



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2020

Serviço Social do Comércio no Estado do Rio Grande do Sul

Site da internet: <http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia>

Janeiro 2021

Lista de Siglas e Abreviaturas

BA – Bahia
BSC – *Balanced Scorecard*
CF – Conselho Fiscal
CGU – Controladoria-Geral da União
CIEA – Comissão Interinstitucional de Educação Ambiental
CN – Conselho Nacional
CNC – Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
Conetur – Conselho Estadual do Turismo
Consema – Conselho Estadual do Meio Ambiente
Contur – Conselho de Turismo
CR – Conselho Regional
CRO – Conselho Regional de Odontologia
DFE – Desenvolvimento Físico e Esportivo
DN – Departamento Nacional
DR – Departamento Regional
DSL – Desenvolvimento Social Local
EGS – Evolução da Gestão Sesc
EPI – Equipamento de Proteção Individual
ERP – *Enterprise Resource Planning*
e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
FNQ – Fundação Nacional da Qualidade
GEL – Gerência de Esporte e Lazer
GPTW – *Great Place to Work*
GT – Grupo de Trabalho
GTTMA – Grupo Técnico de Trabalho sobre o Meio Ambiente
IGTV – Instagram TV
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social
ISO – *International Organization for Standardization*
ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*
ITR – Instrução de Trabalho Regional
LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados
MEG – Modelo de Excelência da Gestão
MG – Minas Gerais
MS – Ministério da Saúde
NAD – Núcleo Administrativo
NEF – Núcleo Econômico-Financeiro
NJUR – Núcleo Jurídico
NPS – *Net Promoter Score*
NRH – Núcleo de Recursos Humanos
NT – Notas Técnicas
NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação

NUGE – Núcleo de Gestão
ODS – Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e Inovação
OMS – Organização Mundial da Saúde
ONU – Organização das Nações Unidas
PCG – Programa de Comprometimento e Gratuidade
PES – Planejamento Estratégico Sesc
PGRS – Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos
POP – Procedimento Operacional Padrão
PR – Procedimento Regional
RS – Rio Grande do Sul
SA – *Strategic Adviser*
SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente
Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Sesc – Serviço Social do Comércio
SescNet – Sistema Corporativo do Sesc/RS
SGS – Sistema de Gestão do Sesc/RS
SP – São Paulo
SUS – Sistema Único de Saúde
TCU – Tribunal de Contas da União
TI – Tecnologia da Informação
UO – Unidade Operacional
USSP – Unidade Sesc de Saúde Preventiva
VoIP – Voz sobre IP
WO – *Weaknesses Opportunities*

Lista de Tabelas

Tabela 1: Metas de Produção 2020.....	48
Tabela 2: Metas Orçamentárias – Receita	49
Tabela 3: Metas Orçamentárias – Despesa.....	50
Tabela 4: Produção Realizada 2020	69
Tabela 5: Aplicação da Receita Compulsória Líquida – PCG.....	95

Lista de Quadros

Quadro 1: Princípios Sesc/RS e Valores Nacionais	12
Quadro 2: Instâncias Organizacionais	14
Quadro 3: Base Normativa que Formaliza a Instância da Governança	15
Quadro 4: Governança nos Macroprocessos	16
Quadro 5: Identificação da Unidade	19
Quadro 6: Endereço da Sede e das Unidades Operacionais Sesc/RS.....	21
Quadro 7: Matriz de Comunicação Interna do Sesc/RS	23
Quadro 8: Estratégias Adotadas para Enfrentamento dos Riscos Considerados Altos.....	28
Quadro 9: Informações sobre Atendimento do Fale Conosco	34
Quadro 10: Ações de Promoção à Sustentabilidade e Resultados	71
Quadro 11: Sistemas de Informação	76
Quadro 12: Imóveis Locados para Utilização do DR.....	77
Quadro 13: Unidades Móveis do DR	80
Quadro 14: Informações sobre as Unidades Físicas.....	80
Quadro 15: Endereço de Acesso para Demonstrações Contábeis.....	89
Quadro 16: Correlação Objetivos Ecos e ODS	90
Quadro 17: Unidade e Áreas Reconhecidas com Melhores Práticas de Gestão em 2020.....	97

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Indicador de % Satisfação de Clientes (NPS)	36
Gráfico 2: Resumo das Receitas Orçamentárias por Programas.....	84
Gráfico 3: Resumo das Despesas Orçamentárias segundo os Programas	84

Gráfico 4: Fonte das Principais Receitas Obtidas em 2020	87
Gráfico 5: Fonte das Principais Despesas Correntes Realizadas em 2020	87
Gráfico 6: Fonte das Principais Despesas Capital Realizadas em 2020	88
Gráfico 7: Resultados das Ações Educativas – PCG	95
Gráfico 8: Resultados Gratuidade – PCG	95

Lista de Figuras

Figura 1: Estrutura de Governança.....	14
Figura 2: Ecograma	20
Figura 3: Cadeia de Valores do Sesc/RS	25
Figura 4: Mapa de Riscos Empresariais	28
Figura 5: Partes Interessadas do Sesc/RS	32
Figura 6: Ciclo de Planejamento Estratégico Sesc/RS	42
Figura 7: Mapa Estratégico Sesc/RS 2020	43

Sumário

Mensagem do Dirigente Máximo.....	9
1. Quem Somos	10
1.1 Referenciais Estratégicos do Sesc/RS	11
1.2 Valores que Norteiam nossa Atuação	11
2. Estrutura de Governança do Sesc e Conformidade da Gestão	13
2.1 Descrição da Estrutura de Governança	13
2.2 Atuação do Conselho.....	17
2.3 Código de Ética	18
2.4 Ouvidoria	18
3. Estrutura do Departamento Regional	19
3.1 Identificação	19
3.2 Organograma.....	19
3.3 Sede e Unidades Operacionais	21
3.4 Canais de Comunicação Interna	22
3.5 Cadeia de Valor.....	24
4. Perspectivas, Oportunidades e Gestão de Riscos	26
4.1 Análise de Oportunidades e Incertezas	26
4.2 Gestão de Riscos e Controles Internos	27
4.2.1 Gestão de Riscos	27
4.2.2 Controles Internos	29
4.2.2.1 Avaliação da Qualidade e da Suficiência dos Controles Internos	29
4.2.2.2 Avaliação dos Controles Internos pelo Responsável pela Controladoria	30
4.3 Conformidade da Gestão e Demandas de Órgãos de Controle	31
4.3.1 Tratamento de Deliberações do TCU.....	31
4.3.2 Tratamento de Recomendações do Órgão de Controle Interno	31
4.3.3 Tratamento de Recomendações do Órgão de Controle Conselho Fiscal (CF)	31
5. Acolhimento e Relacionamento Institucional	32
5.1 Mapa de Partes Interessadas	32
5.2 Gestão das Partes Interessadas.....	33
5.3 Canais de Relacionamento com o Cliente	33
5.3.1 Central de Relacionamento	33
5.3.2 Habilitações.....	34
5.3.3 Avaliação dos Serviços pelos Clientes.....	35

5.4 Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	36
5.5 Canais de Informação e Diálogo com a Sociedade	37
5.5.1 Site	37
5.5.2 Redes Sociais	37
5.5.3 Portal de Transparência	38
5.5.4 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	38
6. Contribuição para Inovação e o Aperfeiçoamento de Práticas Sociais	39
7. Alinhamento e Estratégia para o Desenvolvimento Regional	42
7.1 Metodologia da Formulação, Implantação, Avaliação e Revisão do Planejamento Estratégico	42
7.2 Indicadores de Desempenho Relacionados à Gestão Estratégica	43
8. Programação Anual de Trabalho	48
9. Realizações 2020	52
9.1 Dimensão Social	52
9.1.1 Educação	52
9.1.1.1 Educação Infantil	52
9.1.1.2 Educação Continuada	52
9.1.1.3 Educação em Ciências e Humanidades	53
9.1.1.4 Cursos de Valorização Social	53
9.1.2 Saúde	54
9.1.2.1 Nutrição	54
9.1.2.2 Saúde Bucal	57
9.1.2.3 Cuidado Terapêutico	58
9.1.2.4 Educação em Saúde	59
9.1.3 Cultura	59
9.1.3.1 Artes Cênicas	59
9.1.3.2 Artes Visuais	60
9.1.3.3 Música	61
9.1.3.4 Audiovisual	62
9.1.3.5 Literatura	62
9.1.3.6 Biblioteca	63
9.1.4 Lazer	64
9.1.4.1 Desenvolvimento Físico-Esportivo	64

9.1.4.2 Recreação.....	66
9.1.4.3 Turismo Social	66
9.1.4.4 Ações para Melhoria de Desempenho.....	67
9.1.5 Assistência.....	67
9.1.5.1 Segurança Alimentar e Apoio Social	67
9.1.5.2 Trabalho Social com Grupos	68
9.1.5.3 Desenvolvimento Comunitário	68
9.1.6 Resumo da Produção Realizada 2020	69
9.2 Dimensão Ambiental	70
9.3 Dimensão Institucional	72
9.3.1 Fortalecimento da Identidade e Comunicação Institucional.....	72
9.3.2 Modernização da Gestão	73
9.3.3 Ambiente de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas	73
9.3.4 Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação	75
9.3.4.1 Principais Sistemas de Informações.....	76
9.4 Dimensão Infraestrutura	77
9.4.1 Ambientes Físicos Adequados para o Desenvolvimento das Ações.....	77
9.5 Dimensão Econômica	83
9.5.1 Análise Conjunta entre Programas, Estratégias e Orçamento	83
9.5.2 Equilíbrio Financeiro para o Desenvolvimento da Instituição em Longo Prazo	87
9.5.3 Demonstrações Contábeis	89
9.5.4 Relatório de Auditoria Independente	89
9.6 Pluridimensional	90
9.6.1 Ecos – Programa de Sustentabilidade CNC-Sesc-Senac.....	90
9.6.2 Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG).....	94
10. Reconhecimento e Premiações do Departamento Regional	96

Mensagem do Dirigente Máximo

O mundo atravessa um momento singular. Estamos diante de um cenário que não poderia ser imaginado nem na mais profunda e abrangente das análises. Novas formas de trabalhar e de consumir surgiram ao mesmo tempo em que vivemos uma era de mudanças que está afetando todos os setores e transformando hábitos e a forma de viver e conviver. Mesmo com tantas incertezas, esse contexto tem gerado um grande aprendizado para toda a sociedade.

O Sesc/RS cumpre a sua missão de promover ações para o bem-estar social dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e da sociedade nas áreas de Saúde, Educação, Cultura, Esporte e Lazer, de acordo com a sua visão, estabelecida em 2015, de ser referência para a sociedade na promoção do bem-estar social. Em 2020, foi promovido o bem-estar de 3.022.494 pessoas em mais de 2.594 atividades culturais. Também foram servidos 962.058 refeições e lanches, com alimentação saudável; realizadas 97.059 consultas em tratamentos odontológicos e exames clínicos; destinadas mais de 66.744 horas a atividades educativas; disponibilizadas 102.466 diárias na rede hoteleira; e distribuídos mais de 2 milhões de quilos de alimentos.

Avanços somente foram possíveis devido ao fato de a Instituição ter caminhado visando sempre ao mesmo princípio: atuar com excelência na gestão dos serviços oferecidos, com o propósito de cuidar, emocionar e fazer pessoas felizes com serviços de Saúde, Cultura, Esporte e Lazer. Em uma sociedade dinâmica, fragmentada e complexa, manter claros os valores institucionais é essencial.

Em 2020, o Sesc/RS recebeu a premiação internacional *Energy Globe Awards* com *case* do programa Mesa Brasil Sesc e se manteve como signatário do Pacto Global da ONU, o que referenda o trabalho sempre presente na defesa dos princípios universais relacionados aos direitos humanos, ao meio ambiente, ao trabalho e à anticorrupção.

Com relação à força de trabalho, o Sesc/RS obteve o reconhecimento como o 3º melhor local para trabalhar no estado e como a 18ª melhor empresa para trabalhar no Brasil entre as grandes, segundo avaliação do *Great Place to Work* (GPTW). Sendo assim, é preciso destacar o comprometimento de todos os colaboradores do Sesc/RS, que permitiram à instituição alcançar essas conquistas.

Destaca-se também a contínua busca pela melhoria das práticas e dos processos de gestão, espelhada nos critérios e nos fundamentos do Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), que mobiliza esforços para uma cultura voltada à excelência.

E uma instituição excelente precisa de inovação permanente! Essa inovação depende de um olhar voltado para o futuro, do conhecimento, da interação com os clientes e o mercado, da gestão eficaz, das competências das pessoas, do estabelecimento e do enriquecimento de uma cultura colaborativa e da gestão do fluxo do conhecimento organizacional. Entendendo essas premissas, o Sesc/RS mantém a sua filosofia da excelência na gestão, com foco no presente e no futuro.

José Paulo da Rosa
Diretor Regional

1. Quem Somos

O Sesc/RS foi criado pelo Decreto-Lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946, e regulamentado pelo Decreto-Lei nº 61.836, de 5 de dezembro de 1967, prevendo, no seu artigo 1º, a finalidade para a qual foi criada a Instituição. O Sesc/RS atua nas áreas de Educação, Cultura, Saúde, Esporte, Lazer, Turismo e Ação Social, com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida e do desenvolvimento socioeconômico de seus clientes e das comunidades em que está inserido.

É uma organização de composição jurídico-privada, ligada à Confederação Nacional do Comércio (CNC), em âmbito nacional, e à Federação do Comércio de Bens e de Serviços do Estado do Rio Grande do Sul (Fecomércio-RS), em nível regional. Conta com um Conselho Regional como órgão deliberativo e com a Direção Regional como órgão executivo. A Entidade, para que possa desenvolver as atividades que lhe foram incumbidas pela lei, recebe contribuições compulsórias pagas pelas empresas do comércio de bens e de serviços ao INSS, que repassa 1,5% ao Sesc, como determina o artigo 3º, §§ 1º e 2º, da Lei nº 9.853/1947, bem como a alínea “a” do artigo 29 do Decreto nº 61.836/1967.

O funcionamento da Instituição está estruturado com base nos referenciais estratégicos a seguir: Diretrizes Gerais de Atuação do Sesc, Diretrizes do Quinquênio 2016-2021, Plano Estratégico do Sesc 2017-2021 – PES, assegurando o alinhamento e o desdobramento no Plano Estratégico 2015-2021 do próprio Regional.

Finalidade	De acordo com o Decreto nº 61.836, de 5 de dezembro de 1967, artigo 1º, a Instituição tem por finalidade estudar, planejar e executar medidas que contribuam para o bem-estar social e a melhoria do padrão de vida dos comerciários e de suas famílias e, bem assim, para o aperfeiçoamento moral e cívico da coletividade, por meio de uma ação educativa que, partindo da realidade social do país, exerce os indivíduos e os grupos para adequada e solidária integração em uma sociedade democrática, provendo ações de assistência em relação aos problemas domésticos (nutrição, habitação, vestuário, saúde, educação e transporte), defesa do salário real dos comerciários, pesquisas socioeconômicas e realizações educativas e culturais, visando à valorização do homem e aos incentivos à atividade produtora.
Competências	As competências do Regional estão definidas no artigo 25 do Regimento, e suas realizações poderão ser consultadas nos documentos disponibilizados nos endereços eletrônicos citados abaixo.

Normas e Regimentos do Sesc	
Decreto-Lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946 Legislação do Sesc Regimento do Sesc	http://transparencia.rs.sesc.com.br

Outros Documentos	
Mapa Estratégico Plano Estratégico Cadeia de Valor Dirigentes Corpo Técnico	http://transparencia.rs.sesc.com.br

Fonte: NUGE-NEF

1.1 Referenciais Estratégicos do Sesc/RS

Missão	Visão	Princípios	Propósito
Promover ações para o bem-estar social dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e da sociedade nas áreas de Saúde, Educação, Cultura, Esporte e Lazer.	Até 2021, ser referência para a sociedade na promoção do bem-estar social.	1. Busca de harmonia 2. Consciência em ação 3. Transparência 4. Responsabilidade pelo todo 5. Pró-soluções 6. Equilíbrio de interesses 7. Respeito à diversidade 8. Sustentabilidade	Cuidar, emocionar e fazer pessoas felizes com serviços de Saúde, Cultura, Esporte e Lazer.

1.2 Valores que Norteiam nossa Atuação

Os valores institucionais permitem o direcionamento institucional e o engajamento de comportamentos que dão base ao desenvolvimento do planejamento estratégico, ao mesmo tempo em que constituem a Política da Qualidade do Sistema de Gestão Sesc – SGS.

Os princípios adotados são sistêmicos e seguidos pela Fecomércio e pelo Senac com o objetivo de orientar a conduta nos relacionamentos interpessoal e interinstitucional, facilitando a integração e a atuação conjunta para todas as partes interessadas.

Os princípios estão muito alinhados com os valores nacionais e – pode-se afirmar – são seguidos pelos colaboradores.

Quadro 1: Princípios Sesc/RS e Valores Nacionais

Princípios Sesc/RS	Valores Nacionais
Busca da harmonia: contribuir para a perfeita harmonia na organização e em todas as relações.	Acolhimento: adoção de atitudes e condições para materializar o adequado acesso e a permanência dos diversos públicos, considerando aspectos socioeconômicos, estruturais e culturais.
Consciência em ação: fazer tudo com consciência, praticando empatia com todos os que poderão ser afetados por nossa decisão.	Protagonismo: referência na idealização e na execução de ações socioeducativas para o cumprimento de suas finalidades.
Transparência: trazer à tona a verdade e prezar por ela.	Transparência: atuação íntegra com respeito às pessoas, à diversidade e à legislação, nas atitudes, na utilização dos recursos e na comunicação institucional.
Responsabilidade pelo todo: o espírito é de responsabilidade compartilhada, em que todos assumem a resolução dos problemas.	Excelência: desenvolvimento e aperfeiçoamento de processos e métodos de trabalho, nas atividades de serviços, tendo como referência os princípios e as práticas que fortaleçam a identidade institucional.
Pró-soluções: canalizar nossa energia para o construtivo, o preventivo e o inovador.	Inovação: promoção de um ambiente favorável à criação e à experimentação de novas ideias e iniciativas que propiciem o aperfeiçoamento e/ou mudanças estruturais, contribuindo para o reconhecimento da Instituição.
Equilíbrio de interesses: a estrutura de governança delega autoridade para que haja diálogo e deliberações em todas as partes da organização.	Atuação em rede: fortalecimento do pensamento sistêmico e da identidade institucional, respeitando a diversidade regional.
Respeito à diversidade: todas as pessoas devem ser tratadas com igualdade, dignidade e imparcialidade.	Respeito à diversidade: tratamento digno para todos na promoção da acessibilidade, da inclusão sociocultural e recusa a qualquer forma discriminatória.
Sustentabilidade: atuar de forma sustentável, contribuindo para a manutenção das futuras gerações.	Sustentabilidade: incorporação de práticas sustentáveis, transversais e integradas, às ações institucionais.

2. Estrutura de Governança do Sesc e Conformidade da Gestão

2.1 Descrição da Estrutura de Governança

A estrutura de governança está alicerçada nos regulamentos internos e em referenciais de excelência em gestão. As funções da governança são: definir o direcionamento estratégico assertivo para o alcance dos resultados, supervisionar a gestão, envolver as partes interessadas, gerenciar riscos estratégicos, conflitos internos, auditar o sistema de gestão e controle, promover a *accountability* (prestação de contas e responsabilidade) e a transparência.

Para apoiar a estrutura de governança, a Instituição utiliza a metodologia do BSC, que contempla uma avaliação ampla do desempenho organizacional, uma integração completa entre os indicadores qualitativos e quantitativos, fornecendo um equilíbrio na mensuração de desempenho estratégico e permitindo as correções de rumos necessários para a implementação do Plano Estratégico.

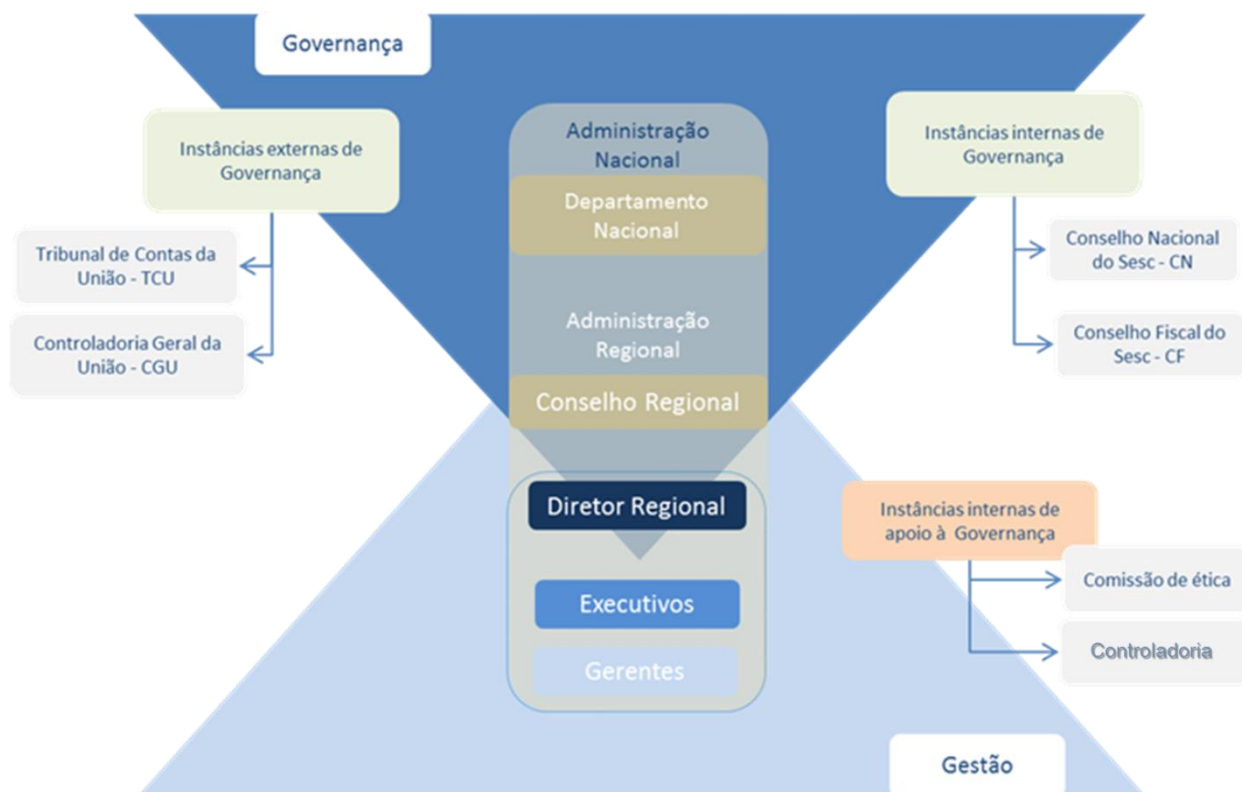
O processo de gerenciamento dos riscos empresariais, outra prática importante para a gestão da governança, inclui etapas de identificação, análise e gerenciamento dos principais eventos que possam impedir o alcance dos objetivos, cumprimento de normas regulamentares e diretrizes estabelecidas pelo Departamento Nacional, pelo Conselho Regional e daquelas estabelecidas no Plano Estratégico.

A metodologia é baseada nos conceitos da norma ISO 31.000 (Princípios e Diretrizes da Gestão de Riscos), que contempla, além da classificação, a natureza do risco (governança, financeiro, político-regulatório, processos, pessoas, sistemas de informação, tecnologia e infraestrutura) e o nível de risco (impacto e probabilidade), fornecendo a base para a avaliação dos riscos e a tomada de decisão para o devido tratamento, em que é analisado basicamente por meio de duas variáveis: probabilidade e impacto, utilizando uma escala de 1, 3 e 5 e comparando os resultados da análise e o resultado da matriz de correlação entre as duas dimensões a partir do cruzamento dos seus índices. O nível de risco é classificado por cores para indicar o controle e/ou a ação corretiva para aqueles mais relevantes.

