.560	30.567	988	1.269	20.702	29.197	380.382	250.936	-	-
Segurança Alimentar e Apoio Social	9.039	9.307	235	300	7.696	7.774	5.982	16.432	3.289.095	3.195.871
Trabalho Social com Grupos	5.937	14.289	719	1.007	1.785	10.115	206.578	184.273	-	-
Assistência Especializada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Assistência	42.536	54.163	1.942	2.576	30.183	47.086	592.942	451.641	3.289.095	3.195.871

Projetos destaques

Encontro 60+

A sétima edição do Encontro 60+ foi realizada de 09 a 11 de outubro em Florianópolis, no Hotel Sesc Cacupé, com a participação de 275 idosos dos grupos de 22 Unidades do Sesc Santa Catarina. O objetivo é de promover espaços para a interação social, trocas e vivências, para o desenvolvimento de novas habilidades e o fortalecimento dos vínculos entre os participantes da atividade Trabalho Social com Grupos no Sesc em Santa Catarina.

A programação desse ano foi inspirada na era de ouro do rádio, com o tema: “Nas Ondas do Rádio.” O evento promoveu a interação entre os idosos participantes das atividades do Sesc como: Mundo Digital Máster, Conecta 60+, Mente Ativa, Dança Circular, entre outros grupos de interesse do Sesc, que visam proporcionar espaços de integração, reflexão sobre o envelhecimento, a socialização, o protagonismo e autonomia. No evento também foi destacada a celebração dos 60 anos do Trabalho Social com Pessoas Idosas do Sesc, com a presença ilustre do Departamento Nacional do Sesc.

Nos três dias de programação, os participantes realizaram oficinas sobre rádio e podcast, dança livre e expressão criativa, rádio sarau e musicalização, esquetes teatrais de radioteatro e radionovela, também aproveitaram as apresentações culturais e atividades de recreação do hotel. Um dos convidados para o evento foi o jornalista e escritor, Ricardo Medeiros, que compartilhou para os presentes seu conhecimento sobre a história do rádio no estado de Santa Catarina.

Na abertura do evento, a palestra com Laine Valgas, especialista em neuro comunicação, psicologia positiva e inteligência emocional foi um momento muito especial, que trouxe importantes reflexões sobre os cuidados com a nossa mente e como mantê-la ativa e saudável. O jantar musical com o cantor e saxofonista Jeovanny de Luch, emocionou os participantes desde a recepção entre as mesas com músicas instrumentais no saxofone e um animado repertório musical com a temática do evento “Nas Ondas do Rádio”.

Para conhecer um pouco da história da cidade de Florianópolis, os participantes tiveram uma manhã de excursão turística de escuna, com passeio de barco pirata para conhecer parte das praias de Florianópolis e a Fortaleza de Santa Cruz na Ilha de Anhatomirim, a principal fortificação do antigo sistema defensivo da ilha de Santa Catarina, configurava no século XVIII o principal vértice do sistema triangular de defesa da baía norte, que protegia a Ilha de Santa Catarina contra as investidas estrangeiras.

E o grande destaque do Encontro 60+ foi show do artista Sidney Magal “Rádio do Magal”. Uma noite especial repleta de memórias e grandes canções do rádio. Sidney Magal, conhecido por sua versatilidade e estilo atemporal, apresentou um espetáculo celebrando sua carreira e homenageando artistas que marcaram época nas paradas de sucesso. Vale destacar também o esperado baile de confraternização “No Escurinho do Cinema”.

No geral, a atividade Trabalho Social com Grupos obteve 4.009 inscrições em cursos e 296 inscritos em oficinas, totalizando 96,91% do alcance da meta de inscritos nestas realizações em 2023. As participações na realização encontro totalizaram 10.115, um aumento de 146,70% em relação a 2022.

Mente Ativa: Lançamento do Programa de Estimulação Cognitiva

Com base no cenário nacional do aumento da expectativa de vida e crescimento de problemas cognitivos e seguindo as diretrizes nacionais do Trabalho Social com Pessoas Idosas (TSPI), o Sesc-SC implantou o Programa de Estimulação Cognitiva – Mente Ativa em 27 Unidades no Estado. As atividades são voltadas ao público adulto e idoso, a partir de uma metodologia própria, com atividades que estimulam o desenvolvimento da função cognitiva.

Essa proposta foi implantada em 2023, construída a partir da evolução do Grupo da Memória, realizado pelo Sesc há quase 10 anos, nesse ano esse projeto alcançou na sua realização Curso teve 79 turmas e contou com a participação de 1.443 pessoas, atingindo a meta em 102,27%. O projeto conta com uma metodologia própria, com bases técnico-científicas, para melhorar o desempenho da atenção, da memória, do humor, do raciocínio, da concentração e das atividades básicas de vida diária. O objetivo é promover o envelhecimento ativo e saudável para os participantes, com mais autonomia funcional, consciência e independência, por meio de um programa de estimulação cognitiva voltado ao público adulto e pessoas idosas.

O acompanhamento é um dos diferenciais da atividade. Os participantes são avaliados com testes validados cientificamente, para analisar o desempenho individual. A partir dos resultados, será possível direcionar as atividades de acordo com o perfil e necessidades de cada grupo, visando a manutenção e melhora da função cognitiva. Ao final do ano, os participantes são reavaliados e cada um receberá uma devolutiva do Sesc, apresentando os dados do seu desempenho no programa.

São formados grupos em cada cidade, que se encontram uma vez por semana nas unidades, com 1h30 a 1h40 de duração e com atividades desenvolvidas pelas equipes (técnico ou instrutor) de acordo com a metodologia e conteúdo desta atividade, planejando as programações conforme as realidades e perfil de cada grupo.

O Mente Ativa é um trabalho pioneiro nesta área, pois abrange todo o horizonte de dificuldades cognitivas, desde aqueles que apresentam a cognição normal e desejam mantê-la ou mesmo aperfeiçoá-la até aqueles que já possuem uma síndrome demencial inicial ou moderada e que precisam minimizar as perdas e desenvolver estratégias válidas para manter o máximo de autonomia e independência possível. Este programa tem a humanização e o convívio social como fenômenos centrais para o pleno funcionamento da nossa cognição.

Para implantação deste Programa, o Sesc-SC realizou treinamento presencial com toda equipe e reuniões mensais de acompanhamento e apoio na implementação do programa. E também foi construído o Manual Técnico do Programa Mente Ativa, com toda a metodologia descrita para suporte às equipes. Para construção dessa proposta, contratou a assessoria do Dr. André Junqueira Xavier, médico geriatra, doutor em Informática em Saúde e pós-doutorado em Estimulação Cognitiva, que atua nas áreas de ensino médico, epidemiologia do envelhecimento e reabilitação da memória. Ele é coordenador do Ambulatório da Memória e da Oficina da Lembrança da UNISUL Grande Florianópolis, além de ser criador e coordenador da disciplina de Telemedicina do curso de medicina da UNISUL.

Como programação especial no ano, sobre o Dia Nacional de Conscientização da Doença de Alzheimer (No Brasil, a Lei nº 11.736/2008 instituiu a data, que chama a atenção para os sinais de alerta da demência, incentivando as pessoas a buscarem informações, apoio e conhecerem os caminhos para a prevenção, fundamentais para reduzir o impacto dessa condição no Brasil), de 18 a 22 de setembro o Sesc-SC realizou a Semana Mente Ativa - Saúde da Memória nas Unidades Sesc, com o intuito de promover a conscientização sobre a saúde da memória, com ações nos grupos do Trabalho Social com Idosos e, também,

atividades especiais abertas ao público interessado, com atividades e conteúdo que incentivam as pessoas a buscarem informações, apoio e conhecerem os caminhos para a prevenção da demência.

Projeto Força Catarina

"Força Catarina" é um projeto construído sobre uma rede colaborativa, destinado a oferecer apoio e oportunidades para mulheres em situação de vulnerabilidade social. Seu propósito central é proporcionar espaços de capacitação, apoio psicológico e integração. Focado na reinserção no mercado de trabalho e no fortalecimento da autonomia, o projeto atende às necessidades das mulheres por meio de oficinas, rodas de conversa, encontros e orientações.

Essa iniciativa tem como objetivo primordial capacitar mulheres em condições sociais e econômicas delicadas, visando sua reintegração no mercado de trabalho. Ao proporcionar acesso a conhecimentos, apoio emocional e recursos, o projeto busca não apenas oferecer suporte imediato, mas também criar bases sólidas para que essas mulheres possam conquistar independência e estabilidade em suas vidas. "Força Catarina" representa não apenas um programa de capacitação, mas um apoio integral voltado para o desenvolvimento pessoal e profissional das mulheres em questão.

Dentre as atividades realizadas por este projeto encontram-se as oficinas e os encontros, contabilizando uma participação de 516 e 1.069 indivíduos, respectivamente. Esse desempenho resultou no alcance de 296,26% da meta estabelecida e alinhando-se aos objetivos gerais referentes à Igualdade de Gênero estipulados nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Pautas Sociais

Iniciado em 2019, o projeto se destina a discutir as questões sociais, junto aos agentes de transformação social das periferias e comunidades, sobre as dinâmicas e iniciativas criativas dessas localidades. Em 2023 o tema do Pautas Sociais foi Quilombos celebrando cinco anos de atividades dedicadas à promoção e à valorização da cultura no Brasil. Em outubro o projeto percorreu as regiões do país sob tema o "Cruzo Quilombola: Organizações Comunitárias Ancestrais".

O encontro da Rota Sul foi realizado na cidade de Porto Alegre, e contou com a presença de representantes do Diretório Nacional do Sesc, representantes do Departamento Regional do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, além dos representantes quilombolas destas localidades. A ocasião proporcionou uma conexão significativa com as comunidades quilombolas, desempenhando um papel fundamental no fortalecimento dos laços existentes e na compreensão mais profunda do potencial transformador que o Sesc, por meio de suas áreas e iniciativas, pode exercer nessas comunidades.

A aproximação do Projeto Pautas Sociais – Rota Sul com as comunidades Quilombolas proporcionou uma visão holística e aprofundada da realidade desses grupos, possibilitando uma compreensão mais clara das necessidades, desafios e potenciais existentes. Esse contato direto foi crucial para identificar lacunas e oportunidades que poderiam ser exploradas para promover um impacto positivo e significativo.

Um dos principais resultados desse processo foi a consolidação de vínculos entre o Sesc e as comunidades quilombolas. Essa aproximação transferiu uma base sólida para futuras colaborações e projetos conjuntos, demonstrando o papel transformador que o Sesc pode destacar para atuar como um agente facilitador de mudanças positivas nessas comunidades. A programação contemplou rodas de conversa, oficinas, feiras, apresentações culturais e vivências com quilombolas para técnicos de Desenvolvimento Comunitário, a população do território e público em geral.

Sesc Comunidade

O Sesc Comunidade é um projeto que estimula o protagonismo social e o desenvolvimento das comunidades onde está inserido. Com a instalação de uma quadra poliesportiva, com salas de cursos e espaço de convivência, oferece uma variada programação gratuita. Atualmente, são nove unidades do Sesc Comunidade, presentes nos municípios: Biguaçu, Cocal do Sul, Forquilha, Irani, Joinville, Palhoça, Palmitos, Penha e São José.

Desta forma, contribui para o exercício da cidadania, da solidariedade, da inclusão e da interação social da população no entorno. 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.

A programação envolve atividades esportivas, recreativas, culturais e socioeducativas, que atendam a diferentes públicos e faixas etárias.

Os projetos que fazem tudo acontecer:

- Clube do Esporte
- Conexão Saúde
- Esporte de Quadra
- Força Catarina
- Ginástica em Grupo
- Passeios Plurais
- Pilates de Solo
- Projeto Cultivar
- Sesc Alerta
- Sesc Comunidade

Mais de 25 mil inscrições nas atividades do Sesc Comunidade em 2023, dentre as realizações encontros, cursos, palestras e oficinas. A quantidade de turmas abertas nos cursos ofertados pelo projeto foram de 332, que equivale a 144,35% da meta definida.

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

Este programa foi realizado pelo segundo ano consecutivo, pelo Departamento Regional do Sesc Santa Catarina em parceria com Global Foodbanking Network (GFN) e a Kellanova, que disponibilizaram recursos para serem aplicados em ações de segurança alimentar, educação nutricional e ambiental. O programa foi desenvolvido no Centro de Educação Infantil Anjo da Guarda e 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, Organização Social cadastrada no Sesc Mesa Brasil São José.

O PPSI Mesa Brasil foi realizado de julho a dezembro, e contemplou o fornecimento de alimentos pelo Sesc às famílias de 150 alunos com idades entre 01 e 14 anos atendidas pela Ação Social de Barreiros, 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 educação nutricional e ambiental, com a implantação de uma horta urbana pedagógica. 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 11.163kg de alimentos.

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 Departamento Regional do Sesc Santa Catarina ampliou o PPSI Mesa Brasil, levando o programa também para o Educandário Santa Catarina, atendendo 150 alunos do Serviço de Fortalecimento de Vínculos da Organização Social, localizada no Bairro Roçado, em São José. No local, além do fornecimento de alimentos e realização das ações educativas, foi implantada uma horta urbana produtiva, no modelo agroflorestal, com o cultivo de espécies como cerejeira, jabuticabeira, bananeira, mandioca, feijão, milho, laranja, bergamota, acerola, açaí, guabiroba e araçá, entre outros.

3.1.6 | Prêmios e Reconhecimentos

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 2023 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.

Quadro 9 - Prêmios e reconhecimentos 2023

Nome da premiação	Programa / eixo temático	Abrangência	Instituição organizadora
Melhor Campanha na categoria Região Sul para o case "Vem que o Sesc Tem" na 45ª edição do "Prêmio Profissionais do Ano" da Rede Globo	Comunicação	Nacional	Rede Globo
Prêmio Top de Marketing e Vendas da ADVB SC na categoria Comunicação.	Comunicação	Estadual	ADVB-SC
Prêmio ODS SC na categoria Organização de Classe, pela atuação do Programa Sesc Mesa Brasil.	Assistência	Estadual	Movimento Nacional ODS SC
Homenagem da Assembleia Legislativa de SC em sessão especial pelos 50 anos de criação do Centro de Ciências da Saúde e do Esporte da Universidade do Estado de Santa Catarina (Cefid-Udesc).	Institucional	Estadual	Alesc / Udesc
Homenagem do Avaí Futebol Clube de Florianópolis aos Sesc-SC pelos relevantes serviços prestados à entidade no decorrer de sua centenária história.	Institucional	Municipal	Avaí Futebol Clube de Florianópolis
Moção de Aplauso da Assembleia Legislativa de Santa Catarina pelos 20 anos do Programa Sesc Mesa Brasil no estado.	Assistência	Estadual	Alesc
Homenagem do Movimento Nacional ODS Santa Catarina pelos 14 anos de adesão ao movimento.	Assistência	Estadual	Movimento Nacional ODS SC
Selo Signatário 2023 do Movimento Nacional ODS Santa Catarina.	Assistência	Estadual	Movimento Nacional ODS SC

Homenagem da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (Alesc) ao Programa Sesc Mesa Brasil, em Sessão Especial a propósito da Campanha da Fraternidade 2023	Assistência	Estadual	Alesc
Selo "Serra Catarinense Sustentável" concedido à Pousada Rural Sesc Lages, pela Associação dos Municípios da Região Serrana	Turismo / Sustentabilidade	Estadual	Associação dos Municípios da Região Serrana
Prêmio no Festival de Produção Audiovisual e Inovações Multimídia em Museus (Festival of Audiovisual and Innovative Museum Media Productions - F@IMP), para o Museu de Florianópolis pela sala de exposição "Ventos e Marés: de Meimbepe a Florianópolis", na categoria exibição instalação, com o tema "pesquisa e documentário".	Cultura	Internacional	Festival of Audiovisual and Innovative Museum Media Productions - F@IMP
Certificado de Reconhecimento pela ação voluntária junto ao "Programa de Apadrinhamento"	Assistência	Municipal	Administração de São Miguel do Oeste por meio da Secretaria Municipal de Assistência Social

3.1.7 Programa de Comportamento e Gratuidade (PCG)

O Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), destina-se às pessoas de baixa renda, prioritariamente, os comerciantes (trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, seus dependentes), além de alunos matriculados ou egressos da educação básica e trabalhadores, com o objetivo de proporcionar o bem-estar e qualidade de vida desenvolvendo ações educativas gratuitas em programas de saúde, lazer, cultura e educação, além de seminários, palestras e cursos para essa clientela

O compromisso se expressa formalmente no Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), a partir do protocolo firmado com os Ministérios da Educação, do Trabalho e Emprego e da Fazenda no ano de 2008, dando origem ao Decreto Nº 6.632 de 5/11/2008, cujas normas gerais de aplicação do PCG foram estabelecidas em 30/12/2008 (Resolução Conselho Nacional do Sesc nº 1.389/2018).

O PCG prevê o comprometimento de 1/3 da receita compulsória líquida em educação básica e continuada ou ações educativas relacionadas com os demais programas, sendo metade desse total em ações gratuitas destinadas aos comerciantes e seus dependentes e aos estudantes da educação básica de baixa renda.

A oferta da Gratuidade destina-se aos clientes com renda bruta familiar de até três salários mínimos nacionais. Para ser considerado ação de Gratuidade no PCG, o subsídio do Sesc deverá ser integral, compreendendo taxas, mensalidades e outros recursos materiais indispensáveis, para a participação dos clientes nas respectivas realizações/ações.

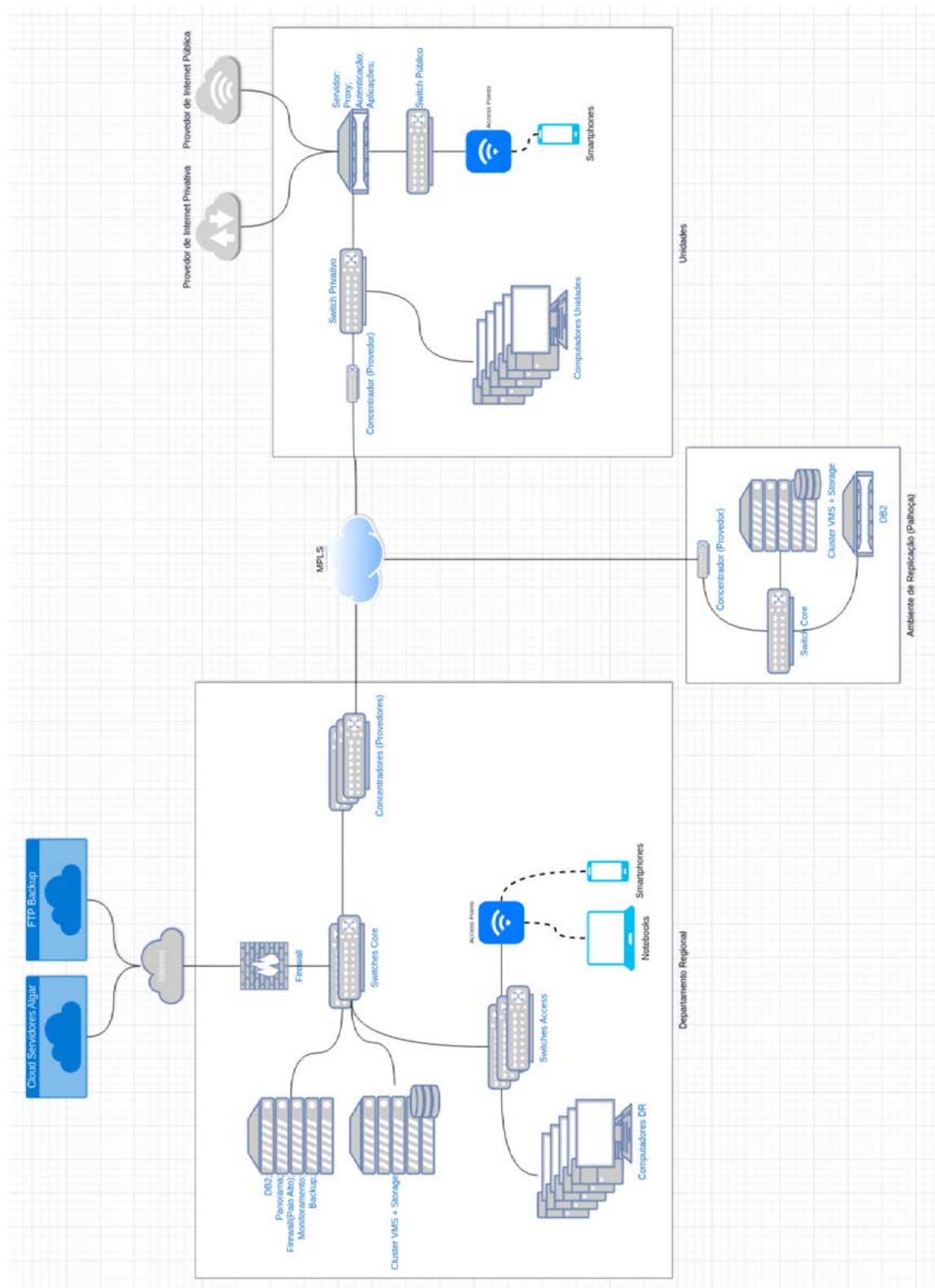
Tabela 6 - Aplicação da Receita Compulsória líquida

	Prevista - R\$	Percentual	Realizada - R\$	Percentual
Receita compulsória informada pelo DN	232.596.417,00		231.910.347,61	
(-) Comissão órgão arrecador (2,0%)	4.651.929,00		4.638.206,95	
Subtotal	227.944.488,00		227.272.140,66	
(-) Contribuição À fecomércio (3,0%)	6.838.335,00		6.818.164,22	
Receita compulsória líquida	221.106.153,00	100,00%	220.453.976,44	
Valor destinado ao PCG (33,33% da receita compulsória líquida)	73.694.680,79	33,33%	73.477.310,35	33,33%
Valor destinado a gratuidade	36.847.340,40	50,00%	36.749.677,87	16,67%
RECURSOS APLICADOS NO PCG	276.257.837,44	124,94%	246.471.714,52	111,80%
Recursos aplicados em educação ou ações educativas dos demais programas (somatório do quadro A)	276.257.837,44	124,94%	245.635.516,99	111,42%
Acordo MTUR (Valor aplicado pelo DR/DN)	-		836.197,53	
Acordo MTUR (Total das Ações)	-		836.197,53	
RECURSOS APLICADOS NA GRATUIDADE	37.761.049,37	51,24%	37.092.587,81	50,48%
Recursos aplicados no programa de gratuidade (somatório do quadro B)	37.761.049,37	51,24%	36.870.052,50	50,18%
Acordo MTUR (Valor aplicado pelo DR/DN)	-		222.535,31	
Acordo MTUR (Total das Ações)	-		222.535,31	

3.1.8 | Gestão de Tecnologia da Informação

O Sesc Santa Catarina conta com uma estrutura desenvolvida para o atendimento de suas necessidades quanto a tecnologia, que é demonstrado na figura 35, gráfico da topologia de rede, onde as unidades são todas interligadas através de um sistema de comunicação online.

Figura 35 - Infraestrutura TIC Sesc-SC



A Gerência de Tecnologia da Informação do Sesc de Santa Catarina consolida-se cada vez mais como provedora das ferramentas que atendem as demandas da organização. Com o intuito de sempre acompanhar os avanços tecnológicos para proporcionar as melhores condições para o desenvolvimento dos trabalhos, durante o ano, buscou-se soluções que se mostrassem alinhadas operacional e estrategicamente, atendendo as necessidades da Instituição, conforme elencado abaixo:

- Implantação de faturamento de notas de Serviço para as Unidade de Florianópolis, no MXM.
- Implantação de diversos módulos do sistema MXM.
- Desativação do Sistema SCA Atendimento nas centrais de atendimento, com a liberação para atendimento em serviço no ScaWeb.
- Melhorias no SCA Web e App Sesc para oferta de produtos e serviços aos clientes;
- Implementação de automatização na aplicação de política de riscos no acesso de usuários ao MS 365
- Implantação de ambiente de contingência
- Execução do Plano de Segurança da Informação - PSI alinhado à Política de Proteção de Dados – PPD;

O Sesc-SC atualmente está entre os Departamentos Regionais com maior variedade de serviços a sua clientela preferencial e isso faz com que haja a necessidade de contratação de sistemas específicos para atender a determinado segmento de atuação, entre os quais pode-se citar: sistema de gestão escolar(Sophia), sistema de gestão de turismo social emissivo (STS), sistema de hotelaria (Desbravador), sistema de odontologia (Prodent), Sistema ERP (MXM) e, também, considerando sua capilaridade e distribuição geográfica se relaciona com fornecedores para interconexão das unidades e links de internet.