Além do gerenciamento de riscos, o Regional apresenta um processo sólido de avaliação e controles para mitigação dos riscos, apoiado pela gestão de *compliance* instituída nos últimos anos, aprimorando constantemente as práticas gerenciais.

A imagem apresentada a seguir reflete as principais instâncias de governança da Instituição e a forma como elas se organizam, interagem e procedem para influenciar e monitorar a direção estratégica da organização no cumprimento da missão, na realização da visão e na promoção dos valores institucionais e no atingimento das metas e dos resultados:

Figura 1: Estrutura de Governança



Fonte: NEF

A atuação das instâncias da governança está descrita no quadro a seguir:

Quadro 2: Instâncias Organizacionais

Instâncias Organizacionais	Síntese das Atribuições
Conselho Nacional (CN)	Com jurisdição em todo o país, exerce, em nível de planejamento, fixação de diretrizes, coordenação e controle das atividades do Sesc, a função normativa superior, ao lado dos poderes de inspecionar e intervir, correcionalmente, em qualquer setor institucional da Entidade.
Conselho Fiscal (CF)	Como órgão fiscalizador, acompanha, examina e emite pareceres a respeito da previsão e da 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 Nacional (DN)	Como órgão executivo, elabora as diretrizes gerais de ação da Instituição, garantindo sua observância pelas Administrações Regionais, bem como verifica aspirações e necessidade do público preferencial, estabelecendo os parâmetros técnicos dos referenciais programáticos, prestando contas às instâncias superiores a fim de cumprir todas as exigências dos regulamentos e da legislação do Sesc.

Conselho Regional (CR)	Delibera sobre a Administração Regional no âmbito de desenvolvimento das atividades e regularidade dos seus trabalhos, bem como aprova planos de trabalho, recursos necessários ao pleno funcionamento da Instituição e garante o cumprimento das normativas internas.
Departamento Regional (DR)	Executa todas as premissas, todos os programas e todos os planos de trabalho a fim de garantir o cumprimento de sua missão institucional e todos os demais objetivos e desafios estabelecidos para a Instituição em seus respectivos planos de trabalho e regulamentos internos.
Comissão de Ética e <i>Compliance</i>	Formada por uma equipe multidisciplinar, configura-se no principal fórum de avaliação e deliberação dos casos de omissão e de inobservância das normas e dos princípios estabelecidos por este Código de Ética.
Controladoria	Vinculada ao Núcleo Jurídico, exerce o papel de controle administrativo e apoio à Alta Administração. Entre suas funções e suas responsabilidades, está avaliar a eficiência e a eficácia dos controles internos, fazendo um trabalho preparatório às auditorias do Conselho Fiscal. Além de manter foco na qualidade dos requisitos de <i>compliance</i> aplicáveis ao Sesc/RS, tem também sua rotina orientada para atender a requisitos e requerimentos de órgãos de controle.

Fonte: NEF

As bases normativas, que formalizam as instâncias da governança, podem ser acessadas nos endereços eletrônicos apresentados na tabela a seguir:

Quadro 3: Base Normativa que Formaliza a Instância da Governança

Acesso às Informações da Entidade		
Instância	Base Normativa	Endereço Eletrônico/Local para Acesso
Conselho Nacional do Sesc (CN)	Regulamento do Sesc Artigos 13 a 16	http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/
Conselho Fiscal do Sesc (CF)	Regulamento do Sesc Artigos 19 a 20	http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/
Conselho Regional (CR)	Regulamento do Sesc Artigos 21 a 25	http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/
Departamento Nacional (DN)	Regulamento do Sesc Artigos 17 a 18	http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/
Direção Regional (DR)	Resolução AR/SESC/RS nº 433/2015 – Aprova Regimento Interno	http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia
Executivos	Resolução AR/SESC/RS nº 433/2015 – Aprova Regimento Interno	http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia

Gerentes	Resolução AR/SESC/RS nº 433/2015 – Aprova Regimento Interno	http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia
Comissão de Ética e Compliance	Ordem de Serviço “E” AR/SESC/RS nº 065/2020 – Designa a Comissão Portaria “E” AR/SESC/RS nº 594/2019 – Dispõe sobre o Código de Ética	Arquivo interno da Secretaria Geral
Controladoria	Atividades previstas no Regimento Interno	http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia

Fonte: NJUR – NEF

Para cada um dos dez componentes dos mecanismos da governança, são aplicadas 30 práticas de controle, apresentadas no Manual de *Compliance*, disponível no endereço eletrônico <<http://transparencia.rs.sesc.com.br>>.

O quadro a seguir demonstra a influência da atuação da governança nos macroprocessos:

Quadro 4: Governança nos Macroprocessos

Macroprocessos	Produto(s) Relacionado(s)	Influência da Governança
Gerir a Estratégia, a Inovação e a Sustentabilidade	• Formulação da estratégia • Programa de Trabalho • Gestão de riscos empresariais • Gestão das iniciativas/ações estratégicas	Diretrizes estratégicas e táticas Deliberações de investimentos necessários à execução da estratégia
Gerir a Estrutura de Governança	• <i>Compliance</i> • Prestação de contas • Orçamento-programa • Riscos	Aprovação das diretrizes Aprovação de alçadas, investimentos e demais recursos necessários à operação da Instituição
Gerir o Planejamento e o Desenvolvimento do Portfólio de Serviços	• Formatação dos serviços • Abrangência de atuação da Instituição	Deliberação e aprovação de investimentos
Gerir a Marca e o Relacionamento com o Cliente	• Gestão da imagem e do relacionamento com o cliente	Diretrizes gerais para gestão da marca
Gerir a Operacionalização e a Entrega dos Serviços	• Monitoramento dos resultados das atividades	Diretrizes estratégicas e táticas Deliberações de investimentos necessários à execução da operação Avaliação dos resultados obtidos e aprovação

Gerir a Infraestrutura, a Operação e os Serviços	• Gestão de contratos • Gestão de suprimentos	Aprovação das diretrizes Aprovação de alçadas e regulamentos específicos para área de suprimentos e patrimônio Aprovação da gestão de suprimentos
Gerir Pessoas	• Gestão do sistema de trabalho • Gestão do desempenho da força de trabalho • Desenvolvimento do capital humano	Aprovação do quadro de lotação, programa de capacitação, bolsa-auxílio e movimentação de pessoal Diretrizes e aprovação das práticas relacionadas à gestão de pessoas
Gerir Finanças	• Gestão dos serviços financeiros • Planejamento financeiro e gestão dos recursos financeiros • Prestação de contas • Monitoramento da arrecadação compulsória • Gestão patrimonial	Diretrizes gerais de atuação da Instituição Aprovação de investimentos Análise e aprovação da prestação e contas Deliberação das diretrizes estratégicas, táticas e operacionais Deliberação sobre patrimônio e investimentos
Gerir Serviços Jurídicos	• Contencioso judicial e administrativo • Gestão de requisitos legais	Diretrizes gerais

Fonte: NUGE – NEF

2.2 Atuação do Conselho

Em atenção às competências regulamentares, compete ao Conselho Regional deliberar sobre a Administração Regional no âmbito de desenvolvimento das atividades e regularidade dos seus trabalhos, bem como aprovar planos de trabalho, recursos necessários ao pleno funcionamento da Instituição e garantir o cumprimento das normativas internas.

Em cumprimento a essas atribuições, os conselheiros se reúnem regularmente em reuniões ordinárias na última semana de cada mês, para apreciação da pauta elaborada pela Secretaria-Geral contendo informações, tais como: movimentação de pessoal, atos normativos e administrativos, situação econômico-financeira, aprovação do orçamento e de seus respectivos retificativos, planos de trabalho e demais atos normativos *ad referendum* do Conselho Regional.

No exercício de 2020, durante o período classificado como pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS), as reuniões passaram a ser realizadas no formato *on-line*, via Zoom, devido à condição de distanciamento social, em consequência da Covid-19 (*Corona Virus Disease*), procedimento este regulamentado pelas Resoluções Sesc ns. 1432/2020, 1439/2020, 1441/2020 e 1446/2020.

2.3 Código de Ética

O Sesc/RS contém um Código de Ética, sendo sua última versão aprovada pela Portaria “E” AR/SESC/RS nº 594/2019. O Código de Ética traduz a cultura, o propósito e os valores da Instituição, servindo como parâmetro de conduta e expressando os comportamentos esperados e desejados dos dirigentes e dos colaboradores. Orienta, ainda, sobre a forma como os negócios e as relações com os diversos públicos devem ser conduzidos no Sesc/RS.

Dúvidas quanto ao conteúdo e à sua aplicação, bem como denúncias relativas a práticas divergentes da postura orientada pelo Sesc/RS, podem ser enviadas ao Canal de Denúncias, disponível na página da internet e na intranet, e/ou ao *e-mail* compliance@sesc-rs.com.br, para avaliação pela Comissão de Ética e *Compliance* do Sesc/RS, cuja composição está formalizada na Ordem de Serviço “E” AR/SESC/RS nº 065/2020.

2.4 Ouvidoria

Os clientes podem se manifestar pelo canal Fale Conosco e pelo Canal de Denúncias disponíveis na página da internet e na intranet da Instituição.

3. Estrutura do Departamento Regional

3.1 Identificação

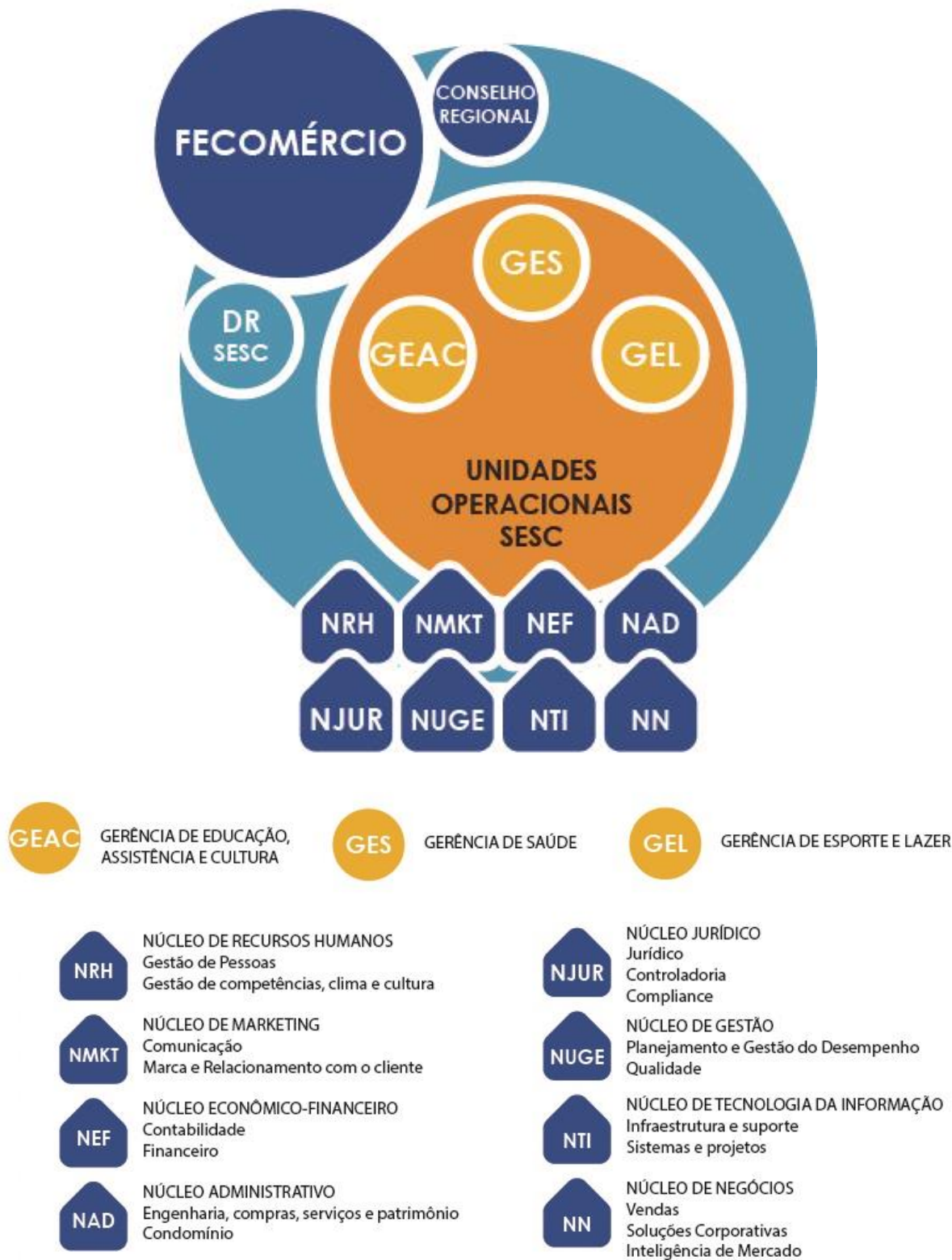
Quadro 5: Identificação da Unidade

Sesc – Administração Regional no Estado do Rio Grande do Sul	
Poder e órgão de vinculação	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério da Cidadania	
Identificação da unidade jurisdicionada	
Natureza jurídica: entidade privada recebedora de recursos públicos	CNPJ: 03.575.238/0001-33
Principal atividade: serviços de assistência social sem alojamento	Código CNAE: 88.00-6-00
Contatos	
Telefones: (51) 3375 7904, (51) 3375 7102, (51) 3375 7069	
Endereço postal: Estrada Marechal Osório, 2001, 7º andar, Anchieta, Porto Alegre/RS, CEP 90250-710	
Endereço eletrônico: jprosa@sesc-rs.com.br e slindorfer@sesc-rs.com.br	
Página na internet: www.sesc-rs.com.br	

3.2 Organograma

A estrutura organizacional do Sesc/RS está definida a partir do foco do cliente e é representada pelo Ecograma, o qual apresenta visualmente as interações sistêmicas, enfatizando os princípios de autonomia e auto-organização de uma gestão biológica, derivada do funcionamento dos sistemas vivos, que pressupõe que a estrutura ideal para o exercício da liderança é menos hierárquica e mais compartilhada, funcionando em rede, o que possibilita que as partes se auto-organizem para o alcance dos objetivos de suas ações. Essa estrutura permite comunicação fluida, minimizando barreiras, com uma abordagem por processos que percorre toda a organização, privilegiando a melhoria contínua do sistema de gestão. As unidades mantêm relacionamento direto com os clientes, recebem apoio das gerências e dos núcleos da Administração Regional, os quais estabelecem contato com as partes interessadas, retroalimentando o sistema de gestão.

Figura 2: Ecograma



Fonte: NUGE

3.3 Sede e Unidades Operacionais

Quadro 6: Endereço da Sede e das Unidades Operacionais Sesc/RS

<i>Site</i>	<i>Endereço</i>
Sede do Departamento Regional	Estrada Marechal Osório, 2001, 4º, 5º, 6º e 7º andares – Anchieta, Porto Alegre, CEP: 90250-710
Unidade Operacional Sesc Alberto Bins	Av. Alberto Bins, 665, térreo – Porto Alegre, CEP: 90030-142
Unidade Operacional Sesc Alegrete	Rua dos Andradas, 71 – Alegrete, CEP: 97541-001
Unidade Operacional Sesc Bagé	Rua Barão do Triunfo, 1280 – Bagé, CEP: 96400-121
Unidade Operacional Sesc Bento Gonçalves	Av. Cândido Costa, 88 – Bento Gonçalves, CEP: 95700-128
Unidade Operacional Sesc Cachoeira do Sul	Rua Sete de Setembro, 1324 – Cachoeira do Sul, CEP: 96508-010
Unidade Operacional Sesc Cachoeirinha	Av. João Pessoa, 27 – Cachoeirinha, CEP: 94920-340
Unidade Operacional Sesc Camaquã	Av. Marcílio Dias Longarai, 1 – Camaquã, CEP: 96180-000
Unidade Operacional Sesc Canoas	Av. Guilherme Shell, 5340 – Canoas, CEP: 92310-022
Unidade Operacional Sesc Carazinho	Av. Flores da Cunha, 1224 – Carazinho, CEP: 99500-000
Unidade Operacional Sesc Caxias do Sul	Rua Moreira César, 2462 – Caxias do Sul, CEP: 95034-000
Unidade Operacional Sesc Centro Histórico	Vigário José Inácio, 718 – Porto Alegre, CEP: 90020-110
Unidade Operacional Sesc Chuí	Av. Uruguai, 2355 – Chuí, CEP: 96255-000
Unidade Operacional Sesc Comunidade	Rua Dr. João Inácio, 247 – Porto Alegre, CEP: 90230-180
Unidade Operacional Sesc Cruz Alta	Rua Venâncio Aires, 1507 – Cruz Alta, CEP: 98005-096
Unidade Operacional Sesc Erechim	Rua Portugal, 490 – Erechim, CEP: 99700-030
Unidade Operacional Sesc Farroupilha	Rua Coronel Pena de Moraes, 320 – Farroupilha CEP: 95180-000
Unidade Operacional Sesc Frederico Westphalen	Rua Arthur Milani, 854, 1º andar – Frederico Westphalen, CEP: 98400-000
Unidade Operacional Sesc Gramado	Av. das Hortênsias, 4150 – Gramado, CEP: 95670-000
Unidade Operacional Sesc Gravataí	Rua Anápio Gomes, 1241 – Gravataí, CEP: 94010-011
Unidade Operacional Sesc Ijuí	Rua Crisanto Leite, 202 – Ijuí, CEP: 98700-000
Unidade Operacional Sesc Ijuí	Rua Coronel Dico, 296 – Ijuí, CEP: 98700-000
Unidade Operacional Sesc Itaqui	Rua Rodrigues Lima, 1119 – Itaqui, CEP: 97650-000
Unidade Operacional Sesc Lajeado	Rua Silva Jardim, 135 – Lajeado, CEP: 95900-138
Unidade Operacional Sesc Montenegro	Rua Capitão Porfírio, 2295 – Montenegro, CEP: 95780-000
Unidade Operacional Sesc Navegantes	Av. Brasil, 483 – Porto Alegre, CEP: 90230-061
Unidade Operacional Sesc Novo Hamburgo	Rua Bento Gonçalves, 1537 – Novo Hamburgo, CEP: 93510-000
Unidade Operacional Sesc Osório	Av. Getúlio Vargas, 1680 – Osório, CEP: 95520-000

Unidade Operacional Sesc Palmeira das Missões	Rua Marechal Floriano, 1023 – Palmeira das Missões, CEP: 98300-000
Unidade Operacional Sesc Passo Fundo	Av. Brasil, 30 – Passo Fundo, CEP: 99010-001
Unidade Operacional Sesc Pelotas	Rua Gonçalves Chaves, 914 – Pelotas, CEP: 96015-560
Unidade Operacional Sesc Protásio Alves	Av. Protásio Alves, 6220 – Porto Alegre, CEP: 91310-001
Unidade Operacional Sesc Redenção	Av. João Pessoa, 835 – Porto Alegre, CEP: 90040-000
Unidade Operacional Sesc Rio Grande	Rua Silva Paes, 416 – Rio Grande, CEP: 96200-340
Unidade Operacional Sesc Santa Cruz do Sul	Rua Ernesto Alves, 1042 – Santa Cruz do Sul, CEP: 96810-060
Unidade Operacional Sesc Santa Maria	Rua Itaimbé, 66 – Santa Maria, CEP: 97045-260
Unidade Operacional Sesc Santa Rosa	Rua Concórdia, 114 – Santa Rosa, CEP: 98900-000
Unidade Operacional Sesc Santana do Livramento	Rua Brigadeiro David Canabarro, 650 – Santana do Livramento, CEP: 96200-340
Unidade Operacional Sesc Santiago	Av. Getúlio Vargas, 1079 – Santiago, CEP: 97700-000
Unidade Operacional Sesc Santo Ângelo	Rua XV de Novembro, 1500 – Santo Ângelo, CEP: 98801-620
Unidade Operacional Sesc São Borja	Rua Engenheiro Manuel Luís Fagundes, 2186 – São Borja, CEP: 97670-000
Unidade Operacional Sesc São Leopoldo	Rua Marquês do Herval, 784 – São Leopoldo, CEP: 93010-200
Unidade Operacional Sesc São Luiz Gonzaga	Rua Treze de Maio, 1871 – São Luiz Gonzaga, CEP: 97800-000
Unidade Operacional Sesc São Sepé	Rua Cel. Chananeco, 790 – São Sepé, CEP: 97340-000
Unidade Operacional Sesc Taquara	Rua Júlio de Castilhos, 2835 – Taquara, CEP: 95600-000
Unidade Operacional Sesc Torres	Rua Plínio Kroeff, 465 – Torres, CEP: 95560-000
Unidade Operacional Sesc Tramandaí	Rua Barão do Rio Branco, 69 – Tramandaí, CEP: 95590-000
Unidade Operacional Sesc Três de Maio	Travessa da Praça Bandeira, 65 – Três de Maio, CEP: 98910-000
Unidade Operacional Sesc Uruguaiana	Rua Flores da Cunha, 1984 – Uruguaiana, CEP: 97501-650
Unidade Operacional Sesc Vacaria	Av. Moreira Paz, 264 – Vacaria, CEP: 95200-000
Unidade Operacional Sesc Venâncio Aires	Av. Jacob Becker, 1676 – Venâncio Aires, CEP: 95800-000
Unidade Operacional Sesc Viamão	Rua Alcebíades Azeredo Santos, 457 – Viamão, CEP: 94410-200

3.4 Canais de Comunicação Interna

Comunicar é um dos grandes desafios do cotidiano institucional e base estruturante para obtenção de excelentes resultados. No Sesc/RS, o objetivo da comunicação interna é manter os colaboradores informados e alinhados com as orientações e as estratégias institucionais, ampliando a confiança e criando uma cultura de transparência e respeito.

O processo de comunicação interna é conduzido pelo Comitê de *Endomarketing*, coordenado pelo Núcleo de Recursos Humanos (NRH).

Em 2020, a comunicação foi decisiva para a manutenção de um ambiente construtivo e propositivo diante de tantos desafios. Assim, a Matriz de Comunicação, que pode ser vista a seguir, define os canais internos e o modelo de utilização destes.