Quadro 10 - Sistemas

Sistema	Objetivo	Custo anual	Riscos	Suporte	Observação
SCA/PDV	Sistema das Centrais de Atendimento, é responsável pela matrícula do cliente, do cadastro das turmas e das regras de negócio referente as atividades do Sesc, possui módulo que controla os pontos de venda dos restaurantes	0	- Servidor centralizado, com dependência de link dedicado das unidades com o CPD, se houver a queda no link, dependemos do serviço terceirizado. Sistema venal com muito uso, depende de acompanhamento rigoroso na questão de desempenho.		Sistema fornecido pelo Departamento nacional. O SCA a partir de 2019 teve o código fonte do sistema transferido para o DR/SC sendo sua manutenção realizada internamente. A partir de 2020 o SCA vem sendo descontinuado, em desenvolvimento o scaweb
			- Indisponibilidade do Servidor;		Em 2023, descontinuamos o modulo SCA Atendimento das centrais de atendimento

RM	Sistema utilizado pelo recursos humanos, para controle dos cadastros dos funcionários, tanto da parte de relações de trabalho quanto referente a carga horária.	140.453,78	Apenas problemas físicos que afetem o servidor podem deixar o sistema offline, e impedir a continuidade dos trabalhos.	Sistema terceirizado, onde suporte e manutenção fica por conta de um consultor credenciado da empresa Totvs.	
SPP	Sistema de Planejamento e acompanhamento de projetos realizados pelas áreas de atuação do Sesc	0	- Servidor centralizado no regional, com dependência de link dedicado das unidades com o CPD, se houver a queda no link, dependemos do serviço terceirizado. - Indisponibilidade do servidor.	Sistema inicialmente fornecido pelo Sesc-PR, Desenvolvimento manutenção e suporte são realizados pela própria GTI	Sistema Inicialmente fornecido pelo Sesc\PR
Lotus Notes/Liferay	Framework usado para construção de formulários de Workflow e para a gestão de contas de usuários que provê	0	- Servidor centralizado no regional, com dependência de link dedicado das unidades com o CPD, se houver a queda no link, dependemos do serviço terceirizado. - Indisponibilidade do servidor.	Suporte e manutenção são realizados pela própria Gerência de Tecnologia da Informação.	
Prodent	Sistema responsável pelo agendamento de consultas e controle do histórico dos pacientes nos consultórios odontológicos.	119.712,27	Servidores estão nas unidades, mas o sistema depende da disponibilidade do SCA, para que os dados estejam disponíveis para consulta	Suporte e manutenção realizado pela empresa contratada, que distribui a ferramenta, em conjunto com a equipe de Tecnologia da Informação Sesc-SC	
SGP	Sistema de gestão da produção, serve como registro para o Nacional com as informações, para gerar os dados estatísticos do projeto	0	Servidor do sistema está localizado no Departamento Nacional, a disponibilidade da ferramenta é por conta da equipe de Gerência de Tecnologia da Informação do Departamento Nacional	Suporte interno e manutenção da ferramenta realizada pelo Departamento Nacional	Sistema fornecido pelo Departamento nacional

Desbravador	Sistema de gestão completa de hotelaria, controle de ponto de venda dos restaurantes, financeiro, contábil, estoque, reservas pela internet e gerência hoteleira	121.567,82	Servidores dos sistemas estão nas unidades de maneira separada, tendo que dar manutenção localmente, caso haja algum problema.	Suporte e manutenção realizados pela empresa contratada, que distribui a ferramenta, em conjunto com a equipe de Tecnologia da Informação do Sesc-SC	
Office 365	Office 365 é uma suíte de aplicativos para escritório online por assinatura que oferece acesso à vários serviços e softwares construídos em torno da plataforma Microsoft Office.	0	Serviço hospedado na nuvem.	Suporte e manutenção realizados pela empresa contratada, que distribui a ferramenta, em conjunto com a equipe de Tecnologia da Informação do Sesc-SC	Sistema fornecido pela empresa Microsoft
MXM	ERP (Financeiro, contábil, fiscal, compras, estoque, Patrimônio, Viagens)	1.513.983,74	Total dependência do Fornecedor. Não temos acesso ao ambiente onde está o sistema e a base de dados	Suporte totalmente terceirizado, não tendo suporte fora do horário comercial	Projeto Nacional do Sesc (DN)
SIG	Sistema onde é disponibilizado os relatórios desenvolvidos e publicados no Power BI		Gerido pelos usuários chaves de cada setor	Suporte descentralizado, cada setor é responsável pelos seus relatórios e a TI é responsável pela atualização dos dados (DW)	Dependência do Data Warehouse
FrameTicket	Sistema de vendas de ingressos	0,00	Serviço hospedado na AWS-us	Suporte e manutenção realizados pela empresa contratada, que distribui a ferramenta, em conjunto com a equipe da GTI	
Aplicativo Sesc-SC	Aplicativo para dispositivos móveis que permite aos clientes realizarem pagamentos de mensalidades e créditos para alimentação, inscrições em atividades e disponibilidade da credencial digital para uso nas unidades sem necessidade de ir até as centrais de atendimento.	R\$ 335.296,20	Sistema parcialmente hospedado em nuvem, complexidade técnica e integrações com gateways de pagamento que podem apresentar instabilidade.	Suporte e manutenção realizados pela equipe de desenvolvedores GTI e empresa contratada.	

Sistema emissor de nota fiscal eletrônica	Sistema de backend utilizado para emissão de notas fiscais de serviço das unidades do Sesc-SC.	R\$ 0,00	Mudança em layouts de integração sem aviso prévio por parte das prefeituras que pode impedir a emissão de notas fiscais até ajustes por parte da equipe de desenvolvedores da GTI.	Suporte e manutenção realizados pela equipe de desenvolvedores GTI.	
ScaWeb	Sistema das Centrais de Atendimento, criado para substituir o scaweb. Sistema mais moderno e de forma web, facilitando a manutenção e controle de versão. É responsável pela matrícula do cliente, Inscrições, contratos, pagamento de cobranças, e das regras de negócio referente as atividades do Sesc	R\$ 0,00	- Servidor centralizado no regional com dependência de link dedicado das unidades com o CPD, se houver a queda no link, dependemos do serviço terceirizado. em layouts de integração sem aviso prévio por parte das prefeituras que pode impedir a emissão de notas fiscais até ajustes por parte da equipe de desenvolvedores da GTI.	Suporte e manutenção realizados pela equipe de desenvolvedores GTI.	Projeto Inicialmente desenvolvido em conjunto com o Sesc/PR

3.2 | Capital Humano

A área de Recursos Humanos (RH) 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.

O RH é o guardião das práticas que garantem o cumprimento das obrigações legais e normativas, assim como as políticas de desenvolvimento para a promoção da valorização dos nossos profissionais. Reconhecemos que a nossa força motriz reside nas habilidades, comprometimento e dedicação de cada funcionário e juntos, trabalhamos para fortalecer os laços que nos unem à missão e valores da empresa, impulsionando o crescimento mútuo.

Abaixo apresentamos o quadro de funcionários de 2023 fechado em 31/12/2023, comparativamente a anos anteriores. Devemos observar que neste número total de 2.938 funcionários, não estão sendo contabilizados os funcionários que estão aposentados por invalidez.

Tabela 7 – Quadro de funcionários

Força de trabalho			
Ano	2021	2022	2023
Nº de efetivos	2.459	2.653	2.938
Contrato com prazo determinado e jovem aprendiz	196	152	150
Estagiários	343	260	194

Nota 1: Não considerado 44 funcionários estão aposentados por invalidez.

Nota 2: Contratos de estágio encerrados em 31/12/2023

Tabela 8 – Rotatividade de funcionários

Rotatividade			
Ano	2021	2022	2023
Resultado	21,80%	29,12%	29,37%

Tabela 9 – Empregados por gênero

Nº Funcionários	Gênero	
Ano	2022	2023
Resultado	Fem: 2.121 Masc: 727	Fem: 2.325 Masc: 763
TOTAL:	2848	3088*

*Nota: Não considerado funcionários aposentados por invalidez e estagiários

Tabela 10 – Empregados por escolaridade

Perfil Educacional	Quantidade de empregados	
	2022	2023
Pós-doutorado em andamento	1	1
Doutorado	7	6
Mestrado	21	23
Pós-graduação	279	276
Pós-graduação em andamento	5	6
Ensino Superior	1.219	1.266
Ensino Superior incompleto	235	353

Ensino Médio	716	798
Ensino Médio incompleto	97	104
Ensino Fundamental	96	114
Ensino Fundamental incompleto	172	141
TOTAL	2.848	3.088*

*Nota: Não considerado funcionários aposentados por invalidez e estagiários

Tabela 11 – Empregados por faixa etária

Nº Funcionários	Quantidade de empregados	
	2022	2023*
Até 30	702	839
31 a 40	1.042	1.053
41 a 50	723	774
51 a 60	318	367
Acima de 61	63	55
TOTAL	2.848	3.088*

*Nota: Não considerado funcionários aposentados por invalidez e estagiários

Alinhando-se com as perspectivas do BSC (Balanced Scorecard), Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional, ao longo de 2023, foram implementadas ações visando aprimorar o ambiente organizacional, valorizar os colaboradores e capacitá-los. Abaixo, destacamos algumas das iniciativas realizadas:

Quadro 11 – Ações realizadas pelo RH

Acompanhamento de Gestão: O Acompanhamento de Gestão é uma avaliação realizada com o objetivo de mensurar a satisfação do funcionário em relação à Gestão. O projeto consiste na aplicação de um questionário que avalia especificamente aspectos relacionados à gestão de pessoas, e através da visita do RH às unidades no intuito de levantar informações acerca da percepção dos funcionários sobre a atuação da gerência. A análise dos dados recebidos gera um relatório que é repassado à direção, indicando pontos positivos e a melhorar da gerência avaliada, que por sua vez, recebe feedback e é orientada 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 contribui de forma significativa para o alinhamento e o direcionamento do quadro de gestores em relação ao que a instituição espera e preconiza como sendo uma atuação efetiva da gestão.

Captação de Novos Gestores: Como forma valorização e investimento no desenvolvimento do seu quadro funcional, o Sesc SC promove de tempos em tempos um processo seletivo exclusivamente interno para a captação de Novos Gestores. Em 2023, o processo contou com 69 inscritos, dos quais 57 foram aprovados para a etapa de prova técnica e dinâmica de grupo, e 20 foram selecionados para participarem do Programa Singular – Formação de Novos Gestores, que auxiliou no desenvolvimento e na preparação dos candidatos para a possível mudança de função, caso fossem aprovados no processo seletivo. Na etapa final, após a entrevista com a Diretoria, oito candidatos foram selecionados e gradualmente, estão assumindo funções de gestão na instituição, levando em consideração seus perfis, experiências e disponibilidade, em conformidade com as oportunidades disponibilizadas pela empresa em cargos de gestão.

Sesc Singular - Formação de Novos Gestores: O programa Sesc Singular promove a capacitação e o desenvolvimento de novos gestores, auxiliando-os na preparação para lidar com os mais diversos desafios que envolvem o cargo de Gestão, desde a condução da equipe e processos relacionados à gestão de pessoas, até questões relacionadas à gestão de projetos, gestão financeira, relacionamentos institucionais e conceitos cada vez mais importantes, como o de organizações sustentáveis. No ano de 2023, o programa foi implementado como parte do processo de seleção de novos gestores, proporcionando subsídios aos candidatos para que estivessem mais bem preparados para assumir funções gerenciais. As capacitações foram conduzidas por duas assessorias, realizadas tanto presencialmente quanto online, totalizando 60 horas de treinamento, onde foram trabalhados temas para o desenvolvimento de competências comportamentais e técnicas.

Tempo de Sesc: O Tempo de Sesc celebra e homenageia os funcionários com tempo de casa no Sesc SC, promovendo reconhecimento aos colegas que constroem suas carreiras junto com a instituição. O evento é realizado em todas as unidades onde possuem funcionários homenageados, proporcionando dessa forma, que a comemoração do tempo de casa seja celebrada juntos aos colegas e gestores que acompanham as trajetórias e dividem o dia a dia com os colegas jubilados. Em 2023, o Tempo de Sesc homenageou 127 funcionários que completaram 10, 15, 20, 25, 30 e 35 anos de empresa neste ano.

Benefícios aos funcionários e suas famílias: O Sesc SC oferece benefícios que visam o bem-estar e o cuidado com os funcionários, além da possibilidade de estendê-los aos seus familiares. Pode-se destacar atualmente o plano de saúde, o reembolso medicamento, a previdência privada, o seguro de vida, o adicional de assiduidade, o auxílio à pessoa com deficiência, e o subsídio em diversas atividades do Sesc, com o intuito de promover qualidade de vida integral, fortalecendo o cuidado e visando a satisfação e o bem-estar do nosso quadro funcional. Além destes, o programa de incentivo à qualificação cumpre um papel fundamental de valorização e investimento no crescimento pessoal e profissional da equipe, através de subsídios para Bolsa de Estudos e investimento em capacitações.

Pesquisa de Clima: A Pesquisa de Clima é uma ferramenta de extrema importância para a melhoria contínua da organização. Com objetivo de identificar pontos positivos e a melhorar enquanto instituição em diversos aspectos, com base na percepção dos funcionários, são levantadas informações acerca de condições de trabalho, salários e benefícios, estrutura física dos ambientes, gestão, comunicação, etc. O resultado da pesquisa é tabulado pela área de Recursos Humanos e divulgado na Intranet para conhecimento de todos os gestores e compartilhamento com as equipes, para que todos possam ter acesso ao seu resultado de forma transparente. Após os levantamentos e análise inicial dos dados, cada unidade constrói um plano de ação, visando o tratamento e a melhoria dos pontos mais críticos, buscando a melhoria constante do clima organizacional e consequentemente, o aumento da satisfação e do bem-estar dos funcionários do Sesc SC.

Inclusão: Atualmente temos em nosso quadro de funcionários 138 pessoas com deficiência, atuando em diversos cargos. Através de vagas afirmativas, exclusivas para candidatos com deficiência, estes profissionais são inseridos no mercado de trabalho, se desenvolvem, e se sentem pertencentes ao Sesc SC, onde buscamos evidenciar suas qualidades e o desempenho de suas habilidades profissionais. Além das vagas exclusivas para este público, todas as oportunidades de trabalho divulgadas pelo Sesc-SC estão disponíveis para candidatura de Pessoas com Deficiência (PcD's).