Quadro 7: Matriz de Comunicação Interna do Sesc/RS

Matriz de Comunicação Interna do Sesc/RS					
Canal – Ferramenta	Descritivo da Ferramenta de CI	Objetivos de Comunicação	Público	Periodicidade	Responsável
Intranet – <i>Blog</i> Conexão	<i>Blog</i> , na intranet, com notícias em formato de texto, vídeo e fotos, que permite a participação dos colaboradores por meio de curtidas e comentários	Reforçar e alinhar a comunicação da estratégia, os objetivos da qualidade, a cultura institucional, os elementos estratégicos e dar protagonismo aos colaboradores Informar, por meio de reportagens, notícias relevantes à Instituição, histórias inspiradoras, de forma a aprofundar os temas necessários ao negócio e engajar os colaboradores	Todos os colaboradores do Sesc/RS	Veiculação sistemática	Comitê de <i>Endomarketing</i>
Intranet – Sesc Informa	Publicação na intranet e envio por <i>e-mail</i> de informações corporativas	Comunicar instantaneamente informações úteis que orientem os colaboradores com relação à rotina de trabalho		Veiculação conforme demanda	Comitê de <i>Endomarketing</i>
Intranet – Sesc Orienta	Publicação na intranet e envio por <i>e-mail</i> de descrições das alterações de normas e processos	Informar sobre as inclusões e as alterações sobre normas e processos		Sempre que houver um novo processo ou norma ou alteração existentes	Comitê de <i>Endomarketing</i>
Intranet – <i>Wiki</i> Como Fazer (em construção)	Página com <i>link</i> na intranet com a descrição de como fazer processos administrativos e de venda dos serviços	Facilitar o acesso e a localização das informações relativas aos processos do Sesc		Veiculação conforme demanda	Responsáveis designados pelas áreas
Intranet – Mural de Avisos	Mural na intranet com informações sobre o funcionamento das UOs e das áreas	Informar sobre o funcionamento das Unidades e das áreas (feriado, falta de internet etc.)		Veiculação conforme demanda	Gerentes, Subgerentes e Multiplicadores de <i>Endomarketing</i>

Comunicado do Gerente de Recursos Humanos	<i>E-mail</i> informativo com novos acessos aos cargos executivos e às gerências de Unidades Operacionais	Formalizar a informação sobre novas lideranças da Instituição		Veiculação conforme demanda	Gerente de Recursos Humanos
Comunicado do Diretor Regional	Canal direto da Direção Regional com os colaboradores, por <i>e-mail</i> ou vídeo	Comunicar assuntos institucionais que a Direção Regional julgue pertinente para alinhamento estratégico dos colaboradores		Veiculação conforme demanda	Diretor Regional
Comunicado por WhatsApp	Envio de <i>cards</i> ou textos padronizados pelo aplicativo de mensagens instantâneas.	Comunicar, de forma ágil, assuntos pertinentes ao cotidiano da gestão, ampliando o acesso e o engajamento	Conforme público	Veiculação conforme demanda	Comitê de <i>Endomarketing</i> , Executivos, Coordenadores Técnicos
Reuniões telepresenciais	Encontros temáticos com auxílio de recursos tecnológicos (ex.: Zoom e Skype)	Estudar e alinhar temas estratégicos para gestão, que necessitem de um aprofundamento, de troca de ideias, com o objetivo de ampliar o entendimento da mudança ou da melhoria realizada	Convidados conforme temática do encontro	Realização conforme demanda	Responsáveis designados pelas áreas

Fonte: NRH

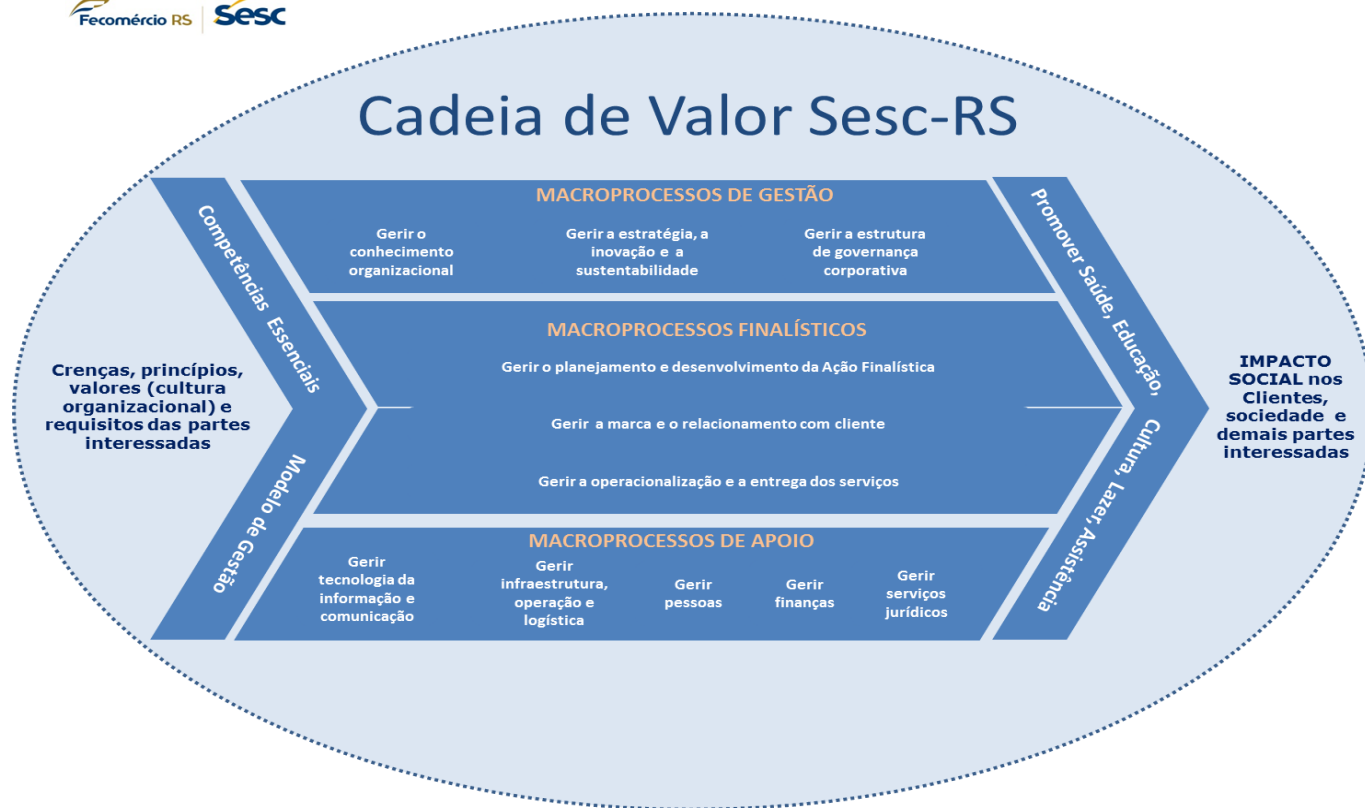
3.5 Cadeia de Valor

O Sesc/RS tem estabelecido seu modelo de gestão estruturado na cadeia de valor, que é uma representação das relações entre os diferentes elementos da gestão, tais como costumes, valores, crenças, processos, ferramentas e sistemas que, organizados em termos de processos e atividades, permitem concretizar a forma de atuação da Instituição.

A lógica do diagrama consiste em demonstrar essa interação das relações, com forte norteador para gerar impacto social positivo, por meio de processos e de seus respectivos programas finalísticos, fundamentados pelas competências essenciais e pelos balizadores da gestão, tudo isso imerso na cultura organizacional que preconiza o atendimento das necessidades das partes interessadas.

A figura a seguir demonstra os macroprocessos que garantem o cumprimento da razão de ser da Instituição.

Figura 3: Cadeia de Valores do Sesc/RS



Fonte: NUGE

4. Perspectivas, Oportunidades e Gestão de Riscos

4.1 Análise de Oportunidades e Incertezas

A abrangência de atuação da Instituição é estabelecida em regulamentação própria e expressa nos referenciais estratégicos (missão, visão, propósito, princípios e políticas) disseminados e compreendidos por todos os colaboradores.

Ao longo dos anos, a opção estratégica da Instituição está pautada na concentração de esforços, investimento e ações estratégicas na expansão das atividades, no crescimento da receita de serviços e na busca da excelência operacional.

Nesse sentido, as reflexões e os debates em torno do diagnóstico de situação do ambiente de atuação são importantes para direcionar o posicionamento estratégico e os desafios a serem superados. A atuação é voltada à promoção do bem-estar social, com significativo impacto no Rio Grande do Sul.

Para esta reflexão, foi realizada a análise de cenário, conforme segue.

- As principais oportunidades que impactam a atuação do Sesc no ambiente externo são: credibilidade da marca, diferencial para manutenção e continuidade das atividades; crescimento da população de idosos, o que permite intensificar serviços voltados a esse público; demanda por serviços voltados aos jovens, que hoje não são atendidos por instituições públicas ou privadas, sendo uma importante oportunidade do Sesc em ser protagonista no desenvolvimento de atividades para esse público; crescimento da economia criativa, abrindo espaço para atuação do Sesc; tecnologias, aplicativos, ambientes virtuais e redes sociais, favorecendo a ampliação das ações; venda *on-line* dos serviços; e aumento de parcerias público-privadas.
- As ameaças que demandam estratégias de neutralização e preparação para minimizar possíveis impactos estão relacionadas a: redução e perda da arrecadação compulsória; agilidade e aumento da concorrência; perda do conceito na sociedade por má gestão no Sistema S; crescente automação de serviços e conveniências; serviços virtuais, criando concorrência com serviços presenciais oferecidos.

Nesse contexto, o trabalho desenvolvido focou na continuidade das atividades, no fortalecimento da rede de atuação e de parcerias, na melhoria dos processos, no incentivo à inovação, no maior acesso ao cliente, na otimização de recursos, na qualificação da infraestrutura de TI e nos investimentos em desenvolvimento e qualificação das equipes. O cenário da pandemia causado pelo novo coronavírus influenciou uma adequação rápida a uma nova realidade em prestação de serviços, tornando o Sesc/RS mais virtual, utilizando novas tecnologias e formas de interação com os clientes, não deixando de prestar um serviço de qualidade.

O portfólio de serviços está organizado em cinco programas: Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, com proposta de valor capaz de assegurar o cumprimento da missão e da visão institucional, sendo desenvolvido por 62 Unidades Operacionais no Estado, 15 Unidades Móveis e uma equipe de 1.458 colaboradores ativos.

Para compreensão do contexto organizacional interno, dentro da análise realizada foram identificados os seguintes pontos fortes: orgulho e compromisso com o propósito institucional; atuação em rede; capacidade de mobilização e acesso à comunidade; diversidade e qualidade dos serviços prestados; recursos financeiros; corpo técnico qualificado; inteligência social (transversalidade das ações); adoção de modelos de gestão balizadores; unidades itinerantes; estrutura operacional; capilaridade de atuação/abrangência e incentivo e recursos para a inovação. No entanto, há desafios na gestão para melhorar o posicionamento estratégico, tais como: estabelecimento de sistemática de inteligência de mercado e análise de demandas de clientes, a qual foi iniciada em 2020 com a inclusão da área de Núcleo de Negócios (NN); identificação dos elementos da cultura organizacional; aprimoramento da gestão da mudança; revisão do sistema de medição e de indicadores da Instituição; revisão e acompanhamento do ciclo de vida dos serviços; e aperfeiçoamento dos processos de inovação.

A postura estratégica adotada foi a WO ou de crescimento, com ênfase no trabalho para diminuir o impacto dos pontos fracos no ambiente interno. O aproveitamento das oportunidades ocorre na medida da resolução das deficiências internas (pontos fracos), com ênfase nos processos internos, no aprendizado e no desenvolvimento organizacional, preparando o Sesc para as mudanças futuras, de forma sólida e efetiva.

4.2 Gestão de Riscos e Controles Internos

4.2.1 Gestão de Riscos

O processo de gerenciamento dos riscos empresariais tem as seguintes etapas: identificação, análise e gerenciamento. A metodologia é baseada nos conceitos da norma ISO 31.000 (Princípios e Diretrizes da Gestão de Riscos), que contempla, além da classificação, a natureza do risco (governança, financeiro, político-regulatório, processos, pessoas, sistemas de informação, tecnologia e infraestrutura) e o nível de risco (impacto e probabilidade), fornecendo a base para a avaliação dos riscos e a tomada de decisão para o devido tratamento, em que é analisado basicamente por meio de duas variáveis: probabilidade e impacto, utilizando uma escala de 1, 3 e 5 e comparando os resultados da análise e o resultado da matriz de correlação entre as duas dimensões a partir do cruzamento dos seus índices. O nível de risco é classificado por cores para indicar o controle e/ou a ação corretiva para aqueles mais relevantes.

Em 2020, foram mitigados dois riscos de maior impacto no alcance dos objetivos da Instituição, nos níveis estratégico e financeiro, respectivamente em político-regulatório e financeiro.

Figura 4: Mapa de Riscos Empresariais



Fonte: NUGE

As estratégias de ação para mitigar o risco de mudanças na legislação (legalidade), em relação à alteração de legislação de caráter obrigatório, e na sustentabilidade financeira, com o risco de perda da arrecadação compulsória, estão apresentadas no quadro a seguir.

Quadro 8: Estratégias Adotadas para Enfrentamento dos Riscos Considerados Altos

Risco	Estratégias/Ações	
4. Legalidade	Acompanhar as negociações com o Governo Federal e alinhar as estratégias locais com as nacionais	• Monitorar o andamento das estratégias definidas pelo DN • Acompanhar notícias referentes ao tema • Alinhar estratégias regionais com as nacionais • Definir ações táticas com relação a ampliar a visibilidade das nossas ações • Ampliar a receita de serviços • Estabelecer os cenários financeiros considerando os possíveis cortes na arrecadação • Otimizar processos internos com vistas à redução de custos • Fortalecer parcerias • Realizar investimentos em TI • Mobilizar a sociedade para a defesa institucional
6. Sustentabilidade Financeira		

Fonte: NUGE

O Programa de Trabalho foi executado considerando esse posicionamento, e os resultados estão apresentados ao longo do relatório. Garantiu-se a continuidade das atividades conforme os decretos estaduais e municipais vigentes para controle da pandemia, e muitos serviços ocorreram de forma virtual.

As principais mudanças de cenário ocorridas no último exercício quanto ao mercado do bem-estar, ao avanço da tecnologia da informação e comunicação, exigiram novos investimentos e maior conhecimento do mercado e das demandas de clientes, causando, por consequência, mudanças nos processos operacionais. Para se preparar para esse cenário, as principais estratégias do Sesc/RS foram rápida adaptação ao novo cenário, relacionamento com o cliente e imagem institucional, gestão de pessoas, portfólio de serviços e busca constante pela eficiência operacional, sendo tal conjunto fundamental para minimizar os riscos de possíveis falhas na execução dos processos e garantir rastreabilidade, transparência e cumprimento de requisitos legais, para permitir a aprovação das contas da Instituição e qualificar a prestação de serviços.

Foi mantido o foco no incentivo e na atuação das equipes com um propósito claro e no uso da inteligência coletiva, motivadas de dentro para fora, com autonomia, responsabilidades compartilhadas para criar impactos positivos e verdadeiros, que vão muito além dos resultados financeiros, mas que envolvem felicidade, qualidade de vida, bem-estar e crescimento de todos.

4.2.2 Controles Internos

4.2.2.1 Avaliação da Qualidade e da Suficiência dos Controles Internos

Por considerar o ambiente interno um dos mais importantes componentes da estrutura, o Regional tem intensificado suas políticas voltadas para gestão de pessoas e desenvolvimento humano, vem aprimorando seu planejamento estratégico e sistematicamente está aperfeiçoando seus métodos de avaliação dos riscos que influenciam significativamente nos resultados organizacionais.

Quanto à qualidade e à suficiência dos controles internos administrativos instituídos, a estrutura da Instituição apresenta políticas, normas e padrões de trabalho definidos e padronizados, no sistema corporativo, que orientam a aplicação dos procedimentos, a delegação de autoridades e os limites de alçadas, considerando a segregação de funções e o controle de acessos.

Os parâmetros estabelecidos pelas legislações internas e externas, nas áreas de gestão financeira e orçamentária, gestão de suprimentos e matérias e serviços, gestão patrimonial e gestão de recursos humanos, são analisados sistematicamente para avaliar seu cumprimento e sua aderência.

O monitoramento do controle interno é realizado sistematicamente pelos órgãos de fiscalização, externos e internos, citados na estrutura de governança.

Durante o ano de 2020, o Sesc/RS não recebeu visita das equipes de auditoria dos órgãos fiscalizadores. No entanto, por determinação de sua Alta Administração e acolhimento por todas as suas áreas, a estrutura de controles internos se manteve atualizada e ativa. Nesse período, foram mantidas as práticas de auditorias internas da qualidade. Inclusive, em 2020 o Sesc/RS manteve a certificação na auditoria de manutenção ISO 9001:2015, os critérios de transparência foram respeitados e os balancetes foram aprovados mensalmente pelo Conselho Fiscal. Então, somando

essas informações e fazendo uma autoavaliação dos seus procedimentos internos, o Sesc/RS informa à sociedade que tem mantido suas práticas de qualidade e governança.

4.2.2.2 Avaliação dos Controles Internos pelo Responsável pela Controladoria

O primeiro trimestre de 2020 foi marcado pelo início da gestão compartilhada entre Sesc e Senac no Regional do Rio Grande do Sul, na qual as tarefas da auditoria interna do Sesc/RS migraram para a área de Controladoria, vinculada ao Núcleo Jurídico (NJUR), que já atuava no Senac-RS.

A Controladoria não tem função de assessoramento para Alta Administração do Regional para o cumprimento da missão da Entidade. Sua atividade destina-se a observar, indagar, questionar, checar e propor alterações e procedimentos. Trata-se de um controle administrativo, cuja função é avaliar a eficiência e a eficácia dos controles internos.

Para o exercício de 2020, em decorrência da pandemia de Covid-19, os trabalhos de visitas planejados às Unidades Operacionais foram cancelados quase totalmente. Contudo, para 2021, estima-se a retomada desses trabalhos, de forma amostral nas Unidades Operacionais do Sesc/RS, contemplando análises e testes de controles internos, com o objetivo de avaliar o grau de segurança destes, identificar riscos relacionados e estabelecer procedimentos alternativos em resposta a esses riscos, contribuindo com sugestões de melhoria, tendo como escopo básico os seguintes processos:

- ✓ Documentação legal
- ✓ Controle financeiro
- ✓ Controle do estoque
- ✓ Controle patrimonial
- ✓ Documentação funcional
- ✓ Observância da legislação trabalhista
- ✓ Estruturas físicas da Unidade Operacional

As verificações serão feitas sob determinados aspectos, com aplicação dos procedimentos usuais de teste, na profundidade julgada necessária diante das circunstâncias, por meio de testes ou amostragens, podendo, dessa forma, existirem situações não reveladas.

A responsabilidade pela implementação dos controles internos é do gestor da unidade, cabendo à Controladoria avaliar a qualidade das soluções propostas e implementadas.

Por fim, com relação aos trabalhos em 2020, registra-se que a avaliação realizada pela Controladoria, quanto ao conjunto dos trabalhos efetuados, indica a existência de controles internos satisfatórios na Entidade, ressaltando-se algumas constatações pontuais que indicam possibilidades de aprimoramento e maturação dos referidos controles. Em 2021, a Controladoria acompanhará os Planos de Providências gerados para as recomendações, pois eles constituem uma importante contribuição para a melhoria contínua dos controles internos do Sesc/RS.

4.3 Conformidade da Gestão e Demandas de Órgãos de Controle

4.3.1 Tratamento de Deliberações do TCU

Não houve registro de deliberações pelo órgão de controle externo (TCU) ao Regional.

4.3.2 Tratamento de Recomendações do Órgão de Controle Interno

Não houve registro de deliberações pelo órgão de controle interno (CGU) ao Regional.

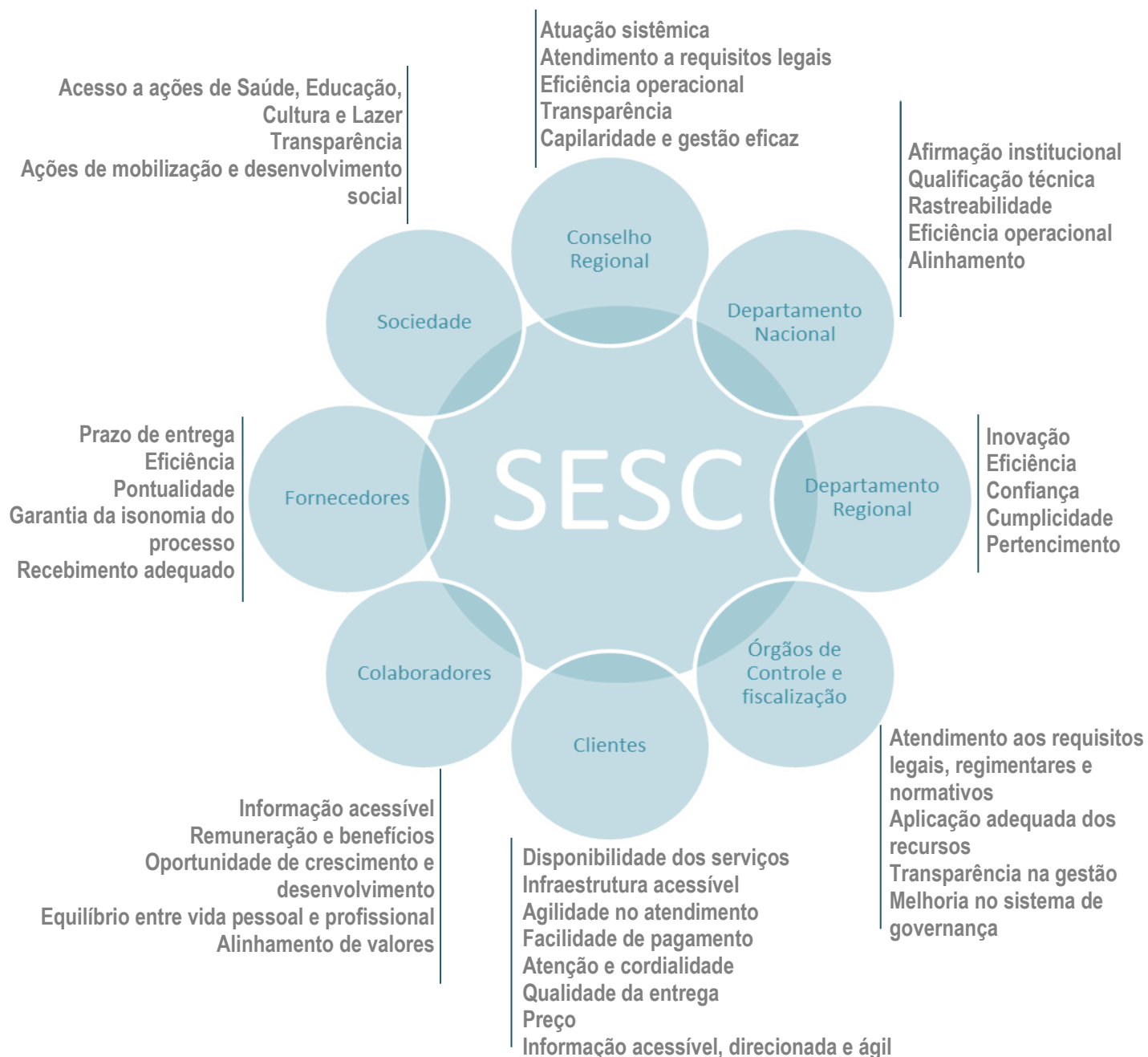
4.3.3 Tratamento de Recomendações do Órgão de Controle Conselho Fiscal (CF)

Em 2020, por conta da pandemia de Covid-19, não houve visita do órgão de controle Conselho Fiscal ao Regional do Sesc/RS. Com relação às recomendações do Conselho Fiscal de 2019, cinco delas já foram implementadas, e uma está em andamento, com prazo até março de 2021.

5. Acolhimento e Relacionamento Institucional

5.1 Mapa de Partes Interessadas

Figura 5: Partes Interessadas do Sesc/RS



Fonte: NUGE

5.2 Gestão das Partes Interessadas

O Sesc/RS tem revisto e analisado os seus principais aspectos e os de suas partes interessadas para determinar a direção estratégica da Instituição, a partir da compreensão dos atributos dos serviços, do escopo do sistema de gestão, das questões externas e internas que são motivo de preocupação do Sesc e das partes interessadas. Muitos desses assuntos são identificados por meio da matriz de riscos, da análise de cenário e de demais práticas de gestão.

Sistematicamente, o Sesc/RS revisa as necessidades, as expectativas e os requisitos das partes interessadas, as quais são monitoradas por controles estabelecidos e analisados periodicamente.

5.3 Canais de Relacionamento com o Cliente

O SAC e o Fale Conosco são os canais oficiais de contato com o público do Sesc/RS. Outra forma de contato, que vem crescendo a cada ano na preferência do público, são as redes sociais do Sesc. Atualmente, há 55 páginas de Facebook (do Sesc/RS e das Unidades) e 48 perfis de Instagram (do Sesc/RS e de Unidades). Twitter, Spotify, LinkedIn e YouTube também integram o conjunto de canais, além do Google Meu Negócio.

O WhatsApp Business é outra rede social usada como canal para atender o público. Especialmente em 2020, a partir do isolamento social imposto pela pandemia, esse canal se tornou um dos mais utilizados. Hoje, são 47 números de WhatsApp disponíveis para atendimento.

A administração e a alimentação desses canais são feitas com apoio dos multiplicadores de mídias digitais de cada Unidade. Esses colaboradores recebem treinamentos periódicos e são acompanhados diariamente pela equipe de Marketing para a condução de cada um dos canais.