Qualivida: Há mais de uma década, o Programa foi estabelecido com a missão de promover a qualidade de vida no trabalho em seu formato mais amplo. As ações do Programa contemplam o chamado “pentágulo do bem-estar”, dividido nos seguintes fatores de estilo de vida: nutrição, atividade física, relacionamento, estresse e comportamento preventivo. O cronograma de ações do QualiVida é definido pelo comitê do Programa de cada unidade, e as iniciativas abrangem ações como distribuição de frutas, palestras, quick massagem, entre outras.

Transforma: A Transforma é uma plataforma online de desenvolvimento interno, que tem por objetivo disseminar o conhecimento, implementar uma cultura de aprendizagem contínua e modernizar a transmissão de conhecimento. A plataforma chegou para tornar os conteúdos acessíveis a todos e tornar o aprendizado mais dinâmico. Todas as informações são estruturadas de forma organizada no mesmo local, tornando-as acessíveis a todos os usuários e garantindo que informações essenciais sejam disponibilizadas de forma padronizada. A plataforma permite ainda que cada pessoa possa gerenciar o seu próprio tempo de exposição e aprendizagem. No ano de 2023, foram lançados 10 cursos, com a participação de 1.717 funcionários que acessaram as opções de treinamento disponíveis, totalizando 11.550 horas de treinamento.

Investimento em Capacitações: Em 2023 foi consolidada a área de Treinamento e Desenvolvimento como subsistema do setor de Recursos Humanos, o que permitiu a ampliação das ações de Capacitações aos funcionários do Sesc SC. Ao total investiu-se R\$1.604.751,66 (somar valor das bolsas – R\$166.101,93) e foram realizadas 129 capacitações entre presenciais e online contemplando 2718 funcionários, além das 59 bolsas de estudo do Programa de Qualificação Profissional. Ações que reiteram o compromisso do Sesc SC com o desenvolvimento de seus funcionários e o impacto na qualidade dos serviços prestados. Considerando o total investido, comparado a 2022 a área cresceu 63%. No total, foram realizadas 70.512 horas de capacitação, com uma média de 7:34 horas por colaborador ativo. Dentre as ações realizadas destacam-se: Programa Singular – Capacitação de Novos Gestores, Formações Continuidas nas áreas técnicas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, Capacitação Administrativa/Financeira, Capacitação de Almoxarifado, Capacitação para novos serviços do Sesc/Fisioterapeutas, Workshop do Programa de Integridade, LGPD, etc.

Qualidade de vida no trabalho, saúde e segurança: O Sesc reitera seu compromisso inequívoco com o cumprimento das normativas em saúde e segurança do trabalho, buscando incessantemente aprimorar seus processos e documentos, em 2023 foi contratada nova consultoria para o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Também foram realizadas atualizações constantes dos treinamentos obrigatórios em segurança do trabalho, a exemplo o Treinamento para trabalho em altura, que pela primeira vez foi organizado internamente, além da NR10 e NR6. Entre os meses de abril e maio, todas as Unidades do Sesc pelo Estado realizaram a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat).

3.3 | Capital de Relacionamento

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

- <https://www.sesc-sc.com.br/portal/>
- <http://transparencia.sc.sesc.com.br/v1/transparencia>

3.3.1 | Portal da Transparência

O Portal da Transparência é um mecanismo de conformidade que permite à sociedade acompanhar o uso dos recursos públicos e a 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 atualizadas 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 atender à Lei de Acesso à Informação, que regula esse acesso, a fim de cumprir a transparência perante a sociedade com a disponibilização pública das informações de interesse geral e coletivo, por livre iniciativa, sem prévia solicitação. Acesse em <http://transparencia.sc.sesc.com.br/v1/transparencia>

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 de atender qualquer pessoa física ou jurídica que encaminhe pedidos de acesso à informação referente à instituição, em conformidade com a Lei de Acesso à Informações (LAI) nº 12.527/2011.

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

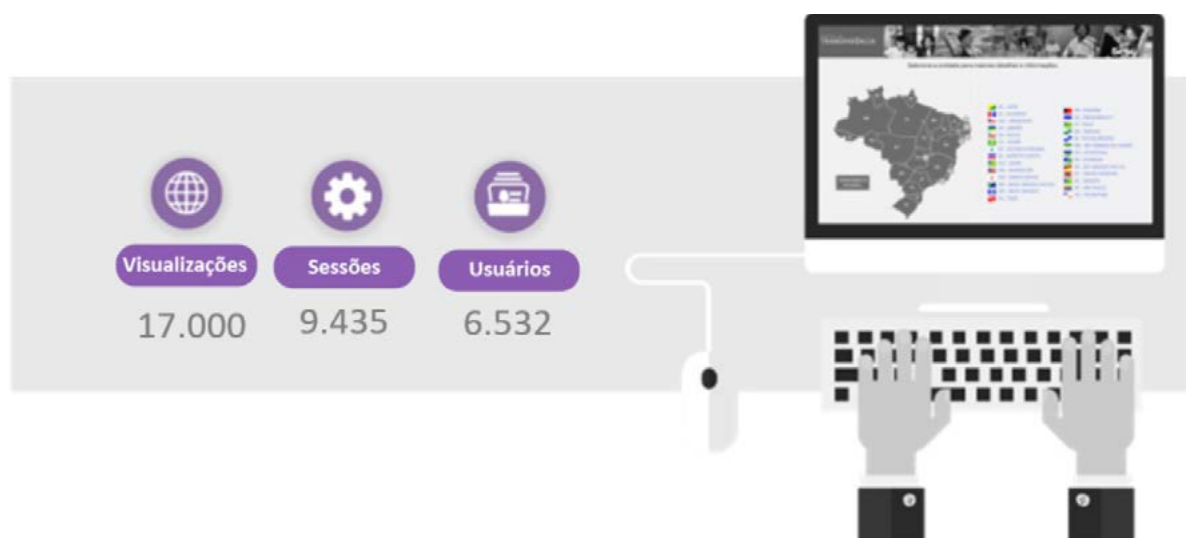
Quadro 12 - Áreas de conteúdo do Portal de Transparências e prestação de Contas de Sesc

Área de conteúdo (Clique para abrir link do Portal)	Periodicidade de atualização
Institucional	
Sobre o Sesc	Sob demanda
Transparência Sesc	Sob demanda
Unidades do Sesc	Sob demanda
Perguntas Frequentes	Sob demanda
Contato	Sob demanda
Conformidade	
Estrutura de Governança	Sob demanda
Código de Conduta	Sob demanda

Instrumentos Normativos	Sob demanda
Controle Interno	
Conselho Fiscal	Sob demanda
Ouvidoria	Sob demanda
Autoridade de Monitoramento	Sob demanda
Controle Externo	
Tribunal de Contas da União	Sob demanda
Controladoria-Geral da União	Sob demanda
Auditoria Independente	Sob demanda
Relatórios de Auditoria	Sob demanda
Gestão de Pessoas	
Rol de Responsáveis	Trimestral
Conselho Fiscal	Sob demanda
Dirigentes	Trimestral
Corpo Técnico	Trimestral
Estrutura Remuneratória	Trimestral
Organograma	Sob demanda
Jetom	Sob demanda
Execução Orçamentária	
Orçamento Aprovado	Anual
Previsão e Execução Orçamentária	Trimestral
Consolidado Brasil – Orçamento	Anual
Demonstrações Contábeis	
Balancetes	Trimestral
Demonstrações Contábeis	Anual
Consolidado Brasil – Demonstrações Contábeis	Anual
Licitações	
Sistema de licitações do Sesc Santa Catarina	Sob demanda
Contratos	

Principais Contratos Firmados	Trimestral
Principais Contratos que houve Pagamentos	Trimestral
Convênios	
Principais Convênios Firmados	Trimestral
Principais Convênios que houve Pagamentos	Trimestral
Arrecadação e Transferências	
Arrecadação Compulsória	Trimestral
Transferências Regulamentares	Trimestral
Dados de Produção	
Indicadores e Metas	Trimestral
Gratuidade	
Atividades e vagas gratuitas (Quantidade)	Trimestral
Aplicação dos Recursos (PCG)	Trimestral
Consolidado Brasil – Gratuidade	Trimestral
Publicações	
Relatório de Gestão	Anual
Relatório Geral do Sesc	Anual
Programa de Trabalho	Anual
Plano Estratégico do Departamento Nacional do Sesc	Sob demanda
Plano Estratégico do Sesc	Sob demanda

Figura 36 - Portal da transparência do Sesc: dados de acesso



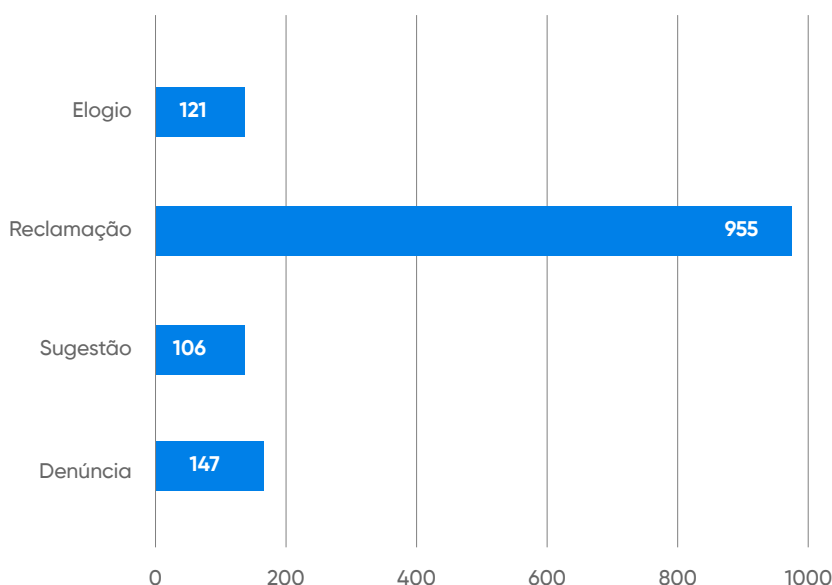
3.3.2 | Ouvidoria

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 2023, foram recebidos 1.345 contatos de clientes registrados via Ouvidoria Regional, dividido por categorias, como: Reclamações: 955; Elogios: 121; Sugestões: 106; Denúncia: 147.

Figura 37 – Quantidade de solicitações realizadas de acordo com o site da ouvidoria



3.3.3 | Sistema eletrônico de Informação ao Cidadão (E-SIC)

A Autoridade de Monitoramento, nos termos do art.40 da Lei 12.527/2011, é a responsável por assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada, manifestando-se sempre que solicitado pedido de acesso à informação. Este canal possibilita que qualquer pessoa, física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação produzida pelo Sesc em Santa Catarina. Ao longo do ano de 2023 tiveram

15 demandas recebidas, do total 12 foi solicitação de informação, 2 vazamento ou uso indevido de informações e 1 classificada como outro tipo de solicitação. Mais de 90% das demandas foram resolvidas dentro de 7 dias e o ano se encerrou com 100% concluídas.

3.3.4 | Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei n. 13.709/2018), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, seja por meio digital ou não, foi publicada em agosto de 2018 e passou a vigorar em setembro de 2020. Com a entrada em vigor da LGPD, novos desafios surgiram às empresas brasileiras que tratam dados pessoais coletados de forma cotidiana em processos de negócio e gestão, seja por meio de documentos ou sistemas digitais.

Reforçando o compromisso do Sesc-SC quanto à segurança da informação e proteção 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 disponibilizou novo treinamento a todos os funcionários referente a Lei Geral de Proteção de Dados, incluindo esse treinamento na ambientação de novos colaboradores.

Em complemento, foram realizadas ações relacionadas ao fortalecimento quanto às orientações aos funcionários, por meio de reuniões e treinamentos, além 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) já instituídas no Sesc-SC.

3.3.5 | Relacionamento com Clientes, Redes Sociais e Monitoramento da Marca

A área de Relacionamento com Clientes é responsável em 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 on-line a fim de facilitar o atendimento, 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 são gerenciados pela Diretoria de Comunicação e Marketing, com estrutura centralizada no Departamento Regional e atendimento presencial aos clientes nas Unidades Operacionais, 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 on-line e telefônico, contemplam:

Quadro 13 – Canais de atendimento

Canal	Forma de acesso
On- line	E-mail institucional, com endereço e link de acesso disponibilizado no Portal Sesc-SC, atendimento via WhatsApp, atendimento Chat-bot via aplicativo.
Telefônico	Número de telefone a nível estadual (0800) e nas unidades operacionais.
	Número de telefone de atendimento local nas Unidades
Redes sociais	Facebook, Youtube, Instagram, Tik Tok e LinkedIn.

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 telefônicos), em nível estadual.

O programa de Indicação – o “Amigo Nota 10”, é uma estratégia de marketing boca-boca, que encoraja os atuais clientes a recomendarem os serviços do Sesc aos amigos, familiares, ele concede desconto na indicação de novos clientes, onde tanto o cliente indicador quanto o cliente indicado que efetuar sua inscrição em atividades recebem 10% na próxima mensalidade gerada.