5.3.1 Central de Relacionamento

Pelos canais de relacionamento SAC (Unidade Operacional), Fale Conosco e Pesquisa de Satisfação dos Clientes, além das redes sociais, são recebidas manifestações de clientes sobre os seguintes assuntos: reclamações, dúvidas, elogios ou sugestões. O prazo de retorno ao cliente pelo Fale Conosco é de até cinco dias úteis.

O teor das manifestações do tipo reclamação é analisado para validar a pertinência de tratamento das causas da insatisfação e implantação de melhorias. Essa avaliação é feita pelas equipes da Unidade, da Gerência de Serviços e do Núcleo de Marketing (NMKT), de acordo com os procedimentos PR 34/00 Manifestação de Clientes e ITR 34/01 Fale Conosco, que regulamentam cada canal.

As reclamações pertinentes seguem o processo de tratamento por meio dos Registros de Ocorrências no *Strategic Adviser*. O Núcleo de Marketing faz a gestão e acompanha a reclamação até o encerramento.

No Facebook do Sesc/RS, o número de conexões (interações pelo Messenger) em 2020 foi de 454 contatos.

O Fale Conosco é o canal oficial para atendimento ao cliente e, em 2020, apresentou os seguintes dados:

Quadro 9: Informações sobre Atendimento do Fale Conosco

Informação sobre Atendimento do Fale Conosco		
Natureza da Demanda	Quantidade de Solicitações	Atendidas
Sugestão	212	212
Elogios	98	98
Dúvidas	4.071	4.071
Reclamação	225	225
Total	4.606	4.606

Fonte: NMKT

Em 2020, as manifestações dos clientes via Fale Conosco tiveram uma redução de 39% em comparação ao ano anterior (7.579). Essa variação pode ser explicada devido ao início do uso do WhatsApp Business como canal de atendimento, em setembro de 2019, bem como devido ao reforço na divulgação desse mesmo canal no *site* e nas redes sociais com o início da pandemia. O próprio período de isolamento social, com as Unidades fechadas, também fez com que houvesse a redução da procura dos serviços e, logo, das manifestações via Fale Conosco.

5.3.2 Habilitações

Habilitação é o instrumento institucional que autentica a condição de se associar/habilitar ao Sesc. A soma das matrículas e das credenciais se chama “habilitação”. Caracteriza-se pelo conjunto de procedimentos necessários para o acesso do cliente legal, trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, e de seus dependentes e do público em geral aos serviços oferecidos nas unidades do Sesc.

O processo de habilitação é composto pelos requisitos e pelos procedimentos necessários para viabilizar o acesso do cliente aos serviços do Sesc. A partir da análise dessas informações, realiza-se o registro dos dados relacionados ao cliente, delineando, de forma consistente, o perfil das pessoas atendidas pelo Sesc. Está contemplado nas exigências para habilitação o elenco de documentos com informações que comprovarão a condição do cliente, segundo as categorias:

- Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo
- Dependente de trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo
- Público em geral

O processo de habilitação estará concluído quando o cliente obtiver seu Cartão Sesc e receber informações sobre o respectivo período de validade deste, seguido da apresentação do conjunto de direitos e deveres. O conjunto de exigências para habilitação do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e de seus dependentes é justificado pelos direitos que lhes devem ser assegurados, diferentemente do que é concedido ao público em geral.

A habilitação caracteriza-se como nova quando o cliente é habilitado pela primeira vez no Sesc e como revalidada quando o cliente solicita a renovação de sua habilitação. Destas habilitações, 176.820 são titulares (36,47%) e 184.383 são dependentes (38,03%).

A categoria de comércio e serviços tem uma maior representatividade, com 74,50% das habilitações, totalizando 361.203 matrículas. Já a categoria do público em geral representa 25,50%, com total de 123.619 matrículas. Das habilitações de 2020, 41,82% correspondem ao sexo masculino; e 58,18%, ao sexo feminino. Dos nossos clientes, 9,64% são crianças; 6,51%, adolescentes; 68,24%, adultos; e 15,61%, idosos.

5.3.3 Avaliação dos Serviços pelos Clientes

O índice *Net Promoter Score* é calculado pelo resultado do percentual de promotores menos o percentual de detratores. Para interpretar os resultados obtidos, a metodologia de *Net Promoter Score* tem categorias com parâmetros definidos e denominados como Zonas de Classificação ou Zonas de NPS, conforme segue:

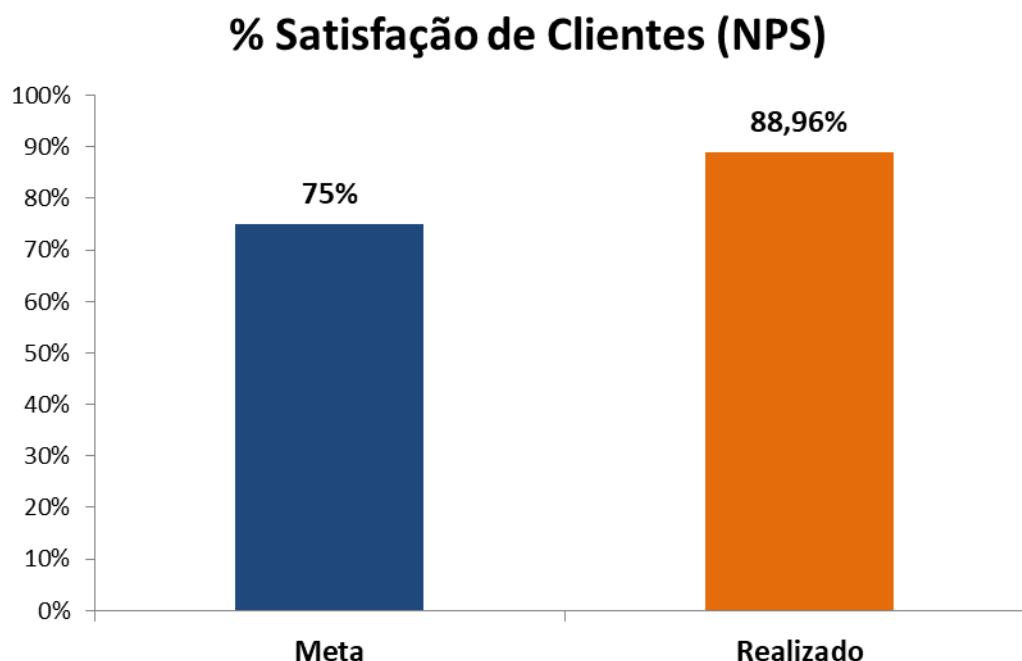
Zona de Excelência: 76 a 100

Zona de Qualidade: 51 a 75

Zona de Aperfeiçoamento: 1 a 50

Zona Crítica: -100 a 0

Gráfico 1: Indicador de % Satisfação de Clientes (NPS)



Fonte: NMKT

O resultado do *Net Promoter Score* é usado para medir como está a satisfação dos clientes e alimenta o indicador % Satisfação de Clientes (NPS). Em 2020, esse indicador atingiu 88,96%, o que é considerado um ótimo resultado, por colocar o Sesc/RS na zona de excelência, superando o ano de 2019 (86%). Os resultados foram encerrados no mês de dezembro e, em janeiro de 2021, estão sendo analisados.

5.4 Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

O atendimento ao e-SIC é responsabilidade do Núcleo de Marketing. Além do aspecto legal, visando a atender à Lei de Acesso à Informação, está na natureza do Sesc atender as suas partes interessadas. Em 2020, o canal e-SIC recebeu somente um chamado, em dezembro, que, seguindo os prazos legais, está em atendimento.

O Sesc/RS não tem Ouvidoria, mas conta com várias opções de contato com o público. Além de canais próprios e diretos com os clientes, disponibiliza em seu *site* (<www.sesc-rs.com.br>) o canal Denúncia, por meio do qual o usuário é direcionado para a página <<https://www.sesc-rs.com.br/compliance/>> e pode conhecer as normas que são seguidas e enviar *e-mail* de denúncia para compliance@sesc-rs.com.br.

Outro importante canal que está disponibilizado na capa do *site* do Sesc (<www.sesc-rs.com.br>) é o Portal de Transparência (<http://transparencia.dn.sesc.com.br/inicio>). Por meio deste,

é possível acessar todas as informações institucionais: conformidade, recursos humanos, finanças, convênios e contratos, demonstrações contábeis, resultados por atividade, além de muitos outros dados que explicam a condução das atividades, deixando também aberto o espaço para contatos.

5.5 Canais de Informação e Diálogo com a Sociedade

5.5.1 Site

O *site* é um dos principais canais de relacionamento e informação da Instituição. É nele que constam todas as informações oficiais e as atualizações sobre produtos e serviços, são divulgadas as notícias, disponibilizados dados relevantes para a sociedade, entre outras ações. Em 2020, o canal registrou 960.344 visitantes, responsáveis por 5.700.396 visualizações de páginas do *site*.

Mais de 60% dos acessos ao *site* são originados por pesquisas orgânicas, por meio de buscadores como o Google, o que mostra a relevância que o conteúdo criado pela Instituição tem perante a sociedade. Os conteúdos mais acessados no canal estão relacionados a oportunidades de emprego, hotelaria e turismo, academia e busca por informações sobre matrícula e cadastro.

O público jovem, entre 18 e 34 anos, representou mais de 50% dos acessos ao *site* do Sesc/RS no ano de 2020, mostrando o crescimento de impacto entre um grupo buscado pela Instituição nos últimos anos. Cerca de 60% das visitas ao canal são realizadas por dispositivos *mobile*, e, por isso, há a necessidade de um canal adaptado para dispositivos móveis, foco do Núcleo de Marketing há quase quatro anos com a implementação do *site* atual. Como canal de comunicação com os clientes, o *site* registrou quase 45 mil acessos à página do Fale Conosco e foi o responsável por mais de 33 mil cliques nos *links* de WhatsApp disponíveis nas páginas do portal.

5.5.2 Redes Sociais

As redes sociais do Sesc/RS são canais de comunicação com os clientes, além de um espaço para inserção de conteúdo sobre a marca e para prospecção de novos públicos. Em 2020, a presença da Instituição nesses ambientes cresceu ainda mais, diante da impossibilidade de realização de inúmeras atividades em função do distanciamento social. As redes sociais foram fundamentais para a comunicação sobre alterações de funcionamento de nossos produtos e nossos serviços e abriram a possibilidade de realização de transmissões ao vivo e eventos em formato *on-line*.

O Facebook e o YouTube do Sesc/RS foram as redes sociais em que se concentraram grande parte dos eventos no último ano. O Facebook do Sesc/RS tem 80 mil seguidores. Em 2020, foram 460.265 interações. Entre os destaques no Facebook, estão o Sesc Correr em Casa, com transmissões semanais, e as *lives* do Programa Sesc Maturidade Ativa, uma alternativa de atividades para os idosos durante a quarentena.

O YouTube teve um crescimento significativo: hoje, são 10,5 mil inscritos no canal do Sesc/RS, sendo 9,2 mil novos inscritos em 2020. As visualizações do canal e as horas de exibição de conteúdos seguem esse aumento. Foram 434.072 visualizações em 2020, em comparação a 56.244 em 2019. Em tempo de exibição, a soma fica em 122 mil horas neste ano e em 2,6 mil no mesmo período em 2019. No YouTube, o destaque são as *lives* de arrecadação para o Mesa Brasil Sesc, os Seminários de Educação, a Semana Geek Sesc, o Sesc Circo, entre outros eventos.

O Instagram se consolidou como uma rede social em ascensão e popularização no Sesc/RS. Atualmente, são 31 mil seguidores. Mensalmente, o Instagram movimenta cerca de 1,5 mil interações entre curtidas, comentários, compartilhamentos, salvamentos e mensagens via *direct*. A presença da marca Sesc de forma mais conceitual no *feed*, as interações com o público, a divulgação de produtos nos *stories* e a utilização do IGTV como um novo diretório para vídeos foram destaques em 2020. Outra ação com forte atuação neste ano foram os contatos com influenciadores digitais para apoio na divulgação. Grande parte desses contatos foi obtida via Instagram.

Além dessas redes sociais, o Sesc/RS está presente no LinkedIn, com 21.126 seguidores; no Twitter, com 5.824 seguidores; e no Spotify, com 848 curtidas no perfil e 18 *playlists*, somando mais de 3 mil seguidores. O Google My Business e o Tripadvisor também são redes em que o Sesc/RS atua. As Unidades Sesc/RS também estão nas redes sociais, com 55 páginas de Facebook e 48 perfis no Instagram, possibilitando traçar um diálogo mais próximo com o público local. Essas redes são atualizadas pelos Multiplicadores de Mídias Digitais de cada Unidade, com suporte do Núcleo de Marketing.

5.5.3 Portal de Transparência

O Portal de Transparência, em conjunto com o atendimento ao e-SIC e com outras iniciativas do Sesc Departamento Nacional e do Sesc Regional, visa ao atendimento da Lei de Acesso à Informação, que regula esse acesso, a fim de cumprir a transparência da empresa perante a sociedade.

5.5.4 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

A Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre-desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Desde 2019, e com maior intensidade em 2020, o Sesc/RS vem trabalhando para estar em *compliance* com essa legislação, tendo grupos de trabalho, cumprindo os cronogramas propostos, adaptando processos e atendendo às principais demandas.

6. Contribuição para Inovação e o Aperfeiçoamento de Práticas Sociais

No que se refere à comunicação e ao *marketing*, em 2020 o Sesc/RS teve uma atuação focada em criar, a todo momento, alternativas para aperfeiçoar suas entregas com intensidade ainda maior do que em períodos considerados “normais”, ou seja, sem pandemia. A difusão de conhecimentos e a disponibilização de informações e opções práticas de bem-estar, cultura, esporte e saúde foram, por exemplo, intensificadas em 2020. A programação que era predominantemente presencial migrou para o formato *on-line* e se adaptou à realidade dos gaúchos, que receberam em seus próprios aparelhos eletrônicos um universo de alternativas para seu lazer, sempre com foco na segurança e na manutenção da saúde.

Entre os destaques dessa presença nas casas dos gaúchos, estão as ações solidárias que foram ampliadas e envolveram grande parte da programação sugerida. Cabe ressaltar a campanha de doações em espécie para o programa Mesa Brasil Sesc, que mobilizou não só o Rio Grande do Sul, mas boa parte do Brasil, estimulando as pessoas físicas a contribuírem com a rede de solidariedade. Acessando o painel criado especificamente para isso, via Cielo *E-commerce*, ainda é possível contribuir com quantias a partir de R\$ 5,00 sem sair de casa. Em 2020, o Mesa Brasil conseguiu entregar mais de 2 mil toneladas de alimentos no Rio Grande do Sul e um valor social, que equivale à precificação dos alimentos caso fossem adquiridos pelas instituições, de mais de R\$ 12 milhões. Essa mobilização em prol do social foi uma das mais significativas no ano que passou, contando com novas e assertivas estratégias para chegar até o resultado final de beneficiar as pessoas.

Uma segunda ação planejada, criada e executada com foco no cuidado com as pessoas foi a dos extensores de máscara. Mais de 90 mil itens foram distribuídos no Rio Grande do Sul, e, muito além da entrega do equipamento em si, a campanha lembrou e estimulou a importância de se cuidar contra o vírus, lembrando que a máscara é, sim, uma proteção individual de extrema importância. Os extensores representaram a intenção que o Sesc e todo o Sistema Fecomércio-RS tiveram de que todos ficassem seguros e confortáveis para enfrentar a pandemia, uma verdadeira prática social ao ir ao encontro das pessoas.

As ações de comunicação em 2020 envolveram majoritariamente o público em geral, não apenas os clientes. Via mídias digitais foi possível alcançar milhões de pessoas com dicas de saúde e bem-estar, lembretes e atualizações de situações de formatos de atendimento em cada região. Como retorno social, as interações, as trocas, as conversas também tiveram um significado especial tanto para o público quanto para os colaboradores, que se envolveram e se ocuparam, mesmo em isolamento social.

Além das *lives*, eventos virtuais que mobilizaram em 2020 um grande e variado público, foram criadas estratégias para alcançar nichos e públicos específicos como o do esporte e o da cultura, com novos serviços como o Circuito Sesc de Futebol Virtual, o Sesc Correr em Casa e as atrações do Arte Sesc – Em Casa com Você. A Academia On-line também foi uma reinvenção do tradicional formato de atividades físicas para estar próximo dos clientes e do público em geral, com alternativas saudáveis e viáveis para o contexto de pandemia.

A atividade de Educação Continuada também se adaptou ao cenário e teve a oportunidade

de rever suas ações, especialmente no que se refere a eventos presenciais. A fim de manter o atendimento à comunidade, foi preciso migrar muitas ações de Educação Continuada para o ambiente virtual, o que representou uma oportunidade de inovação para a área, otimizando recursos, envolvendo um número maior de Unidades em uma única ação corporativa e favorecendo os resultados financeiros e de produção para a área de educação, com vistas à qualificação e à continuidade das ações.

Em 2020, a Rede de Escolas de Educação Infantil do Sesc/RS, a fim de consolidar a sua representação na atuação pedagógica com e para as crianças do estado, participou ativamente da elaboração do Marco Referencial de Arte e Educação Sesc junto com o Departamento Nacional. Outra significativa contribuição diz respeito à participação no evento da Rede S (Rede de Professores do Sesc Brasil) para o compartilhamento de práticas pedagógicas. As escolas participantes foram: Cachoeirinha, Navegantes e Santo Ângelo. Destaca-se também a participação do grupo de trabalho do Sesc Departamento Nacional – criação de protocolos pedagógicos para o retorno das atividades escolares presenciais. Por fim, as equipes pedagógicas dos Sesquinhos, em 2020, também realizaram a submissão e a publicação de suas práticas na Revista EducaSesc, do Sesc/RS.

Ainda sobre o ano de 2020, o setor da cultura foi um dos mais impactados pela pandemia. Para que fosse possível minimizar tais efeitos, tanto no que tange ao público cativo do Sesc quanto aos mais diversos artistas e profissionais da área, os coordenadores desenvolveram o programa Arte Sesc – Em Casa com Você, juntamente com as equipes de cultura das Unidades e com todo o suporte do Núcleo de Marketing. A programação foi composta por diversas manifestações artísticas e culturais completamente *on-line*, por meio de *workshops*, oficinas, bate-papos, além de apresentações ao vivo. Foram contempladas linguagens como teatro, circo, dança, cinema, artes visuais, literatura e música.

Ampliando a abrangência de regional para nacional, tanto de artistas quanto de público, foi possível contribuir com a curadoria do projeto Convida, oriundo do Departamento Nacional do Sesc em conjunto com técnicos de cultura de diversos outros Regionais. A programação do Convida foi composta por apresentações artísticas, debates e oficinas nas áreas de arte educação, artes cênicas, artes visuais, audiovisual, biblioteca, literatura, música e patrimônio cultural, desenvolvidos por artistas e profissionais da cultura das diferentes regiões do país, por meio das redes sociais do Sesc Brasil e da página do projeto. Os coordenadores de cultura participaram de grupos de trabalho nacionais como GT de Arte e Educação; GT de Patrimônio Cultural e GT referente a protocolos de reabertura das bibliotecas.

Com o intuito de contribuir para o desenvolvimento da cadeia produtiva e articular políticas para a área do audiovisual do estado, o Sesc participa do conselho da Fundação de Cinema do Rio Grande do Sul – Fundacine.

Diante da rápida mudança de cenário causada pela pandemia e tendo o programa Lazer, em sua essência, o intuito de reunir pessoas, aglomerar e sociabilizar comunidades em prol do esporte, da recreação, do condicionamento físico e do turismo social, foi preciso rever todo o planejamento, todos os alinhamentos e buscar rápidas soluções para continuar a atender a sociedade, visto que era evidente que uma das alternativas de saúde neste momento tão desafiador seria por meio de atividades que tradicionalmente eram realizadas presencialmente, mas, agora, teriam que se transformar e buscar atender as pessoas de forma virtual. Junto, principalmente, das áreas de TI e Marketing, foram adaptadas atividades tradicionais, como academia, corridas, projetos recreativos, e

também criadas alternativas: como circuito de futebol virtual e novos roteiros turísticos adaptados, entre outros.

Para a manutenção da participação com entidades sociais, houve ações periódicas junto com o Conetur, o Contur, o Conselho de Educação Física e os Grupos Técnicos do Departamento Nacional como de iniciação esportiva, recreação e esporte.

Neste momento desafiador, mesmo distantes pelos protocolos, o Sesc/RS possibilitou que os clientes tivessem mais do que atividades virtuais, mas também o vínculo com o Sesc, que, neste momento, passou a ser algo tão benéfico para a saúde física e emocional, pelos encontros, pelos eventos, pelas trocas e pela sensibilização que o mundo virtual permitiu.

Pensando na contribuição e na atualização constante dos regimentos ligados às políticas públicas, o Sesc se faz presente em diversos conselhos de direitos e controle social. Entre as representações em conselhos, estão: Conselho Estadual de Segurança Alimentar, Conselho Estadual da Pessoa Idosa, Conselho Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional (Porto Alegre) e Fórum de Segurança Alimentar.

No programa Mesa Brasil, considerando que as ações presenciais foram suspensas, muitas atividades precisaram ser repensadas para continuar atendendo o público. As ações educativas e as oficinas culinárias passaram a ser enviadas por vídeo às instituições sociais, e as visitas de monitoramento ocorreram por videochamada. Já no programa Maturidade Ativa, todas as atividades passaram para a modalidade virtual, envolvendo os idosos em novas formas de socializar. Atividades como bingo, palestras, rodas de conversa e atividade física ocorreram virtualmente. O mesmo ocorreu com os programas Voluntariado e Envolve-se, que, por meio de ações virtuais, mantiveram o compromisso de fortalecimento da rede e de práticas colaborativas.

Com relação à sustentabilidade, o Sesc/RS participa ativamente e tem representatividade em instituições com caráter socioambiental: GTTMA, Consema e CIEA.

A comunicação de todos os serviços – relacionamento com os clientes e com o público em geral – teve adaptações importantes em 2020, com inovações e novas proposições, novos jeitos de se relacionar. Isso resultou em avanço na proximidade com as pessoas. De forma calorosa, a marca Sesc passou 2020 ao lado do gaúchos, sugerindo alternativas de distração para as famílias e informando sobre cuidados de saúde, perpassando a mesma imagem tanto nas suas comunicações diretas com os clientes e o público quanto nas suas comunicações indiretas de se posicionar no mercado, com a presença na mídia conquistada, paga, nas identificações visuais de seus projetos, nos posicionamentos de seus representantes etc. Por tudo isso, as contribuições para a inovação e para as práticas sociais foram visíveis em 2020 no Sesc/RS e seguiram o propósito de cuidar, emocionar e fazer as pessoas felizes apesar das grandes perdas que a pandemia impôs a todos.