No ano de 2023 o programa teve 729 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.

Atendimentos

Tabela 12 - Número total de atendimentos remotos

E-mail – Fale Conosco	17.495
0800 – Atendimento telefone	37.362
0800 – Ligações abandonadas	13.370
Interações via WhatsApp no site	12.979w
Interações via Chatbot	4.815

Portal Institucional

Tabela 13 - Número de interações no portal Institucional

Lista de interesse	19.784
Acesso site (usuários)	1.855.296
Nº de clientes cadastros	245.666

Redes Sociais

Tabela 14 - Monitoramento das redes sociais.

FACEBOOK	Nº
Seguidores	147.661
Média de alcance orgânico	51.503
Média do alcance pago	2.414.185

INSTAGRAM INSTITUCIONAL	Nº
Seguidores	77.159
Curtidas	59.194
Média do alcance	411.974
Post no feed	301
INSTAGRAM MUSEU	Nº
Seguidores	12.202
Curtidas	16.213
Média do alcance	329.569
Post no feed	133
LINKEDIN	Nº
Seguidores	13.748
Número de postagens	139
Total de impressões	171.285
YOUTUBE	Nº
Inscritos	9.748
Número de visualizações	679.735
Total de vídeos postados	119
Total de vídeos	532

A Diretoria de Comunicação e Marketing (DCM) é responsável pela gestão da marca Sesc, desenvolvimento de campanhas e ações de comunicação, com base nas tendências de comportamento do consumidor. Atua na criação de peças publicitárias e de sinalização, marketing digital, gestão de redes sociais, site e blog, elaboração de conteúdo, relacionamento e engajamento com stakeholders (públicos de interesse ou partes interessadas) e assessoria de imprensa, abrangendo todas as regiões do estado, com foco nos municípios onde há Unidades do Sesc. Apoia as atividades Relacionamento com Clientes, que contempla: cadastramento das empresas, inscrição em atividades/realizações, ouvidoria, prospecção e visita às empresas.

Conforme o Plano Integrado de Comunicação e Marketing 2023, documento elaborado a partir das diversas Diretrizes Institucionais e do Planejamento Estratégico do Sesc Santa Catarina 2022-2026, ao longo do ano foram trabalhadas ações para: "Promover o reconhecimento do Sesc como instituição social de relevância e de caráter privado", com estratégias para fortalecer a marca; e "Priorizar a participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo", facilitando o acesso da clientela preferencial.

Para fortalecer a atuação do Sesc-sc, conta com uma cooperação técnica com o Departamento Nacional do Sesc (DN), para análise do cenário digital do Sesc-SC que permeia toda comunicação e identificar oportunidades de aperfeiçoamento. Em visita técnica do DN foram realizadas entrevistas com a DCM e outros setores da Instituição, resultando em um diagnóstico que possibilitou implementar diversas melhorias, entre elas a reestruturação dos núcleos da DCM e a necessidade de ampliação da equipe.

O setor passou a ser denominados: Conteúdo Multiplataforma, Design Gráfico, Atendimento, Relacionamento com Clientes, Comunicação Interna e Gestão e foram abertas três novas vagas para um profissional exclusivo para Comunicação Interna e dois para Multiplataforma, com expertises em audiovisual e social media.

Com o novo núcleo de Conteúdo Multiplataforma, as equipes que produzem conteúdos para cada plataforma do Sesc-SC foram integradas, garantindo uma presença multicanal, eficaz e envolvente. Assim, é produzido conteúdos relevantes e estratégicos que se alinham com os formatos e linguagens específicos de cada canal sob a gestão: site, portal de notícias, blog, Boletim Interno Sesc (BIS) e redes sociais: Instagram (perfis Institucional, Museu de Florianópolis e Turismo), Facebook, TikTok, LinkedIn, YouTube e WhatsApp. Vale ressaltar que a gestão das páginas do Instagram do Turismo e do TikTok foi iniciada neste ano.

Além disso, busca-se amplificar a visibilidade junto aos veículos de comunicação, promovendo Relacionamento com a Imprensa, que em 2023 resultou em 4.129 publicações e retorno de R\$ 14.756.302, 13 em mídia espontânea. Também foi trabalhado com Inbound Marketing, para atrair e nutrir novos contatos pelo site por meio de marketing de conteúdo. Atualmente conta com uma base de leads de 243.250. Ao incorporar essas práticas, fortalece ainda mais a presença do Sesc-sc nas plataformas digitais e físicas, aumentando o alcance e o engajamento significativo com nossos stakeholders.

Como resultado, teve um crescimento em diversas frentes: entrada no TikTok, lançamento de uma página de Turismo no Instagram, além da nova página dos Hotéis no site institucional, foi desenvolvido uma nova intranet, com um layout repaginado, dando destaques as

notícias na primeira página, obteve mais de 18 mil novos seguidores no Instagram com 79% de crescimento no engajamento neste perfil institucional, e foi consolidado a prática de análise de dados mensais da DCM.

Nas redes sociais foi apresentado a terceira temporada do Giro Sesc, trazendo vídeos semanais sobre as Unidades do Sesc em Santa Catarina. No ano de 2023, foram 25 vídeos, com mais de 200 mil visualizações no Instagram. As unidades puderam mostrar os serviços, estrutura e depoimentos de clientes que estão no dia a dia do Sesc.

No segmento Audiovisual, foi possível ampliar a produção com mais de 100 vídeos feitos pela equipe e por produtoras fornecedoras. Neste segmento destaca-se o lançamento da série "Sesc&Empresas", com vídeos gravados em 16 empresas em 5 cidades catarinenses e a continuidade do projeto Top Dicas Sesc, com um novo episódio a cada 15 dias, intercalado com reportagens sobre os serviços da Instituição. E também a produção de um banco de imagens de colaboradores para ilustrar ações internas e de marketing.

Também foi ampliado a divulgação da campanha institucional "Vem que o Sesc Tem" com impulsionamentos nas redes sociais e investimento em mídia televisiva. Por inovar a forma de apresentar as ações, com uma linguagem direta, leve e bem-humorada, a campanha foi reconhecida nacionalmente na 45ª edição do Prêmio Profissionais do Ano da Rede Globo, na categoria região Sul, e ganhou Prêmio Top de Marketing e Vendas da ADVB SC na categoria Comunicação. Com tudo isso, alcançou um crescimento enquanto área, ampliando o reconhecimento da marca Sesc, fortalecendo a comunicação interna e direcionando os esforços para o relacionamento com clientes e com empresários do comércio de bens, serviços e turismo.

3.3.6 | Pesquisa de Satisfação

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. São 77 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.

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.

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.

O conjunto de iniciativas ao longo destes 77 anos 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.

No ano de 2023 foi realizado a pesquisa de satisfação com os clientes Sesc, pesquisa bianual, realizada entre os dias 9 de novembro a 9 de dezembro e obtiveram 673 respostas, para uma amostra de 379 respostas. A coleta de dados ocorreu por meio de e-mail marketing e foi enviada para 8.505 leads da base RD Station. Clientes inscritos em atividades sistematizadas, titulares e dependentes, maiores de idade. A seguir será apresentado os resultados da pesquisa em nível estadual.

A pesquisa mostra que 67% dos respondentes se declararam trabalhador do comércio e/ou dependente – a maioria do sexo feminino. Esse dado é importante, porque mostra que se está alcançando aqueles que são nosso público prioritário, estabelecido pelos objetivos e pelas estratégias institucionais. Tendo um público com alto grau de instrução, sendo 68,63% possuem ensino superior, e classe econômica C: Classe C prevalece: R\$ 2.005,00 a R\$ 8.640,00⁹.

Um fator que chama a atenção, refere-se à fidelidade dos clientes aos serviços oferecidos pelo Sesc Santa Catarina, onde 47,25% relatam que frequentam a 4 anos ou mais, se mantendo recorrente e inscritos nas atividades e serviços. A avaliação dos atributos de qualidade da instituição representa um resultado positivo, com destaque o "Qualidade Atendimento" e aos "valores (preços)" que obtiveram índices destaques na avaliação "Ótimo e bom", sendo 89% de satisfação.

Dessa forma, foi alcançado um resultado excelente, pois as variáveis apresentadas, consideradas indicadores de excelência no atendimento ao cliente, demonstram que o objetivo institucional está sendo atingido. Mais uma vez, percebe-se o retorno do cliente, indicando que o Sesc-SC continua cumprindo sua missão.

Entre os motivos que levaram o cliente a escolher os serviços oferecidos pelo Sesc, o destaque fica para o preço (56%), seguido pela qualidade dos serviços (53%), na localização (52%) e vão ao encontro dos valores e diretrizes organizacionais da Instituição, que preza pela qualidade dos serviços oferecidos, a um preço acessível.

A identificação dos principais meios de comunicação preferidos pelos clientes desempenha um papel crucial na formulação das estratégias de comunicação da instituição. O objetivo principal é aprimorar os canais de comunicação e adaptar as linguagens utilizadas de acordo com as preferências da clientela.

⁹ <https://www.cps.fgv.br/cps/bd/papers/es106-As-Classes-Medias-Brasileiras.pdf> Acessado em 17 de jan. De 2024

A comunicação online, composta por elementos como o site, e-mail marketing e redes sociais, destaca-se como um dos principais canais estrategicamente explorados pela instituição. Este conjunto representa o indicador mais expressivo na pesquisa, atingindo 71%. A escolha por essa abordagem é fundamentada na percepção de um amplo alcance, abrangendo tantos clientes consolidados quanto potenciais, aliado a um baixo custo de investimento. Além disso, a utilização de ferramentas de gerenciamento proporciona um conhecimento mais aprofundado do perfil e das preferências do público-alvo.

Um dos canais de comunicação de destaque é a comunicação interna, representando significativos 67%. O colaborador do Sesc se destaca como nosso principal divulgador, desempenhando um papel essencial na disseminação das informações relevantes para nossa clientela. Manter esses colaboradores atualizados sobre tudo o que ocorre em nossas unidades é importante para garantir uma comunicação eficaz e alinhada com as expectativas e interesses dos clientes.

Paralelamente, a divulgação por meio dos murais nas unidades também se destaca, representando significativos 30%. Manter esses murais atualizados é de suma importância, pois são uma fonte essencial para informar os clientes sobre novidades, eventuais mudanças e divulgações de programações. Assim, a combinação eficaz entre canais digitais e métodos mais tradicionais, como os murais, fortalece a presença da instituição, garantindo uma comunicação abrangente e alinhada com as necessidades do público.

O esforço da instituição para realizar oferta de serviços que contribuam para a melhoria do bem-estar e qualidade de vida dos trabalhadores do comércio, serviços e turismo é percebida pela maioria absoluta de 89% de sua clientela. Tal índice corrobora a importância dos serviços a serem oferecidos dentro das áreas de atuação do Sesc e mais uma vez temos a comprovação que o Sesc-SC vem cumprindo com a missão Institucional.

O alto índice de satisfação dos clientes ainda é reforçado pelo índice de clientes que relatam a intenção de indicação a familiares e amigos (90%). O indicador de satisfação geral identificado junto a clientela entrevistada segue a tendência apresentada nos anos anteriores e que posiciona em nível de excelência a instituição, com 85 % de clientes satisfeitos com o Sesc-SC.

3.3.7 | Acordos, Contratos, Convênios e Parcerias

O Serviço Social do Comércio (Sesc) desempenha um papel crucial na promoção do bem-estar social e cultural, oferecendo uma variedade de serviços nas áreas de educação, saúde, cultura, lazer e assistência. A importância dos acordos, contratos, convênios e parcerias para o Sesc reside na ampliação de sua capacidade de impacto e na maximização dos benefícios proporcionados à comunidade, contribuindo para a eficácia e relevância contínua das iniciativas do Sesc e consequentemente para o fortalecimento institucional.

Quadro 14 – Endereços para contratos no Portal da Transparência e Prestação de Contas do Sesc

Contratos	Endereço para acesso
Principais contratos firmados no exercício	http://transparencia.sc.sesc.com.br/v1/transparencia/dados/exibir/178
Principais contratos que houve pagamentos	http://transparencia.sc.sesc.com.br/v1/transparencia/dados/exibir/179

3.4 | Capital de Sustentabilidade

3.4.1 | Programa ECOS

Descritivo das principais ações realizadas no exercício e apresentação da matriz de indicadores, com o seu devido alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) – exclusivo para os Departamentos Regionais com o programa implantado.

Dentre as ações realizadas em 2023 está a constituição de um Grupo Gestor do Ecos do Departamento Regional (OS nº 048/2023, alterada pela OS nº 66/2023) onde estão sendo realizados encontros mensais para encaminhamento do Programa no Sesc SC. Para o acompanhamento da efetividade do Programa nas unidades foram adquiridas 32 balanças para o monitoramento de indicador Ecos (peso de resíduos gerados), sendo esse um instrumento indispensável para o acompanhamento. Além disso, foi enviado um formulário e foi elaborado uma planilha para coleta de dados para facilitar o acompanhamento dos indicadores operacionais e sua publicação em painel no SIG, assim como facilitar a elaboração de Relatório Anual.

Também foi realizado um encontro virtual com as unidades para esclarecimento de dúvidas, orientações para elaboração do Plano de Ação 2024 e para a mudança de metodologia para o recebimento de dados (indicadores operacionais). Foi dado início às publicações de comunicação interna do Ecos, que terão uma frequência bimestral, apresentando por partes o Programa e suas principais ações, com a finalidade de estar mais presente na rotina de todos os colaboradores, disponível em: <https://sescsc.sharepoint.com/sites/bisblog/SitePages/Ecos,-o-Programa-de-Sustentabilidade-Corporativa-do-Sesc-SC.aspx>.

Além dessas ações, foram realizadas algumas outras ações nas unidades para incentivar a sustentabilidade no cotidiano tanto dos funcionários como dos clientes, como é o caso da concretização em duas unidades do estado (Pousada Rural Sesc Lages e Joinville)

o estabelecimento de parcerias formais com associações/cooperativas de catadores para recebimento de doação dos recicláveis gerados na unidade e, consequentemente, a geração de renda para essas instituições e a promoção de ação que promove a paz social, objetivo específico do Programa.

No início do ano de 2023 foram assinados os Termos de Parceria e Cooperação Técnica: Projeto Gerenciamento de Resíduos Sólidos – Sesc, Senac e Fecomércio SC (30/01/2023); Implantação, manutenção e aperfeiçoamento de projetos de compostagem, agricultura urbana e hortas pedagógicas entre Sesc e Cepagro (20/09/2023); está em fase final de efetivação o termo: Cooperação para implementação de ações de compostagem e agricultura urbana no município de Florianópolis – Sesc e Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMA/Florianópolis), corroborando para o ODS 17: Parcerias em Prol da Metas.

Quadro 15 – Análise dos resultados do Programa Ecos

Objetivos Ecos		Denominação do indicador	Análise
1.	Incentivar a implantação de procedimentos para a gestão ambiental, integrados aos demais procedimentos de gestão da instituição.	Número de iniciativas de incentivo realizadas em prol do incremento da gestão ambiental na entidade. x iniciativas (meta = x iniciativas) Índice de relação dos impactos diagnosticados na Matriz AIA. ¹⁰ x (não crítico – meta = quanto menor melhor)	14,55
2.	Implementar os indicadores de desempenho do programa.	Número de indicadores de desempenho monitorados. x indicadores (meta = x)	8
3.	Priorizar a compra de produtos e serviços ecologicamente corretos e socialmente justos.	Percentual de aquisições realizadas com base em critérios sustentáveis com relação ao total de aquisições realizadas no período. x% (meta = x%)	Será implantado em 2024
4.	Promover a sensibilização dos empregados para atuarem em prol da sustentabilidade.	Número de ações que promovam a sensibilização dos empregados, ao conhecimento e às habilidades necessárias à sustentabilidade realizadas no âmbito do programa. x ações de cunho educacional (meta = x)	Dados no DR (4)

¹⁰ O indicador opcional avalia a relação entre os impactos diagnosticados e atividades, produtos e serviços realizados pela entidade e que interagem com o meio ambiente, considerando o grau apurado de significância vinculado a cada atividade identificada na matriz AIA (Avaliação de Impacto Ambiental). O número-índice encontrado entre as faixas de significância demonstrará se a relação dos impactos gerados pela entidade em sua operação administrativa é adversa, moderada ou benéfica em sua interação com o meio ambiente. A fórmula de cálculo é: média da significância * 100/81 (média da significância = total dos valores de significância/número total de atividades diagnosticadas).2024

5.	Incentivar o uso de técnicas ecoeficientes para a construção, a reforma ou a ampliação da infraestrutura.	Número de técnicas ecoeficientes implantadas na infraestrutura de unidades e/ou da sede administrativa. x técnicas implantadas (meta = x) Evolução da ecoeficiência: Volume Água (m³) = Energia (Kw) = (meta = segurança <1 – quanto menor melhor) Gastos Água (R\$) = Energia (R\$) = (meta = segurança <1 – quanto menor melhor)	3 Água (m³) = 0,98 Energia (Kw) = 0,98 Água (R\$) = 0,81 Energia (R\$) = 0,90
6.	Buscar o uso de fontes de energias renováveis ou menos poluentes.	Percentual de unidades e/ou sede que utilizam fontes de energias renováveis ou menos poluentes. xx% (meta = xx%)	18,36%
7.	Promover a minimização, a segregação, a destinação e o tratamento corretos dos resíduos sólidos e líquidos.	Número de unidades e/ou sede com PGRS implantado. x unidades (meta = x)	14
8.	Estimular ações que promovam a paz social e a solidariedade.	Número de ações sociais e de voluntariado realizadas convergentes aos temas "paz social" e "solidariedade". x ações sociais e de voluntariado (meta = x ações)	448 Ações educativas Mesa Brasil e 437 ações educativas no Sesc Comunidade
9.	Fortalecer a integração entre CNC-Fecomércio-Sesc-Senac.	Número de ações integradas realizadas entre as entidades CNC-Fecomércio-Sesc-Senac. x ações sociais e de voluntariado (meta = x ações)	Não realizamos

3.4.2 | Ações de Promoção à Sustentabilidade

Entende-se a Sustentabilidade como tema transversal entre as diferentes áreas de atuação do Sesc, sendo apresentadas abaixo, além do Programa Ecos de Sustentabilidade, o processo de implantação dos Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos – PGRS, o Projeto Escolas Verdes e Projeto Ambientais locais.

Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos

O objetivo é elaboração, implantação e acompanhamento dos Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos nas Unidades Operacionais do Sesc SC. Ao todo 14 unidades do Sesc-SC possui esse programa implementado, o que corresponde cerca de 28,6% da UUOO, sendo elas Hotel Sesc Cacupé, Hotel Sesc Blumenau, Pousada Rural de Lages, Sesc Jaraguá do Sul, Sesc Joinville, Sesc Brusque, Sesc Criciúma, Escola Sesc Criciúma, Sesc Itajaí, Sesc Concórdia, Sesc Lages, Centro Cultural Vidal Ramos, Sesc Rio do Sul e Sesc Chapecó.

Das 14 unidades com o PGRS implantado, 8 foram recentemente elaborados (set/2023). Das 6 unidades (Hotel Sesc Cacupé, Hotel Sesc Blumenau, Pousada Rural de Lages, Sesc Brusque, Sesc Joinville e Sesc Jaraguá do Sul) que já atuam com o PGRS há diferentes graus de comprometimento e priorização para sua efetividade do PGRS na UO. Observa-se um maior envolvimento nos hotéis, onde se apresentam os pátios de compostagem e também, o Projeto Ambientais Locais que contribui com recurso e equipe para atuar no PGRS, através de ações correlatas.

Das atividades que se destacam, estão as adequações na padronização da linguagem visual utilizada nos contentores das unidades, atividades de sensibilização com colaboradores e clientes e a parceria com associação/cooperativas de catadores (Pousada Rural de Lages e Sesc Joinville).

Até setembro de 2023 foram compostado 149.556,55 kg de resíduos domando todas as unidades e foi gerado 49.355 kg de composto (quantia estimada baseada em 1/3 dos resíduos tratados).

Projetos Ambientais Locais

Desenvolvido nas unidades de hospedagem do Sesc SC, integra o turismo como uma ferramenta educativa e de transformação social. Através da intencionalidade pedagógica realizada nas atividades da programação hoteleira, permite ao hóspede e passante o contato com a educação ambiental e a interação com os elementos socioculturais dos territórios onde os hotéis estão inseridos.

São realizadas ações em oficinas, rodas de conversa, visitas mediadas, palestras e vivências. Aqui entram também atividades permanentes de educação e interpretação ambiental como hortas agroecológicas, viveiros de mudas, pátios de compostagem, trilhas, entre outros. Até setembro de 2023 foram atendidos 84 clientes em palestras, 10.023 clientes em vivências, 1.591 clientes em visitas mediadas e 3.247 clientes em oficinas. As unidades que executam esse projeto são o Hotel Sesc de Cacupé, Hotel Sesc de Blumenau e Pousada Rural Sesc de Lages.

3.4.3 | Práticas de Acessibilidade

Indo de acordo com a missão do Sesc de promover ações socioeducativas que contribuem para o bem-estar social e qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo o investimento em acessibilidade é de suma importância para a inclusão, proporcionando igualdade de oportunidades para todos os usuários. Isso não apenas atende aos requisitos legais e éticos, mas também amplia o alcance e a relevância das operações da empresa, alcançando um público mais diversificado e aumentando a satisfação e fidelidade dos clientes.

Em atendimento as atividades de planejamento Estratégico, articuladas com as áreas do Departamento Regional e as demais Unidades Operacionais, buscou-se consolidação dos resultados obtidos em 2023. Foram aproximadamente 1 milhão investidos, interferindo diretamente em aproximadamente 30.000m² de área.

Dentre os serviços está o fornecimento e instalação de plataforma elevatória vertical que garantem o transporte de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, movimentando pessoas com segurança, confiabilidade e qualidade. As unidades que receberam foram Sesc Lages, tornando acessível 1.400m² de área, Hotel Sesc Blumenau, Parque Aquático, tornando acessível 2.300m² de área e Hotel Sesc Cacupé – Prédio Receptivo, tornando acessível 1.000m² de área.

Também foram realizadas a implantação de sanitários, vestiários, rampas e sinalização; no Hotel Sesc Blumenau – Parque Aquático também recebeu vestiários acessíveis, para atender o público que usufrui da piscina. Na Sesc Prainha – Educação Infantil, foi implantando um vestiário adaptado para as crianças com deficiência ou mobilidade reduzida, além de execução de rampas de acesso nas salas de aula, tornando acessível aproximadamente 480m² de área.

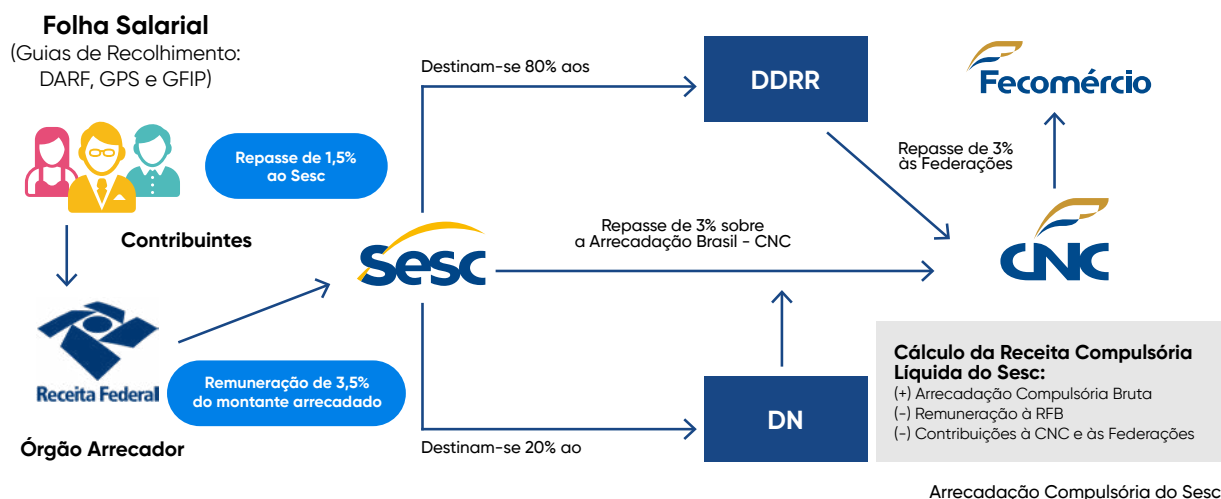
No Sesc Joinville – No bloco ginásio, foram construídas rampas de acesso, um sanitário e um vestiário adaptados para pessoas com deficiência. Neste mesmo prédio foi implantado a creche já com acessibilidade, rampas e sinalização. Com estas intervenções podemos dizer que 90% da Unidade Sesc Joinville é acessível, entorno de 20.000,00m² de área. E na unidade Sesc Rio do Sul, foram adaptadas as circulações externas, garantindo a acessibilidade entre os prédios, através de calças inclinadas. Somente com estes ajustes, aproximadamente 75% da unidade se torna acessível.

Somando a isso, no Hotel Sesc Cacupé também houve a aquisição de um elevador para piscinas, que permitirá o acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida a esta área de lazer. As ações de acessibilidade realizadas pelo Sesc-SC em 2023 demonstram o compromisso da instituição com a inclusão social, trabalhando para que todas as pessoas, independentemente de suas condições físicas ou sensoriais, possam usufruir das suas instalações e serviços.

3.5 | Capital Financeiro

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.

Figura 38 – Arrecadação Compulsória Sesc – SC



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.

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 77 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 2023, o total da Arrecadação Compulsória Bruta do Sesc em Santa Catarina foi de R\$ 231.920.229,12. Desse valor, foi destinado à Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo o montante de R\$ 6.818.164,22 e pelos serviços de arrecadação prestados pela Receita Federal do Brasil foi pago R\$ 4.638.381,56. Além disto, no mesmo período, foram encaminhados pelo Departamento Nacional do Sesc o montante de R\$ 6.102.176,62 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\$ 238.022.405,74 e correspondem a 53% das fontes de recursos orçamentárias, seguida da Receita de Serviços (36,91%) e Receita Patrimonial (9,31%).