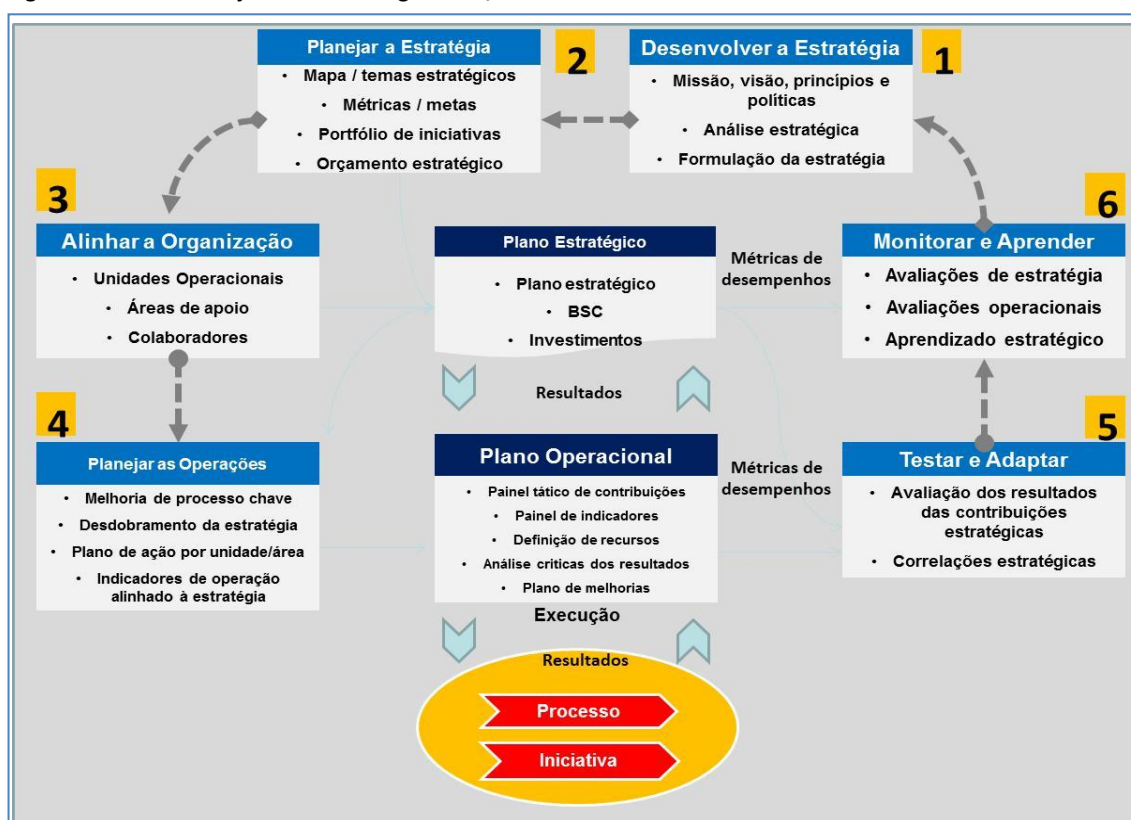
7. Alinhamento e Estratégia para o Desenvolvimento Regional

O processo de formulação da estratégia vem sendo desenvolvido na Instituição ao longo dos anos e, com aprimoramentos constantes, revisões periódicas e sistematizadas, embasado nos referenciais estruturantes da Instituição (Diretrizes Gerais de Atuação do Sesc, Diretrizes do Quinquênio 2016-2021, Plano Estratégico do Sesc 2017-2021 – PES) e também nas necessidades das partes interessadas.

7.1 Metodologia da Formulação, Implantação, Avaliação e Revisão do Planejamento Estratégico

O ciclo de planejamento estratégico tem periodicidade de quinquênio, com validação anual, e contém seis fases, as quais seguem descritas a seguir.

Figura 6: Ciclo de Planejamento Estratégico Sesc/RS



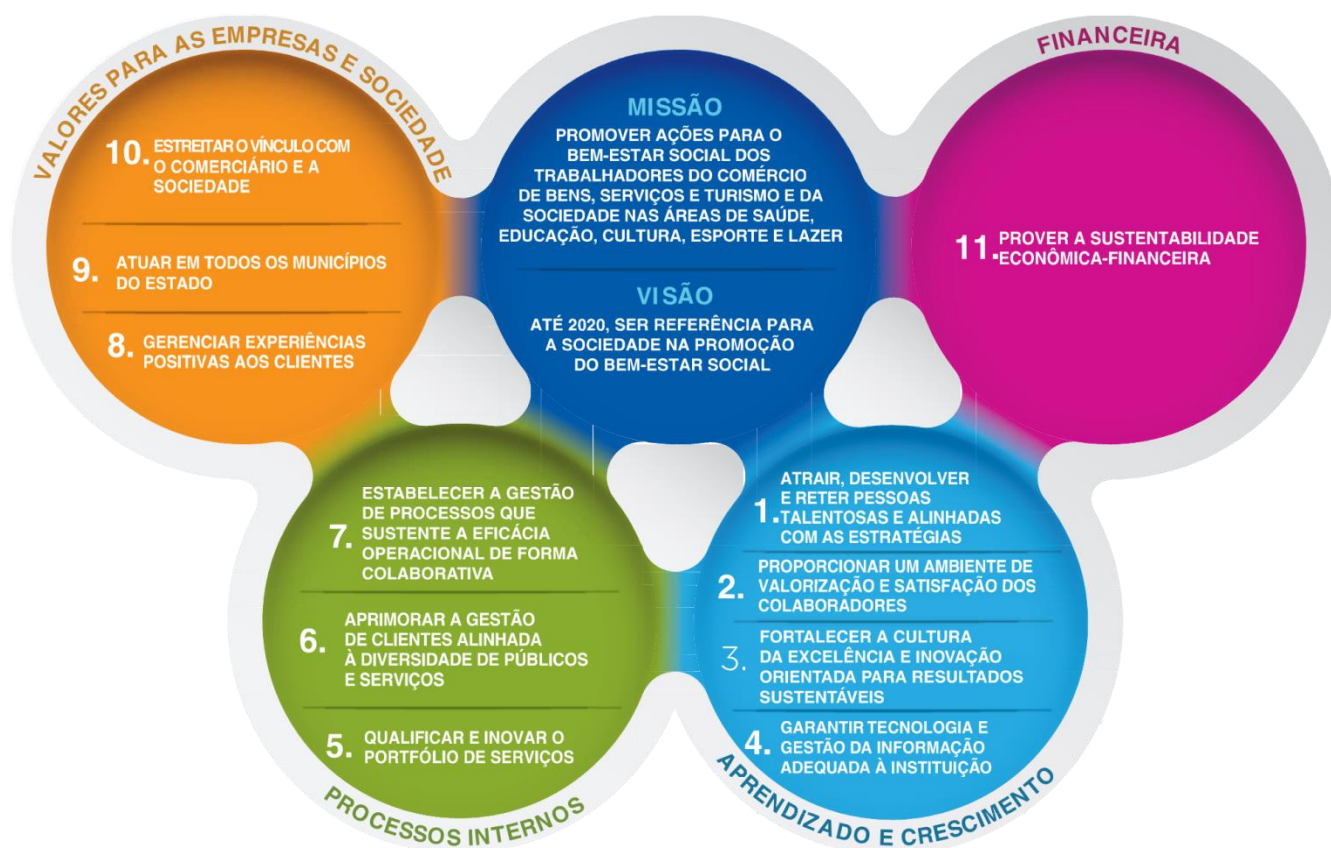
Fonte: NUGE

Em todas as revisões e em todas as definições, a Alta Direção tem o pleno entendimento de sua responsabilidade e de seu comprometimento com a construção do futuro da Instituição. Trimestralmente, são realizadas reuniões de resultados com análise do desempenho e estabelecimento de planos de ação e novas estratégias de correção de rumo, se necessário, e, mensalmente, é feito o acompanhamento dos resultados estratégicos.

7.2 Indicadores de Desempenho Relacionados à Gestão Estratégica

A implantação do Plano Estratégico é medida pelo desempenho global do Mapa Estratégico, considerando o desempenho de cada indicador estabelecido, e pelo nível de conhecimento e utilização das metodologias em todo o ciclo. A metodologia do BSC contribui para o entendimento da relação de causa e efeito entre os objetivos propostos, evidenciando a importância da compreensão das inter-relações e a necessidade da tomada de decisão em avaliar os impactos no desempenho e na proposição das metas do período.

Figura 7: Mapa Estratégico Sesc/RS 2020



Fonte: NUGE

O desempenho da gestão estratégica pode ser evidenciado de formas qualitativa e quantitativa. Atualmente, uma das métricas de avaliação é o desempenho global do Mapa Estratégico, considerando o resultado de cada indicador estabelecido. O resultado global é decorrente do desdobramento em todos os níveis da Instituição. Com relação ao desempenho global do Mapa Estratégico, em 2020, 20 indicadores estratégicos foram estabelecidos para mensuração do desempenho nos respectivos objetivos estratégicos, e, desse total, 14 atingiram a meta proposta, 6 ficaram abaixo da meta estabelecida, resultando na *performance* estratégica de 96,57%.

O Plano Estratégico vigente foi estabelecido em sua última revisão, em 2015, com horizonte até 2021, com validações anuais desde então. Ele foi construído de forma participativa pela equipe de colaboradores e especialistas em temas relevantes, sempre que necessário. A metodologia utiliza o BSC, e foram estabelecidas cinco perspectivas: (1) Missão e Visão, (2) Clientes e Sociedade, (3) Financeiro, (4) Processos Internos e (5) Aprendizado e Crescimento. Para as perspectivas 2 a 5, foram estabelecidos os objetivos estratégicos para dar suporte ao cumprimento da missão e da visão. Pode-se ver a seguir o resultado dos 11 objetivos estratégicos, as estratégias desenvolvidas e os resultados alcançados em 2020.

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Resultado
1. Atrair, Desenvolver e Reter Pessoas Talentosas e Alinhadas com as Estratégias	Homem-hora/Treinamento	40h	61h
	Evasão de colaboradores	18%	27,5%
	Evasão de talentos estratégicos	6%	10,53%
	Taxa de efetividade do processo seletivo	93,5%	95,48%

Este objetivo estratégico está relacionado ao Objetivo Estratégico nº 7 – Proporcionar um ambiente de valorização e desenvolvimento das pessoas do PES.

Os indicadores de capacitação foram superados com excelência, migrando para plataformas *on-line*. Com isso, ganhou-se em escala, disseminando informação e conhecimento para um grupo maior de colaboradores. A eficácia do processo seletivo também mostrou tendência positiva, evidenciando assertividade nas ações. Em função da pandemia, alguns serviços foram desativados ou tiveram desempenho bastante reduzido. Assim, as atividades foram reposicionadas e os indicadores de evasão foram negativamente impactados.

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Resultado
2. Proporcionar um Ambiente de Valorização e Satisfação dos Colaboradores	Satisfação dos colaboradores	84%	91%

Este objetivo estratégico está relacionado ao Objetivo Estratégico nº 7 – Proporcionar um ambiente de valorização e desenvolvimento das pessoas do PES.

Mesmo com todas as dificuldades advindas da pandemia (redução de receitas e alteração para o regime de *home office*, reduções de carga horária e suspensões de contrato de trabalho), ainda houve evolução favorável na pesquisa de satisfação interna dos colaboradores. No *ranking* nacional do *GPTW*, passou-se da 30ª para a 18ª posição. Atribui-se o resultado à forma cuidadosa e responsável com que foram gerenciadas as questões referentes à pandemia e ao processo de mudança, com ações coerentes e comunicação próxima e transparente.

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Resultado
3. Fortalecer a Cultura da Excelência e Inovação Orientada para Resultados Sustentáveis	Evolução da Gestão Sesc – EGS	4,25 pontos	3,93 pontos

Este objetivo estratégico está relacionado ao Objetivo Estratégico nº 6 – Fortalecer a Rede Sesc do PES.

Realização de cinco turmas de imersões do sistema de gestão de forma virtual com o objetivo de manter o próprio sistema, durante a pandemia, com o público de Gerentes, Subgerentes e Multiplicadores da Excelência. Reciclagem de 24 auditores internos da ISO 9001. EAD sobre inovação com os módulos: 1. Conceitos iniciais e 2. Criatividade – 270 participantes.

O programa Ideias em Movimento contou com 33 ideias propostas.

Em novembro, ocorreu o *hackathon* “Cultura: Novos Olhares e Soluções”, na unidade de Taquara, que teve como iniciativa principal encontrar soluções para o setor de eventos culturais em geral em um cenário de pandemia. Houve participação de três equipes com quatro participantes. Foram apresentadas ideias para a proposta do evento. A ideia selecionada está em fase de incubação para implantação.

Realização do encontro dos Multiplicadores da Excelência, com a unificação dos grupos dos multiplicadores da qualidade e dos facilitadores socioambientais, com participação de 50 colaboradores.

Realização do reconhecimento das melhores práticas de gestão das unidades e das áreas que se destacaram na geração de valor para a Instituição.

Lançamento do portal de boas práticas de gestão, um espaço de compartilhamento de iniciativas que geraram resultado e que podem ser aproveitadas pelas demais unidades.

Manutenção como signatários do pacto global dos ODS.

O resultado deste indicador foi impactado pela pandemia, visto a não realização da produção.

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Resultado
4. Garantir Tecnologia e Gestão da Informação Adequadas à Instituição	Desempenho global da TI	83%	91%

Este objetivo estratégico está relacionado ao Objetivo Estratégico nº 9 – Potencializar soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC) do PES.

Apoio ao projeto de adequação à LGPD criando metodologia própria e desenvolvendo ferramenta para inventário de dados. Implementada infraestrutura de TI na nova sede: rede, *data center* e telefonia Voip.

Implementação da Central de Serviços utilizando o ITIL, bem como metodologia ágil (Scrum) para execução de projetos. Implementação da ferramenta Painel de Projetos.

Desenvolvimento de melhorias para os programas de maturidade ativa, nova solução de *payout* para os restaurantes e novo sistema de controle de acesso (catracas) nas academias e nos restaurantes.

Desenho da arquitetura de sistema *e-commerce* para venda de eventos esportivos e culturais a ser desenvolvido em 2021.

Seleção dos sistemas para atendimento aos serviços de odontologia e *e-commerce* para serviços de hotelaria e turismo, ambos a serem implementados em 2021.

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Resultado
5. Qualificar e Inovar o Portfólio de Serviços	% projetos inovadores implementados	10%	11%

Custo unitário por serviço	R\$ 9,94	R\$ 12,82
Receita unitária por serviço	R\$ 9,04	R\$ 15,05

Este objetivo estratégico está relacionado ao Objetivo Estratégico nº 5 – Aprimorar e inovar a ação finalística do PES.

Implementação de projetos inovadores e adaptados ao cenário de pandemia visando à manutenção de prestação de serviços de forma satisfatória para a sociedade, tais como: Cine Drive, Academia On-line, Circuito Sesc de Correr em Casa, Drive-Thru: Campanha do Agasalho, biblioteca, entrega de material para alunos da Educação Infantil; interação via plataformas *on-line*: encontros e oficinas do grupo de maturidade ativa e Educação Infantil; serviço de marmita nos restaurantes; realização da Semana Geek de forma virtual na recreação.

Adequação das despesas de pessoal com a aplicação da redução de carga horária e da suspensão de contratos de trabalho, conforme previsto pela MP nº 936; negociação com os fornecedores dos contratos de prestação de serviços e aquisição de material; receita de contribuição superior ao orçamento.

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Resultado
6. Aprimorar a Gestão de Clientes Alinhada à Diversidade de Públicos e Serviços	Satisfação dos clientes (NPS)	75%	88,96%

O resultado de 88,96% ficou acima da meta e representa um ótimo índice por colocar o Sesc/RS na zona de excelência, superando o ano de 2019 (86%). Nesta aplicação, houve o envio de 72.107 *e-mails* com 17.159 respostas. Entre os serviços, o índice mais alto ficou com a Odontologia (97,58%); e o mais baixo, com o Centro de Eventos (77,27%). Ou seja, todos os serviços ficaram dentro da zona de excelência (76 a 100).

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Resultado
7. Estabelecer a Gestão de Processos que Sustente a Eficácia Operacional de Forma Colaborativa	Número de processos redesenhados	4	4

Mapeamento e redesenho dos processos:

- Estoque: revisão do processo, dos critérios e das regras de negócio.
- Compras e contratos: revisão/adequação de papéis e responsabilidades e etapas, agilizando e padronizando os processos.
- Maturidade ativa: melhorias significativas na maturidade ativa, com ganhos em agilidade, simplificação e maior controle do processo.

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Resultado
8. Gerar Experiências Positivas aos Clientes	Satisfação dos clientes (NPS)	75%	88,96%

Este objetivo estratégico está relacionado ao Objetivo Estratégico nº 4 – Melhorar a prestação e a qualidade dos serviços do PES.

O resultado de 88,96% ficou acima da meta e representa um ótimo índice por colocar o Sesc/RS na zona de excelência, superando o ano de 2019 (86%). Nesta aplicação, houve o envio de 72.107 *e-mails* com 17.159 respostas. Entre os serviços, o índice mais alto ficou com a Odontologia (97,58%); e o mais baixo, com o Centro de Eventos (77,27%). Ou seja, todos os serviços ficaram dentro da zona de excelência (76 a 100).

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Resultado
9. Atuar em Todos os Municípios do Estado	Abrangência (Nº municípios atendidos)	497	403

Este objetivo estratégico está relacionado ao Objetivo Estratégico nº 1 – Fortalecer o reconhecimento do Sesc como instituição social de relevância e de caráter privado do PES.

Em 2020, o Sesc/RS atendeu mais de 400 municípios gaúchos, o que representa mais de 80% dos municípios do estado. Mesmo diante de uma situação de pandemia global, os esforços para a entrega dos mais variados serviços foram realizados seguindo os padrões estabelecidos de segurança. Além do número total de municípios atingidos, 272 destes receberam múltiplas atividades. Alguns dos eventos vistos pelas mais variadas localidades do estado foram: 465 competições, 2.193 palestras em educação em saúde, 138 palestras em educação complementar e mais de 1.500 apresentações no programa Cultura.

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Resultado
10. Estreitar o Vínculo com o Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo	Matrículas	440.349	484.822
	Taxa de renovação de matrículas*	78,40%	73,98%
	Titulares trabalhadores do comércio e serviços	173.186	176.820
	Foco no comerciário	74,71%	76,88%

Este objetivo estratégico está relacionado ao Objetivo Estratégico nº 3 – Priorizar a participação efetiva dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e de seus dependentes do PES.

Neste grupo de indicadores, todos ficaram acima da meta, exceto a taxa de renovação de matrículas, que alcançou o desempenho de 94,36%. Nota-se que, nos três primeiros meses do ano, o indicador esteve acima dos 100% e apresentou a leve queda no desempenho ao longo do ano, mantendo sempre o indicador acima dos 94%, acompanhando a incidência da pandemia no mundo. Fato este que pode ser um dos fatores de redução das renovações, ou seja, o isolamento social e a menor circulação de pessoas presencialmente nas Unidades. Devido à necessidade de apresentação de documentos comprobatórios, não foi possível implementar, para as renovações, o que se aplicou para as matrículas, que ainda durante o ano surtiu bons resultados com a disponibilização via *site*. Com essa ação permitindo o acesso virtual ao cadastro inicial, entende-se que foi possível manter o indicador de matrícula acima da meta apesar das dificuldades impostas pela pandemia. No caso das renovações, a pandemia se apresentou como um dificultador, em especial pela redução do número de clientes nas Unidades. Alguns clientes perderam seus empregos por causa dessa situação de pandemia e também precisaram priorizar aspectos de suas vidas em relação ao uso de serviços de bem-estar, o que impactou este indicador, apesar de ter ficado com bom desempenho no acumulado do ano.

*A contabilização do indicador de Taxa de renovação de matrículas é em relação ao ano anterior.

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Resultado
11. Prover a Sustentabilidade Econômico-Financeira	Crescimento equilibrado global	90,98%	117,39%
	Crescimento equilibrado nas Unidades Operacionais	30,78%	33,65%

Este objetivo estratégico está relacionado ao Objetivo Estratégico nº 10 – Assegurar o equilíbrio econômico-financeiro para o desenvolvimento da Instituição em longo prazo do PES.

A revisão das ações e implementação de projetos inovadores e adaptados ao cenário de pandemia visando à manutenção das receitas de serviços, a arrecadação da contribuição social superior à prevista e a redução das despesas com pessoal devido à adoção da MP932, refletiram na superação das metas da perspectiva financeira.

8. Programação Anual de Trabalho

A elaboração do Programa de Trabalho e do Orçamento Anual ocorre de forma participativa e colaborativa, em que as metas de orçamento e de produção são propostas pelas equipes das áreas e das Unidades Operacionais. Essas metas são planejadas em projetos operacionais, inseridos no sistema ERP SescNet com monitoramento *on-line*. Tais projetos operacionais são inseridos com informações detalhadas referentes a método, produção, receitas e despesas necessárias para operacionalizar a entrega dos serviços e dos processos da cadeia de valor e devem estar vinculados aos objetivos estratégicos, para possibilitar o alinhamento e garantir o efetivo atingimento da missão e da visão do Sesc/RS.

Os projetos operacionais das áreas e das unidades são aprovados e consolidam o plano de ação e o orçamento de cada unidade e de cada área para o exercício seguinte. O somatório das metas planejadas para o período seguinte consta na publicação anual do Plano Estratégico e do Programa de Trabalho.

O monitoramento da execução da estratégia ocorre por meio de *software* de gestão, no qual estão os indicadores de gerenciamento. Por meio dos Fóruns de Tomada de Decisão, são realizadas as análises e definidas as correções de rumo.

O Programa de Trabalho 2020 está disponível no endereço eletrônico <<http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia>>.

As principais metas estabelecidas no Programa de Trabalho 2020 estão detalhadas a seguir:

Tabela 1: Metas de Produção 2020

Atividade	Clientes/ Clientes Inscritos	Participantes/ Plateia/Público	Frequência	Refeições/ Número de Lanches	Distribuição em Kg
EDUCAÇÃO INFANTIL	1.622	-	2.897.042	-	-
EDUCAÇÃO COMPLEMENTAR	15.287	7.931	204.001	-	-
CURSOS DE VALORIZAÇÃO SOCIAL	1.753	570	17.832	-	-
EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS E HUMANIDADE	33.165	31.645	6.670	-	-
TOTAL EDUCAÇÃO	51.827	40.146	3.125.545	-	-
NUTRIÇÃO	209.559	199.799	-	2.774.632	-
SAÚDE BUCAL	52.692	16.621	-	-	-
EDUCAÇÃO EM SAÚDE	294	2.185.544	-	-	-
CUIDADO TERAPÊUTICO	33.427	21.906	24	-	-
TOTAL SAÚDE	295.972	2.423.870	24	2.774.632	-

ARTES CÊNICAS	4.176	638.774	8.617	-	-
ARTES VISUAIS	1.025	228.834	1.870	-	-
MÚSICA	2.531	836.616	21.169	-	-
LITERATURA	182.754	670.749	20.242	-	-
AUDIOVISUAL	1.425	125.633	1.415	-	-
BIBLIOTECA	15.670	463.616	1.972	-	-
TOTAL CULTURA	207.581	2.964.222	55.285	-	-
DESENVOLVIMENTO FÍSICO-ESPORTIVO	362.692	990.522	3.574.130	-	-
RECREAÇÃO	5.950	5.598.743	35.482	-	-
TURISMO SOCIAL	139.765	-	202.647	-	-
TOTAL LAZER	508.407	6.589.265	3.812.259	-	-
DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	2.207	1.213	9.642	-	-
SEGURANÇA ALIMENTAR E APOIO SOCIAL	12.208	4.282	16.525	-	2.057.121
TRABALHO SOCIAL COM GRUPOS	149.390	156.287	228.332	-	-
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	17.362	-	-	-	-
TOTAL ASSISTÊNCIA	181.167	161.782	254.499	-	2.057.121
TOTAL GERAL	1.244.954	12.179.285	7.247.612	2.774.632	2.057.121

Fonte: NUGE

Tabela 2: Metas Orçamentárias – Receita

Atividade	Receita R\$			
	Dotação Inicial	Ajuste	Remanejo	Total Previsto
1.1 EDUCAÇÃO INFANTIL	4.533.115,00	(1.298.558,00)		3.234.557,00
1.5 EDUCAÇÃO COMPLEMENTAR	1.182.869,00	(466.590,00)		716.279,00
1.6 CURSOS DE VALORIZAÇÃO SOCIAL	0,00			0,00
1.7 EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS E HUMANIDADES	1.114.091,00	(907.655,00)		206.436,00
2.1 NUTRIÇÃO	26.894.039,00	(16.331.513,00)		10.562.526,00
2.2 SAÚDE BUCAL	8.849.634,00	(4.453.674,00)	(37.800,00)	4.358.160,00
2.3 EDUCAÇÃO EM SAÚDE	0,00			0,00
2.4 CUIDADO TERAPÊUTICO	2.282.499,00	(1.826.063,00)	37.800,00	494.236,00
3.1 ARTES CÊNICAS	1.866.181,00	(1.242.066,00)	(1.500,00)	622.615,00
3.2 ARTES VISUAIS	21.277,00	(10.777,00)		10.500,00
3.3 MÚSICA	2.457.843,00	(1.097.983,00)		1.359.860,00
3.4 LITERATURA	876.355,00	(571.748,00)		304.607,00

3.5	AUDIOVISUAL	84.410,00	(35.300,00)	1.500,00	50.610,00
3.6	BIBLIOTECA	0,00			0,00
4.1	DESENVOLVIMENTO FÍSICO-ESPORTIVO	35.524.003,00	(19.928.053,00)	5.583,00	15.601.533,00
4.2	RECREAÇÃO	4.567.567,00	(2.176.943,00)		2.390.624,00
4.3	TURISMO SOCIAL	27.883.953,00	(12.605.412,00)	(5.583,00)	15.272.958,00
5.1	DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	5.770,00	(1.710,00)		4.060,00
5.2	SEGURANÇA ALIMENTAR E APOIO SOCIAL	0,00	300.000,00		300.000,00
5.3	TRABALHO SOCIAL COM GRUPOS	1.481.927,00	(801.763,00)		680.164,00
6.1	DELIBERAÇÃO	0,00			0,00
6.2	ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	0,00			0,00
6.3	LOGÍSTICA E PATRIMÔNIO	0,00	300.000,00		300.000,00
6.4	GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E TELECOMUNICAÇÃO	0,00			0,00
6.5	PROGRAMAÇÃO E AVALIAÇÃO	0,00			0,00
6.7	SERVIÇOS FINANCEIROS	227.948.274,00	(45.804.576,00)		182.143.698,00
6.8	CONTROLADORIA, AUDITORIA E FISCALIZAÇÃO	0,00			0,00
6.9	RELACIONAMENTO COM CLIENTES	0,00			0,00
6.10	SERVIÇOS JURÍDICOS	0,00			0,00
901	COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	0,00			0,00
902	INFRAESTRUTURA, OPERAÇÕES E SERVIÇOS	0,00			0,00
903	PESQUISAS E ESTUDOS ESPECIALIZADOS	0,00			0,00
904	DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS-PILOTO	0,00			0,00
905	DIREÇÃO, COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO	0,00			0,00
908	CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	0,00			0,00
909	IMPLANTAÇÃO, AMPLIAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DE UNIDADES FÍSICAS	0,00			0,00
TOTAL GERAL		347.573.807,00	(108.960.384,00)	0,00	238.613.423,00

Fonte: NEF

Tabela 3: Metas Orçamentárias – Despesa

Atividade		Despesa R\$			
		Dotação Inicial	Ajuste	Remanejo	Total Previsto
1.1	EDUCAÇÃO INFANTIL	13.662.827,00	(2.474.467,00)	(416.792,00)	10.771.568,00
1.5	EDUCAÇÃO COMPLEMENTAR	1.642.285,00	(231.973,00)	184.993,00	1.595.305,00
1.6	CURSOS DE VALORIZAÇÃO SOCIAL	112.819,00		4.219,00	117.038,00
1.7	EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS E HUMANIDADES	1.371.480,00	(708.131,00)	(71.751,00)	591.598,00
2.1	NUTRIÇÃO	35.111.262,00	(12.776.332,00)	(644.242,75)	21.690.687,25
2.2	SAÚDE BUCAL	15.150.447,00	(3.077.018,00)	1.279.853,00	13.353.282,00

2.3	EDUCAÇÃO EM SAÚDE	2.008.153,00	(266.981,00)	116.647,00	1.857.819,00
2.4	CUIDADO TERAPÊUTICO	5.082.991,00	(2.659.535,00)	302.575,00	2.726.031,00
3.1	ARTES CÊNICAS	8.099.181,00	(2.791.979,00)	(150.109,00)	5.157.093,00
3.2	ARTES VISUAIS	232.679,00	(67.250,00)	(3.354,00)	162.075,00
3.3	MÚSICA	6.888.321,00	(2.179.296,00)	50.579,00	4.759.604,00
3.4	LITERATURA	1.371.952,00	(527.985,00)	(66.938,00)	777.029,00
3.5	AUDIOVISUAL	359.216,00	(116.410,00)	30.827,00	273.633,00
3.6	BIBLIOTECA	2.264.306,00	(330.580,00)	(9.717,00)	1.924.009,00
4.1	DESENVOLVIMENTO FÍSICO-ESPORTIVO	31.682.696,00	(6.985.675,00)	162.667,00	24.859.688,00
4.2	RECREAÇÃO	8.472.539,00	(1.456.071,00)	400.472,00	7.416.940,00
4.3	TURISMO SOCIAL	26.269.846,00	(9.371.864,00)	(1.110.242,00)	15.787.740,00
5.1	DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	120.851,00		(1.677,00)	119.174,00
5.2	SEGURANÇA ALIMENTAR E APOIO SOCIAL	2.987.398,00	(103.393,00)	257.031,00	3.141.036,00
5.3	TRABALHO SOCIAL COM GRUPOS	3.376.657,00	(709.357,00)	(1.218,00)	2.666.082,00
6.1	DELIBERAÇÃO	279.960,00		(10.635,00)	269.325,00
6.2	ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	21.218.994,00	(72.394,00)	(187.090,89)	20.959.509,11
6.3	LOGÍSTICA E PATRIMÔNIO	3.464.471,00		(878.999,00)	2.585.472,00
6.4	GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E TELECOMUNICAÇÃO	6.126.080,00	(323.745,00)	(302.521,00)	5.499.814,00
6.5	PROGRAMAÇÃO E AVALIAÇÃO	1.306.928,00	(216.351,00)	197.599,00	1.288.176,00
6.7	SERVIÇOS FINANCEIROS	17.924.525,00	(2.471.737,00)	(79.596,00)	15.373.192,00
6.8	CONTROLADORIA, AUDITORIA E FISCALIZAÇÃO	231.981,00		54.031,00	286.012,00
6.9	RELACIONAMENTO COM CLIENTES	9.970.744,00	(1.053.011,00)	(9.451,00)	8.908.282,00
6.10	SERVIÇOS JURÍDICOS	2.413.739,00	(62.400,00)	(21.590,00)	2.329.749,00
901	COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	14.637.218,00	(3.580.882,00)	(750.639,00)	10.305.697,00
902	INFRAESTRUTURA, OPERAÇÕES E SERVIÇOS	42.800.889,00	(3.324.219,00)	745.806,64	40.222.476,64
903	PESQUISAS E ESTUDOS ESPECIALIZADOS	211.828,00	(13.000,00)	(3.289,00)	195.539,00
904	DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS-PILOTO	310.399,00	(82.000,00)	(3.438,00)	224.961,00
905	DIREÇÃO, COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO	25.680.980,00	(2.400.656,00)	1.641.978,00	24.922.302,00
908	CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	2.899.782,00	(470.000,00)	356.655,00	2.786.437,00
909	IMPLANTAÇÃO, AMPLIAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DE UNIDADES FÍSICAS	72.916.450,00	(19.484.654,00)	(1.062.643,00)	52.369.153,00
TOTAL GERAL		388.662.874,00	(80.389.346,00)	0,00	308.273.528,00

Fonte: NEF

9. Realizações 2020

9.1 Dimensão Social

A programação das atividades finalísticas foi impactada pelo cenário de pandemia. No entanto, o Sesc/RS se adaptou rapidamente a essa nova realidade, garantindo a entrega do serviço com qualidade e mantendo o sistema de gestão, a partir das estratégias definidas, das parcerias realizadas, do comprometimento das equipes com a realização das atividades propostas e do monitoramento constante dos resultados, sendo estes os fatores-chave para os resultados obtidos.

9.1.1 Educação

9.1.1.1 Educação Infantil

A Educação Infantil no Sesc/RS perpassa pelo cuidar e pelo educar em espaços educacionais que permitam o acesso da criança a processos de apropriação, renovação e articulação de conhecimento, aprendizagens de diferentes linguagens e direito à proteção, à saúde, à liberdade, à confiança, ao respeito, à brincadeira e à interação.

Esse serviço foi desenvolvido em 19 Sesquinhos, os quais atenderam 1.512 crianças e, mesmo com os desafios e os fechamentos das escolas provocados pela pandemia do novo coronavírus, realizaram propostas a distância com as crianças, a fim de manter vínculos entre a escola e a família.

Ao longo de 2020, foram realizadas diversas ações de formação continuada com as equipes, em formato *on-line*, com foco no desenvolvimento e no aprimoramento pedagógico. Entre essas ações, merecem destaque o XX Encontro Técnico da Educação Infantil, a Reunião Técnica com as Supervisoras Pedagógicas, a Semana Pedagógica, os encontros formativos.

A Rede de Escolas de Educação Infantil do Sesc/RS manteve a certificação corporativa ISO 9001:2015, por meio de processo de auditoria externa que legitima a organização, os processos e as práticas das escolas, a fim de qualificar os serviços prestados às crianças e aos seus familiares, ancorado na Política de Gestão da Qualidade.

9.1.1.2 Educação Continuada

Em 2020, a Educação Continuada desenvolveu ações que oportunizaram a minimização do

impacto da pandemia da Covid-19 para os resultados previstos. Eventos que contemplaram a formação de professores, inicialmente previstos na forma presencial, foram migrados para plataformas virtuais, mantendo a parceria já estabelecida com muitas das Prefeituras Municipais, o que favoreceu significativamente os resultados financeiros e de produção para o ano. Destaca-se, entre as iniciativas, a realização do Seminário Sesc de Educação, na versão *on-line*, que resultou na mobilização de mais de 20 municípios do estado, durante 20 horas, com um público docente convidado a refletir sobre temas contemporâneos e sobre o futuro das trilhas de aprendizagem para os períodos de pandemia e pós-pandemia. Outras ações pontuais, como o curso de arbitragem de voleibol, o curso para técnicos de futebol sete, representaram ações de oportunidade para atender à demanda oriunda de algumas Unidades Operacionais para ambientes de aprendizagem virtual e em parceria com o Senac/RS.

O projeto Criar Sesc, sendo uma ação de contraturno escolar, foi suspenso, mantendo-se apenas com iniciativas de vínculo entre equipe e crianças por meio de encontros virtuais e *drive-thru* para entrega de materiais e atividades eventuais, o que ocasionou *déficit* para o projeto tanto nos indicadores financeiros quanto nos de produção.

9.1.1.3 Educação em Ciências e Humanidades

Na atividade Educação em Ciências e Humanidades, a publicação da 4ª edição da Revista EducaSesc favoreceu a difusão de conteúdo a partir de artigos que contemplaram os desafios da educação para o ano de 2020, envolvendo temas como tecnologia, afetividade, incentivo à leitura e ensino híbrido, tendo em vista o cenário favorável para tais contribuições.

9.1.1.4 Cursos de Valorização Social

Quanto aos Cursos de Valorização Social, realizados pelo Programa Sesc Envolve-se, as atividades desenvolvidas em 2020 também passaram por uma nova modelagem, sendo oferecidas virtualmente. Videoaulas, oficinas e rodas de conversa atraíram não só os participantes do programa, mas também pessoas do público em geral. Por meio de apoio e subsídio do Departamento Nacional, o programa participou de um projeto que fez parte do Plano Sesc de Enfrentamento ao Coronavírus, com o objetivo de incentivar e orientar a confecção de máscaras caseiras e outros equipamentos de proteção individual. O recurso foi destinado à remuneração dos artesãos que participaram de um edital público. Além disso, o projeto Amor em Forma de Máscara distribuiu mais de 20 mil unidades à população vulnerável.

9.1.2 Saúde

Os principais objetivos do programa Saúde foram, por meio de ações socioeducativas articuladas e integradas, fortalecer a ação transversal, aumentar a informação da população, favorecer a autonomia no cuidado, prevenir doenças, reduzir o tempo para o diagnóstico e facilitar o acesso ao tratamento, nas atividades de nutrição, saúde bucal, cuidado terapêutico e educação para a saúde.

A emergência de saúde pública de importância internacional (ESPII) relacionada à Covid-19, declarada em 30 de janeiro de 2020 pela OMS, e a caracterização, em 11 de março de 2020, pela OMS desse fenômeno como uma pandemia representaram o maior desafio para este programa, ressaltando ainda mais a importância social da saúde.

A pandemia trouxe ainda a possibilidade de aprofundar a reflexão acerca da saúde em um sentido mais amplo, considerando não somente os aspectos biológicos, mas incluindo os determinantes e os condicionantes do processo saúde-doença-cuidado, e uma oportunidade para reforçar a importância do autocuidado em termos físicos, psicológicos e sociais.

No Rio Grande do Sul, a situação de calamidade pública foi decretada no dia 19 de março de 2020. Assim, desde 9 de maio de 2020, o Sesc/RS seguiu o Modelo de Distanciamento Controlado do Rio Grande do Sul, construído com base em critérios de saúde e de atividade econômica. A partir de indicadores que medem o avanço do vírus e a capacidade de atendimento do sistema de saúde, as regiões do estado são classificadas semanalmente por meio de bandeiras com cores (amarela, laranja, vermelha e preta), conforme o risco em saúde, e são seguidos protocolos de funcionamento das atividades econômicas, de acordo com o risco mensurado.

Entre as ações para mitigação dos riscos diante da Covid-19, o programa Saúde deu apoio técnico aos demais programas e atividades, por meio de ações de prevenção, monitoramento e controle da transmissão da Covid-19. Em abril de 2020, foi elaborado e apresentado ao Governo do Estado o “Guia de Prevenção da Covid-19”, no âmbito do comércio de bens, serviços e turismo, como contribuição para a elaboração dos protocolos estaduais. A Gerência de Saúde participou da elaboração dos protocolos de retorno dos colaboradores ao trabalho e dos protocolos para a retomada das atividades nos demais programas, com foco nas medidas preventivas nos ambientes internos e externos de atuação, assim como na elaboração dos Planos de Contingência para a retomada das atividades nas escolas.

9.1.2.1 Nutrição

A atividade Nutrição promoveu ações no contexto de promoção, proteção e recuperação da saúde, em especial o estado nutricional, por meio da oferta de refeições e lanches de qualidade e com preço acessível, além das sessões diagnósticas e de clínica ambulatorial, realizadas nos restaurantes, nas cafeterias, nas lanchonetes, nas escolas de Educação Infantil e nos espaços de saúde.

No primeiro trimestre deste ano, antes da pandemia, as refeições foram ofertadas em dez restaurantes próprios e em uma cafeteria, localizados em nove Unidades Operacionais, a saber: Sesc Protásio Alves, Sesc Gramado, Sesc Torres, Sesc Centro (Restaurante Solarium, térreo e cafeteria), Sesc Gravataí, Sesc Centro Histórico, Sesc Caxias do Sul, Sesc Navegantes e Sesc Bento Gonçalves. Nos restaurantes comerciais, foi ofertado *buffet* livre, com cardápio variado de saladas, frutas e guarnições, sendo a proteína e a sobremesa controladas. Nos restaurantes dos hotéis e no Solarium, da Unidade Sesc Centro, o *buffet* ofertado foi na modalidade livre, incluindo duas variedades de proteínas e sobremesas. Nos restaurantes de hotéis, além do almoço, foram oferecidos o desjejum, o jantar e o *room service*.

Antes do fim do primeiro trimestre, em 17 de março, devido à pandemia, as atividades presenciais no Sesc/RS foram suspensas temporariamente. Visando a mitigar os efeitos deste período, foram realizadas ações para a retomada da atividade: elaboração do POP baseado nas notas técnicas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para orientar a operação dos restaurantes comerciais e de hotéis durante a pandemia; implantação do serviço *take away* nos restaurantes comerciais com aquisição de embalagens apropriadas para viabilizar a operação e a aquisição de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) e químicos para garantir o funcionamento dos restaurantes de forma segura.

No mês de abril, com a adequação aos protocolos de segurança sanitária e alinhados às orientações do Departamento Nacional, as atividades nos seis restaurantes comerciais foram retomadas na modalidade de refeição para levar (as populares “marmitas”) ou *take away*, atendendo a população mais vulnerável com refeições saudáveis e com preços ainda mais acessíveis. As atividades nos hotéis também foram retomadas, com a oferta de refeições empratadas em substituição ao *buffet* para os hóspedes. As atividades do Restaurante Solarium do Sesc Centro e do restaurante de Bento Gonçalves foram descontinuadas. Com a liberação dos restaurantes para o serviço de *buffet*, seguindo todos os protocolos sanitários, houve o retorno dos estabelecimentos em novembro, sendo mantida também nos restaurantes comerciais a modalidade de refeição para levar.

Em agosto, com a mudança para a nova sede, houve o início da operação de mais dois restaurantes e a implantação de padaria na linha de produção da nova cozinha. Devido às restrições impostas pelo cenário de pandemia, adiou-se para 2021 o início do serviço de cafeteria e *buffet* por quilo, no restaurante principal da nova sede, bem como a abertura desses novos serviços para o público externo.

Houve ainda, nos meses de fevereiro e março, a realização de refeições em 18 das 19 unidades com Sesquinhos, sendo que, destas, o Sesc Navegantes é de gestão própria e forneceu alimentação transportada para os Sesquinhos Viamão, Cachoeirinha e Novo Hamburgo. As demais unidades são: Alegrete, Bagé, Cachoeira do Sul, Camaquã, Carazinho, Chuí, Ijuí, Lajeado, Santa Cruz do Sul, Santa Maria, Santa Rosa, Santo Ângelo, Tramandaí e Santana do Livramento. Em Rio Grande, onde não há turno integral, ocorreu apenas o fornecimento de lanches. Com o início da pandemia e a consequente suspensão das atividades presenciais, as refeições não foram ofertadas nas escolas na maior parte do ano, retomando em poucas escolas, a partir de outubro, conforme liberação dos decretos estaduais e municipais, mas ainda assim de forma parcial e reduzida.

A preocupação com a qualidade continuou sendo prioridade, mantendo a certificação ISO 9001:2015, concedida pelo *Bureau Veritas Certification* no restaurante do Sesc Protásio Alves. Os demais restaurantes, embora não tenham a certificação individual, trabalharam seguindo a mesma

metodologia utilizada no restaurante certificado. Em todos os restaurantes, os alimentos foram produzidos com a supervisão de nutricionistas e o monitoramento dos processos, desde a compra da matéria-prima até a distribuição, respeitando as normas de segurança alimentar, com a preocupação de garantir uma alimentação saudável e balanceada. Como forma de qualificação dos processos nos restaurantes, o escopo de certificação dos restaurantes será ampliado em 2021.

O projeto Blitz da Saúde, que seria realizado nos restaurantes, com o objetivo de desenvolver ações preventivas e educativas com os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e os seus dependentes, por meio da formação e do acompanhamento de grupos de indivíduos que apresentassem desvio nutricional, com o propósito de estimular e orientar a escolha de hábitos favoráveis à saúde, não ocorreu devido às restrições impostas pelo cenário de pandemia.

O projeto Cafeteria e Lancheria, que compreende a realização de lanches saudáveis produzidos no local, além de refeições empratadas na Cafeteria Sesc Centro, foi realizado no primeiro trimestre, antes da pandemia, em duas cafeterias e cinco lancherias próprias nas unidades Sesc Centro e Sesc Protásio Alves, em Porto Alegre, nos hotéis de Torres e Gramado e na unidade de Gravataí, além do atendimento dos Sesquinhos no início do ano letivo.

O projeto AvanSesc, do Departamento Nacional, que visa a proporcionar a melhoria da qualidade de vida dos alunos da Educação Infantil do Sesc, por meio de avaliação nutricional e ações educativas, ocorreu em março, com a coleta de dados antropométricos (peso e altura) por equipe multidisciplinar, envolvendo nutricionistas, educadores físicos e técnicas de saúde bucal. Os dados foram avaliados para o diagnóstico nutricional, permitindo a identificação das crianças com desvio nutricional. Devido à pandemia e à consequente suspensão das atividades presenciais com as crianças, o segundo ciclo da metodologia, que estava previsto para julho, não foi realizado em todo o Brasil.

A Sessão Diagnóstica consiste no monitoramento da situação alimentar e nutricional de diferentes segmentos populacionais atendidos pelo Sesc. No ano de 2020, essa atividade foi realizada por meio do acompanhamento de forma *on-line*, pelo Projeto Medida Sesc, desenvolvido de forma interdisciplinar com as academias, onde as nutricionistas acompanharam a situação alimentar dos participantes, orientando sobre hábitos alimentares saudáveis com o objetivo de estimular a mudança de comportamento e a recuperação ou a manutenção da saúde.

A Clínica Ambulatorial, que consiste na atenção nutricional, visando à recuperação e à manutenção do estado nutricional, por meio da orientação e/ou da prescrição dietoterápica, foi realizada por meio de consultas presenciais e *on-line*, em dez espaços de saúde, nas Unidades Operacionais de Santana do Livramento, Cruz Alta, Canoas, Montenegro, Lajeado, Venâncio Aires, Alegrete, Rio Grande, Cachoeira do Sul e Erechim.

A atividade Nutrição apresentou, em suas diferentes realizações, importantes desafios, sendo, entretanto, o projeto Restaurante o mais significativo, devido à representatividade no resultado financeiro e na produção das Unidades Operacionais. Em que pese o impacto da pandemia nos serviços da nutrição, ainda assim foram servidos 962.058 refeições e lanches.

9.1.2.2 Saúde Bucal

A proposta de atuação da atividade Saúde Bucal reside, fundamentalmente, na valorização das ações básicas de promoção, prevenção e assistência individual, no desenvolvimento de práticas educativas voltadas para a promoção da saúde e a redução dos possíveis fatores de risco associados às doenças bucais mais prevalentes no público atendido e na integralidade das ações. O planejamento do serviço baseia-se nos princípios da equidade, com foco no atendimento ao trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e na integralidade, referindo-se às três dimensões do cuidado: articulação entre os diferentes níveis de atenção, visão integral do cliente pelo profissional e articulação entre as ações de promoção, prevenção, assistência e recuperação da saúde.

No primeiro trimestre de 2020, houve atendimento nos consultórios odontológicos, em 36 unidades Sesc e em seis unidades Sesc/Senac, com 50 cadeiras em funcionamento, além das seis unidades móveis OdontoSesc, estas com outras 24 cadeiras odontológicas. A carga horária dos profissionais variou entre quatro, seis e oito horas diárias, conforme a demanda de cada Unidade Operacional. Os atendimentos aconteceram em horários estendidos – antes das 8h e/ou após as 18h –, inclusive aos sábados e aos domingos, contribuindo para a ampliação do acesso do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo aos serviços odontológicos. Devido à pandemia, os consultórios odontológicos e as unidades móveis fecharam de 17 de março até 1º de maio de 2020.

Como forma de mitigar o impacto desse período sem atividades presenciais, o corpo técnico realizou capacitações de forma virtual: NR-32, Proteção Radiológica e Prevenção à Covid-19, do MS. A retomada foi mais lenta devido às inúmeras medidas de biossegurança exigidas pelo contexto pandêmico: restrições de horários de funcionamento e carga horária reduzida dos profissionais. As sessões clínicas realizadas deixaram de ser presenciais e deram espaço para consultas de orientação e acompanhamento por telemonitoramento. No contexto da produção, é importante considerar que, ao longo de 2020, foram descontinuadas as clínicas odontológicas das seguintes unidades: Quaraí, Vacaria, Santa Maria, Cachoeira do Sul, Chuí, Frederico Westphalen, Lagoa Vermelha, OdontoSesc 2, OdontoSesc 4 e OdontoSesc 6. Houve redução de 50% de recursos humanos nas clínicas das unidades Alberto Bins, Lajeado, Gravataí, Viamão, Caxias e Uruguaiana. Diante desse cenário, é positivo afirmar a realização de 68,92% da meta de produção estabelecida para o ano, sendo 80.356 presenças em consultas e 42.464 participantes de sessões clínicas – uma produção total de 122.820. Nas unidades móveis, por exigências normativas de biossegurança, apenas uma das quatro cadeiras existentes pôde ser utilizada, reduzindo em 75% a capacidade instalada do projeto. Ainda assim, houve atuação desta forma em parcerias nos municípios de Porto Alegre (SUS e Rede Zaffari), Santo Ângelo (Hospital de Caridade), Uruguaiana (Santa Casa), Viamão (SUS) e Tenente Portela (Hospital Santo Antônio).