3.5.1 | Equilíbrio Financeiro

Tabela 15 – Indicador de resultado financeiro

Indicador	FÓRMULA	Resultado
Equilíbrio financeiro	$(\text{Despesa Total} / \text{Receita Total}) * 100$	85,20%
% de Subsídio (PE)	$\text{Receitas Correntes das UUOO} / \text{Despesas correntes das UUOO} - 1 * 100$	34,61%
% de Despesas sobre a Folha de Pagamento	$(\text{Despesas c/ folha de pagamento} / \text{Receitas correntes}) * 100$	37,15%
% Receita Comprometida	$(\text{Despesas Correntes} / \text{Receitas Correntes}) * 100$	71,37%
% Inadimplência	$(\text{Total mensalidades inadimplentes} / \text{Receita de Serviços}) * 100$	0,93%

Fonte: Sesc. Divisão Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil. (2023).

Dentre os indicadores elencados, o de Equilíbrio Financeiro demonstra o resultado total da instituição em 2023. Demonstra que dos recursos arrecadados 85,20% foram utilizados para a manutenção das suas atividades e investimentos previstos.

4.

**Informações
Orçamentárias,
Financeiras e
Contábeis**

4.1 | Resultado Orçamentário

Tabela 16 - Balanço Orçamentário (valores em R\$)

Rubrica de receita	Receita prevista	Receita arrecadada	% de execução	% de arrecadação
Contribuições	238.786.258,00	238.022.405,74	99,68%	53,32%
Receita patrimonial	38.345.000,00	41.541.053,55	108,33%	9,31%
Receita de serviços	165.206.224,00	164.739.871,39	99,72%	36,91%
Outras receitas correntes	2.045.259,00	1.932.477,03	94,49%	0,43%
Receitas de capital	70.259,00	135.482,00	192,83%	0,03%
Total da receita	444.453.000,00	446.371.289,71	100,43%	100,00%

Rubrica de despesa	Despesa prevista	Despesa arrecadada	% de execução	% de arrecadação
Pessoal, e encargos sociais	174.370.000,00	165.775.507,82	95,07%	43,59%
Outras despesas correntes	185.716.000,00	152.708.895,03	82,23%	40,15%
Investimentos	37.367.000,00	24.823.828,14	66,43%	6,53%
Inversões financeiras	47.000.000,00	37.000.000,00	78,72%	9,73%
Total da Despesa	444.453.000,00	380.308.230,99	85,57%	100,00%

Resultado Orçamentário:	66.063.058,72
--------------------------------	----------------------

Fonte: Sesc. Divisão Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil. (2023).

4.2 | Evolução Patrimonial

Tabela 17 - Evolução patrimonial comparada 2022 e 2023 (valores em R\$)

Dados patrimoniais	BP 2023	BP 2022	Evolução %
Ativo total	1.273.737.660,71	850.687.968,36	149,73%
Passivo total	50.657.368,20	39.781.022,45	127,34%
Patrimônio líquido	1.223.080.292,51	810.906.945,91	150,83%

Fonte: Sesc. Divisão Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil. (2023).

4.3 | Transferência Regulamentares

Tabela 18 - Transferências ao Sistema Confederativo do Comércio

Instrumento:	Decreto nº 61.836, de 05.12.1967, Art. 33, §1º				
Objeto:	Transferência Regimental				
Transferência	CNPJ/ CPF	Data da formatura	Sit.	Nat.	Valor total
1	83.876.839/0001-15	*	*	*	506.935,23
2	83.876.839/0001-15	*	*	*	533.177,94
3	83.876.839/0001-15	*	*	*	520.287,62
4	83.876.839/0001-15	*	*	*	507.878,74
5	83.876.839/0001-15	*	*	*	531.117,10

6	83.876.839/0001-15	*	*	*	580.947,95
7	83.876.839/0001-15	*	*	*	513.666,37
8	83.876.839/0001-15	*	*	*	535.989,17
9	83.876.839/0001-15	*	*	*	538.314,80
10	83.876.839/0001-15	*	*	*	543.123,13
11	83.876.839/0001-15	*	*	*	541.861,25
12	83.876.839/0001-15	*	*	*	578.918,95
13	83.876.839/0001-15	*	*	*	385.945,97
Total					6.818.164,22

* Não aplicável

Fonte: Sesc/SC. Diretoria Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil (2023).

4.4 | Gestão do Patrimônio Imobiliário

No ano de 2023 foram investidos R\$ 61.823.828,14 entre aquisição de bens móveis permanentes, aquisição de novos imóveis e construções. Entre as principais aquisições, podemos destacar a aquisição dos imóveis de Laguna, Xanxerê, Mafra e São Miguel do Oeste além do investimento em veículos para substituição da frota do Mesa Brasil e Centro de Distribuição e a aquisição de equipamentos para revitalização das academias do Sesc SC e equipamentos de informática.

4.4.1 | Saldo dos Imóveis nos Últimos Três Anos

Tabela 19 – Saldo de imóveis

Imóvel	Uso	Valor* R\$ (2021)	Valor* R\$ (2022)	Valor* R\$ (2023)
		454.545.661,70	451.788.585,23	793.413.973,67
Total		454.545.661,70	451.788.585,23	793.413.973,67

Fonte: Sesc/SC. Diretoria Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil (2023).

4.4.2 | Investimentos em Capital no Exercício

Tabela 20 - Investimento em capital no exercício

Tipo de Aquisição	Valor em R\$
Equipamentos e materiais permanentes	R\$ 6.628.870,48
Imóveis	R\$ 37.000.000,00
Veículos	R\$ 3.477.544,00
Total	R\$ 47.106.414,48

Fonte: Sesc/SC. Diretoria Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil (2023).

4.5 | Desincorporação de Ativos

A desincorporação de ativos é um processo empresarial que envolve a alienação, venda, transferência ou eliminação de ativos de uma organização. Essa ação pode ser motivada por diversos fatores, incluindo a necessidade de ajustar o portfólio de negócios, eliminar ativos obsoletos, concentrar recursos em áreas mais lucrativas ou buscar liquidez financeira. Durante o processo de desincorporação, os ativos podem ser vendidos a terceiros, transferidos para outras empresas por meio de fusões ou aquisições, ou simplesmente eliminados do balanço patrimonial da empresa.

Em 2023, foi desincorporado o valor R\$ 286.639,59 referente a doações, perdas ou alienações e R\$ 8.818.560,00 referente a devolução de um terreno doado pela Prefeitura de Xanxerê e outro pela Prefeitura de Lebon Régis. Os bens alienados representaram R\$ 135.482,00 em receitas de capital.

Tabela 21 - Desincorporação de ativos

Tipo de desincorporação	Valor
Baixa por doação, perda ou alienação	286.639,59
Baixa por devolução de imóvel doado	8.818.560,00
Alienação de bens móveis e imóveis	135.482,00

Fonte: Sesc/SC. Diretoria Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil (2023).

4.6 | Administração Predial

Tabela 22 - Administração predial

Principais custos	Valor em R\$
Energia elétrica	7.568.289,65
Água e esgoto	2.422.429,08
Gás	597.338,92
Segurança e vigilância	1.963.862,02
Limpeza e conservação	985.640,24
Manutenção de bens móveis e imóveis	23.992.873,73
Total	37.530.433,64

Fonte: Sesc/SC. Diretoria Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil (2023).

4.7 | Locações

Em 2023, foram aplicados R\$ 9.422.051,94 em locações de bens móveis e imóveis.

Tabela 23 - Locações

Rótulo da tabela	Valor
Locação de Bens Móveis e Imóveis de Pessoas Físicas	978.553,98
Locação de Bens Móveis e Imóveis de Pessoas Jurídicas	8.443.497,96
Total	9.422.051,94

Fonte: Sesc/SC. Diretoria Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil (2023).

4.8 | Desafios

A administração e gestão patrimonial do Sesc são essenciais para garantir a utilização dos ativos de forma eficiente, proteção dos investimentos, cumprimento dos requisitos regulatórios e contábeis e o alcance dos objetivos estratégicos da instituição. Porém, enfrenta desafios, devido ao volume de ativos, como identificação e avaliação dos bens, manutenção e depreciação e garantir a realização das conferências e atualização dos relatórios de inventário.

4.9 | Conformidade Legal

A Gestão Patrimonial do Sesc tem como base o seu Código de Contabilidade e Orçamento (Codeco), na qual serve como um manual de referência para os profissionais que trabalham nas áreas de contabilidade e orçamento do Sesc. Além dessa, possui a Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público e a Lei nº 4.320/64, ambas as normas desempenham papéis cruciais na organização, controle e transparência das finanças e contabilidade no setor público brasileiro, visando assegurar o uso adequado dos recursos públicos e fornecer informações confiáveis para tomada de decisões e prestação de contas.

4.10

Gestão de Aquisição e Contratos

A gestão de aquisições e contratos é um conjunto de práticas e processos que visam planejar, adquirir, gerenciar e controlar produtos, serviços ou recursos externos necessários para uma organização atingir seus objetivos. Envolve diversas etapas, desde a identificação das necessidades e requisitos, passando pela seleção de fornecedores ou prestadores de serviços, até a negociação, assinatura e administração dos contratos estabelecidos.

No ano de 2023 houve os seguintes tipos de contratação:

Tabela 24 - Tipos de contratação

Tipo de contratação	Quantidade	Valor
Concorrência	31	R\$ 38.219.974,33
Pregão eletrônico	195	R\$ 97.005.068,93
Leilão	3	R\$ 135.482,00
Dispensa de Licitação	26.303	R\$ 77.384.758,22
Inexigibilidade	1.261	R\$ 9.398.085,44

Fonte: Sesc/SC. Diretoria Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil (2023).

4.11

Contratos Vigentes e Unidades Atendidas

Tabela 25 - Total de Contratos vigentes

Total de contratos vigentes	326
Total de atas de registro de preço vigentes	207

Fonte: Sesc/SC. Diretoria Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil (2023).

4.12

Principais Aplicações Contratuais Executadas no Exercício

Tabela 26 - Detalhamento das aplicações contratuais correntes

Detalhamento das aplicações contratuais correntes	Valor em R\$
Energia, água, esgoto e gás	10.588.057,65
Locação de mão de obra	534.848,12
Vigilância e Brigada	1.963.862,02
Limpeza	985.640,24
Manutenção de bens móveis e imóveis	23.992.873,73
Locação de bens móveis e imóveis	9.422.051,94
Passagens	5.611.804,06
Tecnologia da Informação – institucional	9.791.293,11
Outros (material de consumo e demais serviços)	36.928.728,23
Total	99.819.159,10

Fonte: Sesc/SC. Diretoria Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil (2023)

Tabela 27 - Detalhamento das aplicações contratuais em investimentos

Tipo de Aquisição	Valor em R\$
Equipamentos e materiais permanentes	10.240.961,12
Obras e Instalações	14.582.867,02
Aquisição de Imóveis	37.000.000,00
Total	61.823.828,14

Fonte: Sesc/SC. Diretoria Financeira e Contábil. Gerência Financeira e Contábil (2023)

4.13

Principais Tipos de Contratações Diretas

4.13.1

Contratações Mais Relevantes e Justificativas

As contratações e aquisições diretas visam garantir o pleno funcionamento das atividades e manutenção dos projetos em diversas áreas. Entre as contratações mais relevantes destaca-se:

- A aquisição de kits de materiais didáticos para o Programa de Comprometimento e Gratuidade, fornecendo os materiais necessários para a execução eficaz do programa, garantindo que os bolsistas tenham acesso aos recursos educacionais adequados;
- Contratação de serviços receptivos para as excursões do Turismo Social do Sesc, garantindo uma experiência positiva e segura para os clientes;
- Contratações de serviços de vigilância orgânica para as unidades operacionais, garantindo a segurança dos funcionários e clientes e proteção do patrimônio do Sesc SC;
- Aquisição de gêneros alimentícios para produção da refeição dos restaurantes do Sesc SC garantindo o fornecimento dos insumos necessários para os preparos; e
- Contratações de profissionais do setor artístico para a realização de eventos culturais, exposições, espetáculos, oficinas e outras atividades culturais promovidas pelo Sesc SC, contribuindo para a diversidade e a qualidade das experiências culturais oferecidas ao público.

4.14 | Conformidade Legal

Dos casos de dispensa e inexigibilidade, entre as contratações efetuadas, os principais enquadramentos são:

- Dispensa de licitação conforme inciso I do Art. 9º da Resolução Sesc 1252/12.
- Dispensa de licitação conforme inciso VII do Art. 9º da Resolução Sesc 1252/12.
- Inexigibilidade de licitação conforme inciso III do Art. 10º da Resolução Sesc 1252/12.
- Inexigibilidade de licitação conforme Caput do Art. 10 da Resolução Sesc 1252/12.

4.15 | Desafios

A dispensa de licitação, ao ser aplicada, pode restringir tanto a concorrência quanto a inovação, pois não proporciona a amplitude e a oportunidade necessárias para que diversos fornecedores apresentem propostas e soluções alternativas. Esse cenário pode culminar em uma oferta reduzida de opções para o Sesc, limitando a diversidade e a qualidade das alternativas disponíveis.