Para que os atendimentos odontológicos fossem realizados durante o novo cenário vivido em 2020, foram necessárias aquisições de novos tipos de EPIs, adequados à prevenção da Covid-19, para a equipe de saúde bucal e a equipe de limpeza, assim como a realização de treinamento desses grupos de trabalho e o redesenho dos fluxos operacionais. O Departamento Nacional apoiou contínua e tecnicamente nesse processo, por meio do Comitê de Biossegurança, ao qual esse Departamento Regional faz parte. O corpo técnico seguiu as notas técnicas (NT) e os procedimentos operacionais padrão (POPs) elaborados pelo Comitê, baseados em evidências científicas para orientar as condutas durante as consultas odontológicas e assim garantir o funcionamento dos

consultórios de forma segura. Toda a equipe de saúde bucal, de serviços gerais e os agentes de atendimento ao cliente receberam o Treinamento em Biossegurança e Controle de Infecções nas Clínicas Odontológicas pelo ambiente virtual de aprendizagem, com duração de 14 horas, no período de 1º a 16 de julho de 2020, ministrado por consultoria externa. Em setembro, o Rio Grande do Sul participou da Capacitação sobre Telemonitoramento, ministrada pelos técnicos do Departamento Nacional, os quais orientaram sobre o sistema utilizado e trouxeram informações técnicas para adequada abordagem dos pacientes durante o atendimento não presencial.

Manteve-se a certificação ISO 9001:2015 da clínica odontológica de Santana do Livramento e das unidades móveis OdontoSesc, com a replicação dos padrões operacionais certificados para todas as demais clínicas do Sesc no estado, garantindo a uniformização do atendimento prestado, em conformidade às exigências do padrão da qualidade, buscando a ampliação crescente da satisfação dos clientes e a elevação da qualidade de vida e bem-estar.

9.1.2.3 Cuidado Terapêutico

O Cuidado Terapêutico é a atividade que englobou ações diagnósticas e terapêuticas para prevenção de agravos e promoção, manutenção e recuperação da saúde, executadas a partir de um conjunto de atividades destinadas ao diagnóstico, à prevenção e ao tratamento de doenças por meio das modalidades de Atenção de Enfermagem e Atenção Médica. Considerando os desafios enfrentados no decorrer de 2020, ao longo da pandemia da Covid-19, e o seu reflexo direto no funcionamento das Unidades Operacionais, as ações foram redirecionadas buscando as melhores estratégias para atuação no novo cenário. Os projetos realizados foram:

USSP – Unidade Sesc de Saúde Preventiva: com duas unidades móveis, foram atendidos cinco municípios: Canoas, Vila Nova do Sul, Santa Margarida do Sul, Santa Vitória do Palmar e Porto Alegre, em parcerias com as secretarias municipais de saúde e com a Liga Feminina de Combate ao Câncer.

Foram realizados 6.631 consultas e exames, entre consultas oftalmológicas, mamografias, ecografias e citopatológicos do colo uterino.

Espaços Sesc de Saúde: diante do cenário da pandemia, o projeto foi reestruturado e as atividades focaram na realização de atividades nas modalidades de cuidado especializado, por meio da psicologia, e das práticas integrativas e complementares, por meio da massoterapia. Em 2020, essas atividades ocorreram em 14 unidades: Santana do Livramento, Cruz Alta, São Borja, Montenegro, Lajeado, Canoas, Tramandaí, Frederico Westphalen, Redenção (Porto Alegre), Farroupilha, Novo Hamburgo, Santa Cruz do Sul, Alegrete e Santa Maria.

Prevenção em Saúde: nos meses de janeiro e fevereiro, foi realizado o Passaporte para a Saúde integrado ao projeto Estação Verão nas praias de Tramandaí e Capão da Canoa e na Orla do Guaíba, com realização de 638 exames, entre aferições de pressão arterial, testes de glicemia, testes de acuidade visual e avaliações respiratórias. Foram parceiros o Sindicato do Comércio Varejista de Material Óptico, Fotográfico e Cinematográfico (Sindiópticas), o Grupo Brasileiro de Melanoma (GBM), o Conselho Regional de Odontologia (CRO/RS) e o Senac-RS.

Foram ainda realizadas ações não previstas inicialmente de apoio à vacinação do idoso e de prevenção à Covid-19. Em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre, no mês de abril realizou-se a Campanha Nacional de Vacinação contra a Influenza, antecipada devido ao cenário da Covid-19. A estratégia utilizada no Rio Grande do Sul, assim como em outros estados, foi adotar a vacinação domiciliar, atendendo inclusive idosos acamados. Nesse sentido, diante da necessidade de logística, recursos humanos e veículos, o Sesc/RS apoiou as ações com o seu corpo técnico de enfermeiros, colaboradores e veículos, vacinando 3.129 idosos, contribuindo assim para o alcance das metas estabelecidas de vacinação no estado.

No contexto da prevenção à Covid-19, as equipes de enfermagem e as técnicas de radiologia do Sesc/RS participaram, em parceria com Departamento Nacional, Fiocruz (Fundação Oswaldo Cruz), MS e UNA-SUS (Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde), de formação emergencial para atendimento e para manejo de pacientes com suspeita/diagnóstico de Covid-19, cumprindo uma carga horária de 74 horas/aula. Atuou-se, também, na realização de 16.300 testes rápidos IgM e IgG para a Covid-19, realizados nos colaboradores e nos associados de 14 sindicatos do estado.

9.1.2.4 Educação em Saúde

Como forma de auxiliar nas ações preventivas para a Covid-19, foi estruturado e veiculado, via Moodle, o “Guia de Prevenção da Covid-19”, atendendo às orientações emitidas pelos diferentes órgãos de saúde em níveis federal e estadual e aos protocolos e às orientações emitidas pelo Departamento Nacional, sendo esse guia disponibilizado de forma gratuita via *site* da Entidade.

O principal programa preventivo, o Sorrindo para o Futuro, executado em parceria com prefeituras municipais e escolas da rede pública estadual, sob a coordenação do Sesc/RS, teve sua execução comprometida pela suspensão das atividades educacionais no fim de março de 2020. O programa seguiu sendo executado de forma *on-line* nas escolas públicas de Viamão e nas escolas de Educação Infantil do Sesc/RS.

9.1.3 Cultura

9.1.3.1 Artes Cênicas

A realização da atividade se deu pela disponibilização de conteúdos virtuais – ao vivo e gravados – nas plataformas institucionais do Sesc/RS, como o *site*, o Facebook, o Instagram e o YouTube. A partir do programa Arte Sesc – Em Casa com Você, foram oferecidos apresentações de teatro, dança e circo, *performances*, apresentação de processos de artes cênicas, oficinas dirigidas para públicos diversos (crianças, idosos, comunidade escolar) e debates temáticos sobre a linguagem, como “Palhaçaria Feminina em Tempo de Pandemia”, com o grupo Tia Teatro. A

programação foi composta por artistas locais, evidenciando, em especial, profissionais do interior do estado, que puderam apresentar suas obras para um público de outras localidades. Destacam-se as atividades formativas: oficina “Conhecendo Danças Urbanas”, para crianças, com MC Juquinha; oficina “Iluminação Cênica para Crianças”, com Fernando Ochoa; oficina “Crie sua *Drag*”, com Lauro Ramalho; e obra comentada do espetáculo “Viúvas”, do grupo Oi Nós Aqui Traveiz, com a atriz Tânia Farias.

Em parceria com o Instituto Goethe de Porto Alegre, foi realizada a 5ª edição do projeto Transit, que passou por adaptações para o formato virtual. Como resultado, ocorreram duas estreias e um debate sobre o texto da dramaturga Sibylle Berg, encenado pelos dois coletivos selecionados. O espetáculo “Wonderland Ave”, dirigido por Leandro Silva, teve 332 participantes inscritos. O espetáculo “Avenida das Maravilhas”, versão dirigida por Julia Rodrigues, foi realizado em três episódios, e cada um contou com a participação de mais de 300 inscritos. O encerramento dessa edição do projeto foi realizado com a transmissão ao vivo do debate sobre o processo de construção das obras em relação à adequação do formato presencial para o virtual, evidenciando o trabalho de criação durante a pandemia, e teve a inscrição de 245 participantes. Os espetáculos tiveram 1.074 visualizações no YouTube.

Outra importante realização em Artes Cênicas foi a 6ª edição do festival Santa Maria Sesc Circo, realizado em formato virtual entre os dias 2 e 6 de dezembro, em parceria com a Prefeitura Municipal de Santa Maria e com patrocínio da Corsan (Companhia Riograndense de Saneamento). A programação foi composta por 17 atividades, como *performances* de circo, transmissões ao vivo de espetáculo, oficinas, residência artística, debates e exposição de artistas locais e de fora do estado, como Ricardo Malerbi e Andre Sabatino, de São Paulo. Os espetáculos tiveram 7.761 visualizações durante o período, com tradução para libras. Como ferramenta de pesquisa e disponibilização de material referente ao circo, o *hotsite* do festival (<www.sesc-rs.com.br/sesccirco>) obteve 2.330 consultas. Pelo Facebook e pelo Instagram, foram alcançadas 27.244 pessoas. Destaca-se a parceria com o Departamento Nacional para a divulgação do projeto, que resultou em R\$ 345.349,00 em mídia espontânea, a partir de 73 reportagens e 132 publicações.

O projeto Sesc Dramaturgias, em parceria com o Departamento Nacional, também foi realizado no formato *on-line*. A profissional Lu Lopes (São Paulo) ministrou a oficina “Comicidade, Criatividade e Poética Feminina” para 41 mulheres palhaças do Rio Grande do Sul e de outras localidades do país.

Por meio do Sesc Cultura Convida, foi possível a evidência nacional de artistas como Claudio Benevenga, com a oficina “Processo de Construção de Cenografia para o Teatro”; Luisa Dias Rosa de Oliveira, com a oficina “Debate Sementes: História e Cultura Negra”; Francieli Bergaman, com a “Oficina de Circo Brincante”; e Michele Rolim, com a oficina “Curadoria de Festivais de Artes Cênicas em Tempo de Crise”.

9.1.3.2 Artes Visuais

Foram realizadas exposições virtuais no *site* do Sesc/RS e no Facebook, permitindo a

experimentação das possibilidades para a linguagem no formato *on-line*. Destacam-se as exposições: “Xadalu Yvy Opata e Fauna Guarani”, do artista gaúcho Dione Xadalu, e a exposição “Gostem ou Não – Artistas Mulheres no Acervo do Margs”, realizada em parceria com o Museu de Arte do Rio Grande do Sul e com a curadoria de Cristina Barros, Mariana Roncatto, Mel Ferrari e Nina Sanmartin. Essas exposições tiveram audiodescrição e foram complementadas com atividades de mediação como: oficinas para crianças, conteúdo sobre as obras para a comunidade escolar e debates com artista e curadoria. Foi possível atingir mais de 2 mil visualizações durante o período expositivo.

Destacam-se, também, as exposições promovidas pela Unidade de Caxias do Sul: “Jardim Secreto da Frida – Um Olhar sobre a Primavera”, da artista Jaque Pauletti, e “Pessoa(s) – Coletivo de Fotógrafos”, que teve a curadoria de Pepe Pessoa, artista paraibano radicado em Caxias do Sul. A Unidade de Passo Fundo disponibilizou pelo Facebook a exposição “Astrofotografia em Passo Fundo”, que compreende imagens realizadas na região da cidade pelos fotógrafos Diogo Zanatta, Gui Benck e Elias Vaz.

Além das exposições, foram disponibilizados nas redes do Sesc/RS atividades práticas como a “Oficina de Tintas Naturais”, ministrada por Ani Daltoé, de Passo Fundo, e debates sobre processos artísticos, como o realizado pela Unidade de Bento Gonçalves com a artista Flávia Pozzobon e Júlia Pasquali, que falaram sobre a criação da exposição “Metaformose”, realizada presencialmente em outro momento.

Em Artes Visuais, os profissionais do Rio Grande do Sul que participaram da programação Sesc Cultura Convida foram Xadalu Tupã Jekupê, no debate “Visões de uma Cosmovisão”; Alexandre Lopes, no debate “Um Recorte da Iluminação nas Artes”; e Xico Tuchtenhagen, em “Conversa *Drag*: Vivências de uma *Drag Queen* com Chiquinha Gozada”.

9.1.3.3 Música

A pandemia impossibilitou a realização de diversos projetos de música que originalmente aconteceriam de forma presencial, entre eles o Concerto Sesc Partituras, Aldeias Culturais, Mostra Sesc de Cinema, Sonora Brasil, além de circuitos, espetáculos e sessões de cinema projetados no planejamento das unidades.

Comparado ao exercício anterior, destaca-se o 10º Festival Internacional Sesc de Música de Pelotas, sendo o único dos projetos com grande visibilidade institucional realizado em formato presencial no mês de janeiro.

Contudo, diante da adversidade enfrentada, novas tecnologias foram utilizadas para disponibilizar conteúdos virtuais, visando à sua fruição aos públicos e, de certa forma, a amenizar o déficit de produção projetada. No programa Sesc Música, foram realizados inúmeros espetáculos *on-line*, contemplando diferentes vertentes e estilos por meio de artistas, grupos locais, regionais e nacionais. As apresentações aconteceram em diversas localidades, espaços como teatros do Sesc, estúdios, residência do músico, entre outros, tendo suas composições baseadas no cumprimento de decretos e de protocolos de distanciamento social.

A receita da atividade Música quase superou a meta. Esse resultado deve-se a diversas parcerias locais firmadas com poderes públicos para realização de transmissões *on-line* e formatos de música *drive-in* visando a movimentar e valorizar a cadeia produtiva das localidades. No que tange à despesa, a *performance* é bastante inferior ao projetado, evidenciando uma otimização dos custos e uma consequente economia de diversos projetos não realizados.

9.1.3.4 Audiovisual

A atividade Audiovisual foi significativamente impactada com a inviabilidade de realização das sessões de sala projetadas. Entretanto, foram adaptadas as estruturas de cinema de rua já existentes no estado para operação no modelo *drive-in*, respeitados todos os protocolos e todos os decretos para a realização da atividade. Esse formato possibilitou, durante o período mais crítico do isolamento social, a ocupação da força de trabalho e a interlocução com o público. Foram realizadas, durante o ano, 140 sessões com mais de 26 mil pessoas, gerando momentos únicos de fruição.

Destaca-se ainda o 3º Festival Santa Cruz de Cinema, que foi reformulado e aconteceu nessa edição de forma virtual, promovendo o encontro de profissionais da área, com oficinas, exposições e debates, tendo recebido mais de 600 filmes inscritos. O evento consolida-se como um importante espaço de difusão da produção de curtas-metragens do país, contemplando a diversidade de estéticas e a valorização do audiovisual brasileiro.

Considerando todo o impacto citado, as ações *drive-in* permitiram um público bastante limitado no comparativo ao projetado para sessões em salas. Quanto aos resultados financeiros, a receita superou a meta. Justifica-se o resultado pela monetização com parceiros da estrutura de projeção do cinema de rua. Já a despesa teve uma *performance* inferior, evidenciando também a economia diante das ações e dos projetos não realizados.

9.1.3.5 Literatura

Em 2020, foi possível manter o estímulo à leitura, à fruição de apresentações literárias, bem como as atividades formativas por meio de transmissões ao vivo, com grupos reunidos em salas virtuais e vídeos gravados disponibilizados nas redes sociais institucionais.

De maio a dezembro, foi mantida uma agenda cultural pelo programa Arte Sesc – Em Casa com Você, o que permitiu abranger ações literárias para todas as idades, contemplando escritores, poetas, ilustradores, contadores de histórias e demais artistas da palavra do estado, além de clubes de leitura realizados pelos colaboradores de forma sistemática. Destaca-se o clube em homenagem a Clarice Lispector, cujo centenário foi celebrado em 2020.

Já pelo projeto nacional Arte da Palavra – Rede Sesc de Leituras, foi possível desenvolver os três tipos de circuitos durante o período de setembro a dezembro. No total, foram quatro oficinas de

escrita criativa, três debates literários e quatro apresentações pelo Circuito de Oralidades, alcançando um total de 2.549 pessoas. Destaca-se o debate entre os premiados Ailton Krenak (Minas Gerais) e Itamar Vieira (Bahia).

Havia sido prevista a realização de 100 feiras de livros presenciais para 2020. No entanto, após avaliações, tanto do Sesc quanto das prefeituras, optou-se por promover um número menor de eventos. Ainda assim, foi possível realizar 11 feiras literárias com alcance de 120 mil pessoas, que puderam participar de suas casas assistindo aos debates, às apresentações, às *performances* ou participando de uma série de oficinas criativas, como escrita de poesia, ilustrações, história em quadrinhos, narrativas curtas, entre outras. O público teve acesso à compra de livros com desconto também, mas em formato *drive-thru*.

Foi um ano diferente para o mais recente vencedor do Prêmio Sesc de Literatura, na categoria “Contos”, o gaúcho Tônio Caetano. O livro “Terra nos Cabelos” já foi publicado e está sendo distribuído pela parceira Editora Record. O lançamento tanto desse livro quanto do romance vencedor foi realizado de forma *on-line* pelo Departamento Nacional. Ambos serão convidados por dezenas de eventos literários em todo o país durante todo o ano de 2021.

9.1.3.6 Biblioteca

Os profissionais atuantes nas bibliotecas foram responsáveis pela criação de conteúdos literários durante o ano todo, como leitura de contos, trechos de livros, poesias, narrações de histórias e dicas de leitura. Além desses conteúdos disponibilizados nas redes sociais das unidades e no portal Perto de Vc, foram realizadas transmissões ao vivo sistemáticas com foco em narração de histórias.

Houve realização da atividade *drive-thru* literário em nove bibliotecas da rede, totalizando mais de 3 mil empréstimos. Foi a forma encontrada para emprestar livros e revistas, com segurança, aos clientes que não poderiam estar presentes nas bibliotecas, mas gostariam de renovar as suas leituras e as de suas famílias. Como a divulgação era para toda a cidade, observou-se a captação de novos clientes que vieram em busca não somente da literatura do acervo, mas de todos os serviços que o Sesc tem a oferecer.

Conforme os decretos municipais, as bibliotecas retomaram alguns serviços de forma presencial, considerando todos os cuidados protocolares. Durante todo o período de pandemia em 2020, foi possível manter os empréstimos renovados, uma vez que os clientes estavam orientados a não sair de suas casas. A partir do mês de outubro, já foi possível começar a contabilizar empréstimos presenciais novos, além dos oferecidos via *drive-thru* literário.

A rede de bibliotecas passou por mais uma auditoria ISO 9001:2015, desta vez a distância, pela plataforma Zoom. Ainda assim, foi possível verificar registros, avaliar evidências do serviço, do processo e do trabalho diário dos colaboradores. A etapa foi encerrada sem apontamentos ou não conformidades.

9.1.4 Lazer

O programa Lazer iniciou o ano com uma expectativa muito grande, em virtude do ano anterior e dos excelentes resultados obtidos nos primeiros dois meses de 2020, principalmente na atividade Turismo Social. A partir da segunda quinzena de março, o programa foi fortemente impactado pelo cenário de pandemia, pois as atividades aconteciam e estavam planejadas para acontecer no modelo presencial. Também no mês de janeiro, o Departamento Regional do Rio Grande do Sul começou a trabalhar de forma compartilhada com o Senac, ficando somente um Diretor Regional, responsável pelas duas Instituições. Cabe salientar que esse compartilhamento com o Senac foi fundamental para migrar rapidamente para um modelo *on-line* e, com isso, manter o contato e o atendimento próximo aos clientes e aos colaboradores por meio de novos projetos e metodologias virtuais.

Com todas as dificuldades apresentadas, conseguiu-se fazer muitas entregas e criar novos serviços mantendo um diferencial e ainda apresentar resultados positivos, principalmente no âmbito financeiro, com um desempenho de 98,85%.

Com relação ao impacto social gerado no programa Lazer, destacam-se alguns projetos: o **Dia do Desafio**, que aconteceu de forma 100% virtual e que teve um alcance de 1.735.375 pessoas impactadas e executando atividade física; o **Circuito Sesc de Correr em Casa**, que, de forma totalmente gratuita, proporcionou a experiência da corrida estacionária com o Turismo Social, por meio de percursos gravados e depois transmitidos pelo Facebook, com a interação dos participantes e sempre com a orientação de profissionais de Educação Física; e as **mais de 100 aulas de *fitness*** oferecidas totalmente gratuitas pelo portal Perto de Vc (Fecomércio, Sesc e Senac), com o objetivo principal de manter as pessoas ativas e saudáveis neste momento atípico.

No Turismo Social, assim que este foi liberado pelos decretos, houve a elaboração de diversos roteiros regionais focando na gastronomia, nas belezas naturais e culturais do estado, sempre priorizando a segurança dos participantes e a qualidade na entrega.

Por fim, destaca-se o resultado da pesquisa de satisfação dos clientes, em que houve crescimento da satisfação dos clientes em relação ao ano anterior, ficando todos os serviços com resultado acima de 85%, o que demonstra o comprometimento das equipes neste momento tão atípico.

O programa compreende as atividades de Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação e Turismo Social.

9.1.4.1 Desenvolvimento Físico-Esportivo

O serviço Academia manteve a certificação corporativa ISO 9001:2015, por meio do *Bureau Veritas Certification*, garantindo o padrão de qualidade preconizado pelo Sesc/RS, bem como o direcionamento para a promoção do condicionamento físico e do bem-estar dos clientes.

Foram inaugurados uma academia e um estúdio de Pilates na nova sede do DR. Com isso, chegou-se a 47 academias e 41 estúdios de Pilates.

Mantiveram-se as substituições de equipamentos depreciados nas academias. Alguns equipamentos foram recuperados e distribuídos para as unidades que estavam necessitando mais.

O programa de fidelização de alunos continuou com a possibilidade do pagamento *on-line*, minimizando as filas e o desconforto dos clientes. A priorização do atendimento aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo foi mantida em todas as academias.

Em função da pandemia, desenvolveu-se a Academia On-line, com mais de 200 aulas mensais e diversas modalidades, como *jump*, *step*, ritmos, Pilates no solo, alongamento, *hiit* etc.

As aulas são ao vivo, por meio da plataforma Zoom. Para as modalidades que necessitam de acessórios, como *jump* e *step*, foi disponibilizada a possibilidade de locação destes pelas unidades.

Foram também disponibilizadas videoaulas de todas as modalidades oferecidas nas academias, gratuitamente, pelo portal Perto de Vc (Fecomércio, Sesc e Senac), como forma de atender os clientes mesmo durante a pandemia, quando as academias se mantiveram fechadas.

Também foi desenvolvido nas unidades um programa de emagrecimento de forma híbrida, chamado Medida Sesc. O programa é composto por exercícios físicos e consultas com nutricionista de forma *on-line*.

Para aprimorar o atendimento das necessidades dos clientes e garantir a padronização e a qualidade no serviço prestado, foram realizadas capacitações nas modalidades de gestão, musculação e treinamento funcional, todos de forma virtual em função da pandemia.

Nas realizações de campeonatos e torneios esportivos, considerando os meses de janeiro e fevereiro e a primeira semana de março, todos os eventos previstos foram executados, entre eles a 1ª etapa do Circuito Sesc de Corridas e todas as etapas do Circuito Verão Sesc de Esportes. A partir do dia 15 de março, quando aconteceria a 2ª etapa do Circuito Sesc de Corridas, houve o cancelamento do primeiro evento esportivo pelas restrições impostas pelo estado, devido à pandemia da Covid-19. Na sequência, todos os eventos esportivos previstos foram cancelados, transferidos e/ou suspensos.