Adicionalmente, é importante considerar que a ausência de um processo competitivo pode impactar negativamente na eficiência do uso dos recursos, uma vez que a concorrência muitas vezes estimula a busca por soluções mais eficazes e custo-benefício mais vantajoso. Portanto, a dispensa de licitação, embora possa ser justificada em determinadas situações, deve ser cuidadosamente avaliada para garantir que não comprometa a busca constante por excelência e inovação na gestão de recursos e serviços.

4.16

Demonstrações Contábeis e as Notas Explicativas em sua Íntegra

Quadro 16 – Demonstrações contábeis: acesso on-line

Demonstração contábil/ Notas explicativas	Endereço para acesso
Balanço patrimonial	http://transparencia.sc.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=313
Balanço orçamentário	http://transparencia.sc.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=313
Balanço financeiro	http://transparencia.sc.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=313
Demonstração das variações patrimoniais	http://transparencia.sc.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=313
Demonstrações dos fluxos de caixa	http://transparencia.sc.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=313
Demonstração das mutações do patrimônio líquido	http://transparencia.sc.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=313
Notas explicativas	http://transparencia.sc.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=313

4.17

Declaração do Contador ou Opinião da Auditoria Independente

De acordo com análise realizada nos registros e documentos financeiros da Instituição, declaro que os demonstrativos contábeis constantes no Sistema de Gestão Financeira – balanços orçamentário, financeiro e patrimonial e as demonstrações das variações patrimoniais, mutações do patrimônio líquido e do fluxo de caixa –, regidos pelo Código de Contabilidade e Orçamento do Sesc (Codeco), aprovado pela Resolução Sesc no 1540/2002, alinhado às Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público, quando aplicáveis ao Sesc, relativos ao exercício de 2023, refletem adequada e integralmente a situação orçamentária, financeira e patrimonial do Sesc – Departamento do Sesc em Santa Catarina.

Estou ciente das responsabilidades civis e profissionais desta declaração.

Florianópolis, 22/01/2024.

Assinatura Eletrônica
22/01/2024 16:53 UTC
 *Roselaine Caprioli Pereira*
769.***-**-04
Roselaine Caprioli Pereira

Roselaine Caprioli Pereira
CRC/SC 020908/O-2

5.

**Riscos,
Oportunidades
e Perspectivas**

5.1

Gestão de Riscos e Controles Internos

A Gestão de Riscos e Controles Internos, cujo propósito é realizar uma abordagem sistemática para 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 a serem implantadas. Esta prática visa não apenas reconhecer as premissas inerentes a mensuração, classificação e a gestão de riscos.

As classificações dos riscos identificados levaram em consideração seu impacto caso se materialize e a probabilidade de ocorrência gerando o resultado, fornecendo a matriz entre a relação impacto e probabilidade, gerando quatro classificações: baixo, médio, alto e elevado, 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.

Figura 39 - Classificação de riscos

Probabilidade	5 – Muito Alto	Médio	Alto	Elevado	Elevado	Elevado
	4 - Alto	Médio	Alto	Alto	Elevado	Elevado
	3 - Moderado	Baixo	Médio	Alto	Elevado	Elevado
	2 - Baixo	Baixo	Médio	Médio	Alto	Elevado
	1 - Muito Baixo	Baixo	Baixo	Médio	Alto	Alto
		1 - Irrelevante	2 - Leve	3 - Moderado	4 - Severo	5 - Muito Severo
Impacto						

O controle efetivo dos riscos implica na implementação de procedimentos e práticas que ajudam a gerenciar e manter sob controle os diversos fatores de risco. Essa abordagem proativa contribui para elevar o nível de governança, fortalecer a tomada de decisões e promover a transparência.

O monitoramento contínuo dos riscos é uma parte crucial do processo, permitindo ajustes e adaptações à medida que as condições do ambiente organizacional evoluem. Dessa forma, o gerenciamento de riscos não é apenas uma ferramenta de proteção contra possíveis contratemplos, mas também uma estratégia proativa para impulsionar a melhoria operacional e o alcance dos objetivos institucionais.

A atuação do Sesc-SC é fiscalizada por mecanismos de controle interno e externo que asseguram a transparência, a prestação de contas, a conformidade legal, a correta aplicação dos recursos e a integridade, contribuindo para a eficiência operacional, aprimoramento da gestão e melhoria contínua.

O monitoramento do controle interno é conduzido pelos órgãos de fiscalização, tanto internos quanto externos, mencionados na estrutura de governança. A Controladoria realiza a interlocução, a análise de apontamentos e recomendações, e articula a implementação das ações de melhoria.

5.2 | Controle Internos

A Controladoria desempenha o papel de monitorar os planos de ação para cada recomendação feita pelo Conselho Fiscal, visando impulsionar a melhoria contínua nos controles internos do Sesc-SC. 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.

Conselho Fiscal: Foi realizada em 2023 a auditoria do Conselho Fiscal, onde foram levantados alguns pontos de melhoria e recomendações referente aos processos e atividades do Sesc-SC. As recomendações apresentadas visam fortalecer a eficiência, a transparência e a conformidade dos processos, proporcionando direcionamentos e pontos de melhoria contínua visando a excelência operacional do Sesc-SC.

Acompanhamento Interno: Visa fornecer opiniões independentes e imparciais da qualidade e efetividade dos processos de gerenciamento de riscos, controles internos, governança corporativa, examinar a integridade, a adequação aos normativos internos, legislações aplicáveis no Departamento Regional, Unidades Operacionais, Hotéis, Sesc Comunidades e Unidades Móveis do Sesc-SC.

Em continuidade aos trabalhos de Acompanhamento Interno realizados pela Controladoria, no exercício de 2023 foi finalizado as análises referente a Benefícios com recomendação de melhorias que visam resguardar os interesses do Sesc-SC, assim como, foram verificadas a adequação de conformidade as leis, normas e orientações internas e externas, validação dos controles internos atrelados aos riscos identificados, melhorias dos controles existentes objetivando a elevação dos níveis de controle interno.

5.3 | Controle Externo

Controladoria Geral da União (CGU): visa assegurar conformidade legal, promover transparência e a prestação de contas, garantir a correta aplicação dos recursos e a integridade em colaboração ao Tribunal de Contas da União (TCU) em ações de controle.

Tribunal de Contas da União (TCU): exerce sua função de fiscalização por meio da Fiscalização Contínua com objetivo de monitorar a gestão dos recursos, identificar irregularidades e sugerir melhorias nos controles internos. Durante esse processo, o TCU emite determinações e recomendações visando aprimorar a eficiência, a legalidade e a transparência.

Em razão da fiscalização contínua o Tribunal de Contas da União em acompanhamento da gestão foram solicitados esclarecimentos sobre favorecimento na escolha de pessoal para ocupar os empregos nas entidades do Sistema S.

Não foram emitidos relatório de diligências dos órgãos de fiscalização da Controladoria Geral da União (CGU) e/ou do Tribunal de Contas da União (TCU) em 2023 para o Sesc-SC.

5.4 | 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, políticas e diretrizes para detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos.

Além disso o Programa de Integridade propõe ações para promover a gestão da ética e integridade por meio de divulgações e capacitações dentro da Instituição, como também, o recebimento e tratamento de denúncias por meio da Ouvidoria do Sesc-SC e do Comitê de Ética e Integridade.

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.

O Programa de Integridade tem como diretrizes o Plano de Integridade, o qual organiza as medidas de integridade a serem adotadas pelo Sesc-SC, e as políticas que dão suporte ao programa, buscando orientar as ações realizadas com o objetivo de prevenir desvios, fraudes, conflito de interesse e irregularidades.

Um dos principais documentos do Programa de Integridade é o Código de Ética, 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.

Durante o ano de 2023, foram promovidas diversas iniciativas de conscientização do Programa de Integridade no Sesc-SC. Estas incluíram campanhas de comunicação por meio de cartazes e do boletim interno da instituição, bem como, de capacitação, por meio da plataforma interna de treinamentos, voltada aos novos funcionários e a gestão.

Foi realizado também, a formação dos multiplicadores da Integridade do Sesc-SC por meio de um workshop de Compliance, com o objetivo de atuarem como facilitadores na comunicação e disseminação do Programa de Integridade em todas as unidades da instituição.

Além disso, este ano o programa teve um marco significativo com o lançamento da página do Programa de Integridade no site do Sesc-SC, agora disponível para o público externo. Este lançamento representa um passo importante no fortalecimento da transparência, da integridade e da responsabilidade da nossa instituição perante a sociedade e as demais partes relacionadas. Acesse em <https://www.sesc-sc.com.br/integridade/>.

Quadro 17 - Políticas do Programa de Integridade do Sesc-SC

Documento	Objetivo
Política de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos	Estabelecer as diretrizes de combate à corrupção, suborno e conflitos de interesses na condução dos negócios e relacionamentos. Trata, ainda, das regras para oferta e recebimento de brindes, presentes e hospitalidades.
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 regras de não retaliação a Denunciantes, Comitê de Ética e Integridade e aqueles que manifestarem-se sobre suspeita de irregularidades ou desvios de conduta.
Política de Auditoria Interna	Orientar e contribuir com os gestores na tomada de decisões analisando seus processos e os possíveis riscos atrelados a eles e como podem interferir nos objetivos do Sesc-SC.
Política de Não Retaliação	Estabelecer as diretrizes e orientar as atividades de acompanhamento interno do Sesc-SC.

Fonte: Controladoria (2023).

5.5 | Código de Ética

No decorrer do ano de 2023, o Serviço Social do Comércio em Santa Catarina reafirmou seu compromisso com a ética e a integridade, consolidando uma cultura organizacional baseada em valores sólidos e práticas transparentes. O Código de Ética da instituição desempenhou um papel central nesse processo, sendo a bússola que guia as ações de colaboradores e parceiros, refletindo o comprometimento do Sesc-SC em manter os mais elevados padrões éticos em toda a organização.

Em um mundo em constante transformação, onde desafios éticos se apresentam de maneiras cada vez mais complexas, o Sesc-SC revisou seu Código de Ética e Integridade, e reforçou os valores fundamentais que regem o Sesc-SC, como também incorporou novos elementos alinhados às demandas emergentes da sociedade e do mercado, com linguagem objetiva, acessível e mais clara.

A disseminação e a internalização dos princípios éticos do Sesc/SC foram promovidas por meio de programas de treinamento, reuniões gerenciais e comunicação constante, contribuindo para compreensão de condutas assertivas. Dentre estas ações destacamos o Workshop de Compliance, realizado em maio, capacitando multiplicadores da Integridade das unidades, fortalecendo ainda mais a informação para todos os públicos. Estas ações intensificam a cultura ética no ambiente de trabalho, fortalecendo os valores norteadores de posicionamento em quanto empresa.

Em resumo, a revisão do Código de Ética não apenas atualizou os padrões éticos da organização, mas também reforçou a importância de uma abordagem dinâmica e proativa diante dos desafios éticos em constante evolução, valorizando a integridade em todas as suas interações.

5.6 | Comitê de Ética

O Comitê de Ética do Sesc-SC, composto conforme a Portaria Normativa nº 285/2022, publicada em 28/01/2022, desempenhou um papel significativo ao longo do ano de 2023, enfrentando desafios e promovendo melhorias substanciais em suas práticas e procedimentos. No início do ano, a composição do Comitê foi ajustada, resultando em um quadro total de sete membros.

A principal responsabilidade do Comitê consiste na aplicação dos princípios delineados pelo Código de Ética e Integridade, fornecendo suporte técnico à Direção Regional. O Comitê atua diante das ações empreendidas pelo Sesc/SC, interagindo com todas as partes interessadas, esclarecendo, orientando e mediando situações de maneira justa e imparcial, mantendo rigoroso sigilo e confiabilidade.

Foi feito a revisão do Código de Ética e Integridade, proporcionando maior clareza aos colaboradores e integrando-o como treinamento nos programas de Integridade e na ambientação de novos funcionários. A capacitação de multiplicadores de ética, com a notável participação de membros ativos do Comitê, fortaleceu significativamente a compreensão sobre o comportamento ético.

Em resumo, o ano de 2023 foi marcado por avanços na eficiência do Comitê de Ética, resultando na conclusão de um maior número de relatórios e aprimoramento nas ações preventivas. Atualmente o Sesc/Sc disponibiliza diversas formas, inclusive de forma anônima, na expectativa de corrigir e adequar qualquer ação que desvirtue dos padrões de ética estabelecidos pela instituição. O comprometimento dos membros do Comitê e a colaboração de todos os setores foram fundamentais para o êxito das atividades éticas ao longo do ano.



6.

Apêndice

Quadro 18 - Relação dos responsáveis

Composição	Endereço para acesso
Rol de Responsáveis	http://transparencia.dn.sesc.com.br/v1/transparencia/dados/exibir/181
Dirigentes	http://transparencia.dn.sesc.com.br/v1/transparencia/dados/exibir/176
Conselho Fiscal	http://transparencia.dn.sesc.com.br/v1/transparencia/dados/exibir/189



7.

Referências