Com o cenário de distanciamento social, o esporte se adaptou às regras adotadas pelos municípios, trazendo como novidades o Circuito Sesc de Correr em Casa e o Sesc Correr em Casa, com 42 etapas realizadas de forma *on-line*, por *lives*, em que os participantes simulavam corridas dentro da sua própria residência. Mais uma novidade trazida foi o Circuito Sesc de Futebol Virtual, realizado em 26 etapas, totalmente *on-line*, em disputas de videogame, com dois jogos/games de futebol virtual, tendo a participação de 162 *players*.

Em 2020, ainda foram realizadas algumas competições de forma presencial, respeitando os decretos vigentes, nas modalidades de tênis, corridas de rua (eventos virtuais ou com agendamento), vôlei de duplas, futevôlei, basquete de trio, pesca esportiva, entre outras. Dentro desse cenário, cabe reforçar que o Circuito Sesc de Pesca Esportiva conseguiu chegar até a sua penúltima etapa, ficando para 2021 somente a grande final do evento.

A Iniciação Esportiva teve o desenvolvimento de aulas no primeiro trimestre, e, após esse período, as atividades foram suspensas, retornando a partir do mês de agosto, com restrições quanto

a quantidade e tempo das aulas. Para 2021, o projeto está sendo previsto em 13 Unidades Operacionais no formato PCG e em 2 Unidades Operacionais no formato de mercado.

9.1.4.2 Recreação

A atividade Recreação, no primeiro trimestre, ainda em um cenário sem pandemia, ocorreu com ótimos resultados, principalmente pelos projetos Estação Verão, RecreArte e Brincando nas Férias. Somente nesse período se chegou a quase 800 mil unidades de produção.

Entre esses destaques, o projeto Estação Verão ocorreu em 14 locais, proporcionando ações de esporte, recreação, saúde e cultura não só no litoral gaúcho, mas também em cidades do interior, além das tradicionais atividades de “aulões” à beira-mar, das atividades recreativas, das quadras esportivas e do empréstimo de material. Uma das novidades foi o circuito da unidade móvel RecreArte nesses 14 locais, com grandes *shows* e atividades recreativas, reunindo mais de 20 mil pessoas. No verão, destaca-se ainda uma série de atividades inclusivas que ocorreram, como os mais de 7 mil banhos de mar com cadeiras anfíbias e também o 1º Dia de Inclusão, com palestras, oficinas, *playground* inclusivo etc.

Diante do novo momento de restrições devido à pandemia, a Recreação passou por uma reformulação em todas as unidades, mas sem perder o caráter de diversão, alegria e essência com atividades lúdico-educativas.

Na busca para atender a esta nova demanda, as atividades virtuais tomaram conta das programações. Tradicionais eventos foram adaptados, como o Brincando nas Férias de Inverno, o Dia do Desafio – On-line e a Semana da Criança. Porém, eventos foram criados, como a Semana Geek Sesc, o Jornal Sesquional, o Campeonato de Xadrez On-line e até mesmo uma visita virtual ao parque zoológico de Gramado.

9.1.4.3 Turismo Social

A atividade Turismo Social, assim como a economia em geral, foi muito impactada pela pandemia. Prevvia-se um crescimento em relação aos resultados do ano anterior tanto no Turismo Emissivo quanto no Receptivo, porém as restrições de distanciamento não favoreceram as práticas de turismo globalmente.

A adaptação da atividade foi essencial para sua continuidade e se deu de maneira rápida, prática e organizada. A retomada foi executada com toda a segurança, com medidas sendo implementadas, conforme as orientações disponibilizadas pelos órgãos estaduais, municipais e federais, bem como pelo Departamento Nacional.

Dentro dos pacotes turísticos, foi priorizada a realização de viagens mais curtas, rodoviárias e regionais, com o intuito de adquirir a confiança dos clientes de maneira gradativa. Algumas das

alternativas foram os pacotes familiares com deslocamento direto de carro para os destinos, assim como o fortalecimento do turismo regional focando nas belezas naturais, gastronômicas e culturais do estado.

Conforme a demanda que foi surgindo, já no início do último trimestre, foi possível a realização de três pacotes aéreos.

O modelo de distanciamento controlado proposto pelo Governo Estadual também impactou a dinâmica de trabalho em 2020, com a capacidade de carga entre 50% e 100% e de ocupação hoteleira de 30% a 60%, conforme bandeira vigente atualizada semanalmente.

À medida que o modelo oficial era publicado, adotavam-se medidas específicas para mitigar seus efeitos, com promoções nos meios de hospedagem e contratação de ônibus extras ou com número maior de assentos para manter as viagens em segurança e sem prejuízo aos clientes.

Outro ponto de destaque foi a adesão ao selo Turismo Responsável, Limpo e Seguro, disponibilizado pelo Ministério do Turismo nos hotéis Sesc Gramado, Sesc Porto Alegre e Sesc Torres. Esse selo identifica os estabelecimentos pelas práticas de higienização para cada segmento do setor, transmitindo proteção e segurança aos clientes e incentivando a retomada das viagens.

9.1.4.4 Ações para Melhoria de Desempenho

Sempre atentos aos processos de melhorias, manteve-se o foco nas atividades virtuais e híbridas, pois, com certeza, elas são um caminho sem volta, na capacidade instalada das academias e dos meios de hospedagens, na priorização de parcerias público-privadas e na atuação na qualificação dos colaboradores e dos fornecedores.

Com relação às estruturas de lazer, estão previstos novas academias e novos estúdios de Pilates, além da reformulação de estruturas já existentes. Também haverá a conclusão de um ginásio esportivo em Ijuí e diversas melhorias nas estruturas do Sesc Protásio Alves, como pista de atletismo, troca do piso do ginásio, entre outras.

9.1.5 Assistência

9.1.5.1 Segurança Alimentar e Apoio Social

A atividade Segurança Alimentar e Apoio Social, realizada pelo programa Mesa Brasil, teve grande destaque no ano de 2020. Por conta da pandemia e do agravamento do mapa da fome, que atinge cada vez mais pessoas, o programa precisou se moldar às novas demandas. Em 2020, foi preciso atuar em outras frentes, promovendo ações que incentivassem a solidariedade e ampliassem as doações. Campanhas contínuas e *lives* culturais solidárias foram algumas das ações que

contribuíram para a arrecadação de alimentos. Para atender às doações em dinheiro, foi necessária a criação de uma conta-corrente para o recebimento dos valores. Houve também repasse de valores de outros DRs, a exemplo do Sesc Goiás, que, ao longo do ano, realizou repasses do projeto Fome de Música. Outro destaque foram as doações de cestas básicas diretamente para famílias, o que até então não ocorria. Além disso, empresas reverteram parte de suas vendas para o programa. No que se refere às práticas educativas, foi preciso adaptá-las para a modalidade virtual. Ações educativas e oficinas culinárias foram realizadas por plataformas gratuitas. As atividades da Semana Mundial da Alimentação em 2020 também ocorreram de forma *on-line*, e o Encontro da Rede de Solidariedade, que, neste ano, teve como tema “Alimentando Novas Ideias”, reuniu as sete unidades do programa em um evento virtual. O ano encerrou com um recorde de alimentos distribuídos.

9.1.5.2 Trabalho Social com Grupos

Em 2020, o programa Maturidade Ativa precisou utilizar outros meios de interação para atender seu público. Com a suspensão de atividades presenciais, os idosos integrantes dos grupos passaram a realizar ações virtuais. Oficinas, jogos, rodas de conversa e ações referentes a datas comemorativas foram realizados ao longo do ano. O projeto Artistando Sabores mobilizou os idosos para, por meio da culinária, reviver memórias afetivas. O resultado foi o lançamento de um *e-book* de receitas disponível no *site* do Sesc. O programa também manteve seu compromisso social realizando *lives* e debates na Semana de Conscientização da Violência contra a Pessoa Idosa e também na Semana do Idoso.

Entendendo o cenário de pandemia e por se tratar de um público de risco, em 2020, a equipe de facilitadores, com o apoio da coordenação técnica, iniciou a construção de um portfólio de ações virtuais, reconhecidas pelo Departamento Nacional como uma prática inspiradora. O portfólio também foi disponibilizado para o Governo do Estado do Rio Grande do Sul para que as prefeituras pudessem replicar as ações. Outra ação importante foi a disponibilização da plataforma deste Regional para a realização de reuniões com todos os técnicos que estão à frente do trabalho social com idosos no país.

9.1.5.3 Desenvolvimento Comunitário

No Rio Grande do Sul, a atividade Desenvolvimento Comunitário é desenvolvida pelo Programa Sesc de Voluntariado. Em 2020, o programa passou a oferecer o “Curso de Preparação para o Voluntariado” no formato a distância (EAD – educação a distância). Pela plataforma, mais de 200 voluntários foram capacitados, fortalecendo nosso propósito, nossa missão e nossos valores. Foram realizadas atividades voluntárias a distância, criando assim uma nova forma de atuação. Campanhas de doação de sangue, arrecadação de alimentos e de roupas também foram estimuladas. Em outra ação dessa atividade, com o apoio e o subsídio do Departamento Nacional, foi realizado o

evento “Pautas Sociais – Rota Sul”, que trouxe o tema da luta das mulheres periféricas do Sul. O debate, promovido pelos três estados da região sul, mostrou o papel e a realidade de diversas mulheres que são referências em suas comunidades.

9.1.6 Resumo da Produção Realizada 2020

Tabela 4: Produção Realizada 2020

Atividade	Clientes/ Clientes Inscritos	Participantes/ Plateia/Público	Frequência	Refeições/ Número de Lanches	Distribuição em Kg
EDUCAÇÃO INFANTIL	1.512	-	1.076.966	-	-
EDUCAÇÃO COMPLEMENTAR	29.651	20.476	106.631	-	-
CURSOS DE VALORIZAÇÃO SOCIAL	112	101.168	480	-	-
EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS E HUMANIDADE	30.934	35.382	7.389	-	-
TOTAL EDUCAÇÃO	62.209	157.026	1.191.466	-	-
NUTRIÇÃO	31.804	27.618	-	962.058	-
SAÚDE BUCAL	39.885	46.025	-	-	-
EDUCAÇÃO EM SAÚDE	4.591	243.690	4.746	-	-
CUIDADO TERAPÊUTICO	3.754	21.671	2	-	-
TOTAL SAÚDE	80.034	339.004	4.748	962.058	-
ARTES CÊNICAS	21.874	551.164	24.450	-	-
ARTES VISUAIS	878	105.971	855	-	-
MÚSICA	2.048	1.893.853	24.292	-	-
LITERATURA	96.152	300.377	6.104	-	-
AUDIOVISUAL	689	62.940	875	-	-
BIBLIOTECA	9.416	108.189	106	-	-
TOTAL CULTURA	131.057	3.022.494	56.682	-	-
DESENVOLVIMENTO FÍSICO- ESPORTIVO	330.047	998.634	1.539.538	-	-
RECREAÇÃO	5.037	2.836.476	24.293	-	-
TURISMO SOCIAL	41.241	-	48.805	-	-
TOTAL LAZER	376.325	3.835.110	1.612.636	-	-
DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	18.539	18.134	2.693	-	-

SEGURANÇA ALIMENTAR E APOIO SOCIAL	30.980	236.989	5.382	-	2.416.542
TRABALHO SOCIAL COM GRUPOS	221.955	140.166	257.477	-	-
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	13.387	-	-	-	-
TOTAL ASSISTÊNCIA	284.861	395.289	265.552	-	2.416.542
TOTAL GERAL	934.486	7.748.923	3.131.084	962.058	2.416.542

9.2 Dimensão Ambiental

O ano de 2020 está sendo chamado pela ONU de “década da ação”, ressaltando os dez anos restantes para cumprir as 169 metas dos 17 ODS. O mundo já não é mais o mesmo, especialmente em função da situação mundial enfrentada pela pandemia da Covid-19. É preciso protagonismo.

Em se tratando de protagonismo, o Sistema Fecomércio-RS/Sesc/Senac atuou, em 2020, fortemente nesse tema. Houve importante mudança na estrutura de governança das três Instituições, integrando, reforçando e compartilhando as melhores práticas para uma gestão sustentável.

O Sesc/RS compartilhou suas práticas, inovando e aprimorando sua atuação de forma equilibrada nos quatro pilares da gestão sustentável: econômico-financeiro, ambiental, social e cultural, demonstrando mais do que nunca o engajamento dos colaboradores com os resultados e, principalmente, reforçando o propósito de cuidar, emocionar e fazer pessoas felizes por meio de ações de educação, cultura, esporte, lazer e saúde.

As diretrizes da gestão sustentável estão alinhadas com as ferramentas de gestão adotadas: Modelo de Excelência da Gestão (MEG), ISO 9001, ODS, Cultura, Valores e Princípios Organizacionais.

Foram realizadas 629 ações de desenvolvimento de apoio social no ano de 2020. As atividades foram realizadas ao longo do ano de forma distinta em função do distanciamento, porém alinhadas ao Calendário Socioambiental. Esse calendário tem como objetivo conscientizar colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade em geral com relação às datas alusivas ao Dia da Água, ao Dia Mundial do Meio Ambiente, à Campanha do Agasalho, ao Voluntariado e ao Dia da Árvore.

Desde setembro de 2019, em conjunto com o Comitê de Sustentabilidade do Sistema Fecomércio-RS/Sesc/Senac, foi idealizada e elaborada a oficina sobre os ODS, a distância, denominada “ODS na Prática”, com o propósito de ampliar o conhecimento das pessoas sobre os ODS e para que se engajem em iniciativas voltadas aos temas.

A oficina apresenta os 17 ODS e inspira os participantes a realizarem ações no seu dia a dia para contribuir. Ela é disponibilizada de forma gratuita, porém sugere-se a contribuição de R\$ 10,00 para o programa Mesa Brasil, do Sesc. Pelo *site* (<<http://fecomercio-rs.org.br/odsnapratica/>>), o público pode conhecer melhor o projeto, realizar a doação e acessar a oficina. Até dezembro de

2020, mais de 300 pessoas participaram da oficina na modalidade EAD “ODS na Prática” e R\$ 160,00 foram doados para as organizações sociais atendidas pelo programa Mesa Brasil.

Essa oficina possibilitou ao Sistema Fecomércio-RS/Sesc/Senac participar de eventos importantes na área de sustentabilidade, tais como o *workshop* da Associação Brasileira dos Municípios em São Leopoldo e a Rodada Sustentável da CNC.

Quadro 10: Ações de Promoção à Sustentabilidade e Resultados

Ações Realizadas	Resultados Atingidos
Gerenciamento dos processos relativos à cultura da sustentabilidade, contribuindo para a excelência na gestão do Sesc	Os processos são gerenciados por meio do Painel de Bordo, do <i>Strategic Adviser</i> e da Matriz de Sustentabilidade. Monitoramento da gestão de requisitos legais Acompanhamento dos licenciamentos ambientais dos hotéis do Sesc Gramado e do Sesc Protásio Alves
Integração das metodologias de gestão sustentável entre Sesc, Senac e Fecomércio (RS)	Gestão de aspectos e impactos ambientais; Matriz de Sustentabilidade, DSL, Calendário Socioambiental, PGRS e procedimentos
Transição do Programa 4Rs para o Programa Ecos	Alinhamento dos programas Definição do Grupo Gestor Aquisição de identificação dos coletores
Gerenciamento dos resíduos sólidos	Plano de gestão de resíduos sólidos salvo no Painel de Bordo das Unidades Operacionais
Indicadores socioambientais	Consumo de energia elétrica (KWh): 6.987.928 (2019) e 4.852.252 (2020) Consumo de água (m³): 152.273 (2019) e 99.532 (2020) Consumo de papel A4 (pacote com 500 folhas): 6.168 (2019) e 3.326 (2020) Consumo de copos plásticos (pacote com 100 copos): 5.247 (2019) e 1.013 (2020) Número de ações de desenvolvimento de apoio social: 540 (2019) e 629 (2020)
Datas alusivas realizadas: água (21 de março), Campanha do Agasalho (maio), meio ambiente (5 de junho), árvore (21 de setembro) e voluntariado (5 de dezembro)	Realização de atividades alusivas às datas de forma <i>on-line</i> e com distanciamento com envolvimento de colaboradores, clientes, sindicatos e comunidade em geral
Atuação ativa nas representações	Participação ativa e representatividade em instituições com caráter socioambiental GTTMA (01); Consema (12); CIEA (12): 25 participações
Construções sustentáveis	Unidades Operacionais: aproveitamento de água da chuva; placas solares; torneiras com sensores; sensor de presença; coleta seletiva binária (seco e orgânico). Condomínio: aproveitamento de água da chuva; estação de placas solares; torneiras com sensores; sensor de presença; biodigestor para resíduos dos restaurantes; coleta seletiva, conforme Resolução

	Conama nº 275/2001; ar-condicionado automatizado; cortinas automatizadas. Segue-se com os princípios de acessibilidade na infraestrutura.
--	--

Fonte: NUGE

Em 2020, houve o início da implantação do Programa Ecos no Sistema Fecomércio-RS/Sesc/Senac, permitindo definir o Grupo Gestor e adquirir identificação para os coletores. As demais atividades decorrerão durante o ano de 2021. Porém, o que auxiliou fortemente na gestão ambiental, até o momento, foi o Programa 4Rs. Segue, portanto, o resultado da transição do Programa 4Rs para o Programa Ecos no item 9.6.1 Ecos – Programa de Sustentabilidade CNC-Sesc-Senac, deste relatório.

9.3 Dimensão Institucional

9.3.1 Fortalecimento da Identidade e Comunicação Institucional

Em 2020, o fortalecimento da identidade se deu por uma proximidade ainda maior com o público, tanto os já clientes quanto o público em geral. Alguns dos trabalhos desenvolvidos também com esse foco, além de envolver e atender as pessoas, foram: campanha SIM, uma campanha institucional sobre todos os serviços ofertados; portal Perto de Vc, um portal com conteúdo gratuito para capacitar a comunidade gaúcha durante a pandemia, que já tem resultado de mais de 450 mil acessos; campanhas de solidariedade durante a pandemia com entrega de EPIs que representam solidariedade e atitude, todas iniciativas entre o Sistema Fecomércio-RS/Sesc/Senac e parceiros.

Diante das últimas notícias sobre a evolução no novo coronavírus (Covid-19), a falta dos chamados EPIs foi uma realidade em hospitais e postos de saúde em todo o estado. Com o objetivo de ajudar neste momento que o país está passando, o Sistema Fecomércio-RS/Sesc/Senac e diversos parceiros pelo estado mobilizaram suas equipes e realizaram doações para diversas instituições locais. Ao todo, foram doados mais de 100 mil itens, sendo mais de 24 mil luvas descartáveis, cerca de 15 mil máscaras, entre outros.

Além disso, o ano de 2020 foi importante pelas atuações em campanhas como: entrega dos extensores e confecção do vídeo-case final, que mostrou a mobilização referente à entrega dos extensores para as máscaras ficarem mais confortáveis no uso. O vídeo-case apresentou as entregas feitas dos extensores aos diversos públicos, e o resultado foi a distribuição de mais de 85 mil extensores. Com essa ação, foram possíveis 133 inserções na mídia em 93 veículos de comunicação. O vídeo de final de ano também foi especial e trouxe um lembrete de que é importante ter esperança, com o mote “em 2021, vista o seu melhor sorriso”.

Entre as campanhas de divulgação de serviços, destaca-se a dedicação de 2020 especialmente entre: Sesquinho, Ensino Fundamental, Academia On-line, Pacotes Turísticos, Hotéis Sesc/RS, Brincando nas Férias, Circuito de Futebol Virtual, Temporada de Férias Verão/Inverno,

Temporada de Piscinas, Correr em Casa, Arte Sesc – Em Casa com Você, Cine Drive-in, Partiu Natureza, Dia do Desafio, *drive-in* com *shows* e sessões de cinema, Circuito Verão de Esportes, Estação Verão e 10º Festival Internacional Sesc de Música (estes últimos três realizados no início do ano, antes da eclosão da pandemia), Semana Geek Sesc, Semana da Criança, Semana da Alimentação, Semana do Voluntariado, Curso de Voluntariado e Semana do Idoso, entre outros que movimentaram a programação do Sesc/RS mês a mês, sempre criando opções para as pessoas se envolverem com ações positivas e alinhadas ao propósito da Entidade.

9.3.2 Modernização da Gestão

Com relação à modernização do sistema de gestão, o Sesc/RS utiliza informações provenientes das principais ferramentas de registros e análise de dados: SGP – Sistema de Gestão da Produção, Sistema Operacional SescNet, *Strategic Adviser* (Sistema de Gestão de Indicadores e Plano de Ação) e Qlik (sistema de BI). Esses resultados são entradas para as reuniões sistemáticas no Departamento Regional e nas Unidades Operacionais.

O Sesc/RS também conta com um banco de ideias gamificado, que se chama “Sesc Ideias em Movimento”, o qual é uma iniciativa institucional que visa a fomentar inovação mediante a participação dos colaboradores na construção e proposições inovadoras. A plataforma foi desenvolvida com o objetivo de dar vazão às sugestões de inovação pensadas pelos colaboradores de uma forma lúdica, trazendo elementos de jogabilidade que estimulam a participação a partir de mecanismos de interação e recompensa, dentro do jogo.

Em 2020, foi lançado o portal de boas práticas de gestão, um espaço de compartilhamento de iniciativas que geraram resultado e que podem ser aproveitadas pelas demais unidades.

9.3.3 Ambiente de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas

O ano de 2020 será marcado como um divisor na aplicação de metodologias *on-line* de desenvolvimento dos colaboradores no Sesc/RS. A lógica vigente foi invertida, acelerando o processo de capacitação por ferramenta remota, com 80% das ações em EAD e apenas 20% presenciais, ações que aconteceram ainda antes do advento da Covid-19.

Mesmo com todos os desafios das suspensões e das reduções de contrato, do total de colaboradores ativos, 1.385 participaram de alguma ação de desenvolvimento, o que representa 93,33% do quadro. Esse resultado é reflexo do engajamento das equipes e da oferta de novos títulos, voltados para o desenvolvimento comportamental, especialmente útil neste momento, por exemplo: inteligência socioemocional, força de caráter e qualidade de vida, além de outros voltados para a qualificação técnica e o esclarecimento para prevenção da Covid-19.

Ações para todos os públicos foram mantidas, transferindo o planejamento presencial para o remoto ao vivo, utilizando especialmente as ferramentas Zoom e Moodle como metodologias complementares.

Inclusive, programas tradicionais como o Sesc Atende, que teve sua 13ª edição, e o Ser Sesc, nosso programa de integração, foram adaptados para o *on-line*, mantendo o compromisso de engajar e reforçar a cultura institucional.

No Sesc Atende, a temática abordada foi “Construtores de Futuros”, trazendo reflexão sobre inteligência emocional, protagonismo, felicidade no trabalho e propósito, com um grande êxito por abordar temas tão aderentes às necessidades atuais em tempos de pandemia e intensas mudanças. Iniciou-se com um evento *on-line* transmitido pelo YouTube para todos os colaboradores e, posteriormente, cada Unidade Operacional desenvolveu um programa customizado dentro da temática, aprofundando de acordo com a necessidade local.

Ainda foi realizada a programação continuada de desenvolvimento de 300 lideranças em três níveis: PDL – Gestão (Gerentes de Área/Unidade Operacional e Coordenadores Técnicos); PDLI – Lideranças Intermediárias e Potencializando Lideranças.

No total, foram realizadas 98.299 horas de capacitação, um incremento de 27% em relação a 2019, com uma média de 61 horas por colaborador ativo.

Para o ciclo 2020 do Programa Revelação, como fruto de um processo colaborativo que envolveu todas as partes interessadas, competências e comportamentos foram revisados. O conceito foi revisitado, buscando ampliar a percepção do colaborador e do gestor em relação ao processo de gestão de desempenho, não sendo um único momento de avaliação e devolutiva, mas um espaço de desenvolvimento, que deve ser acompanhado ao longo do ano percebendo a evolução das equipes.

Neste ano, houve ainda a implantação do modelo de Consultoria Interna de RH, que tem como objetivos:

- Promover o desenvolvimento das pessoas e da gestão, em um ambiente de confiança, colaboração e inovação, alinhado com as estratégias e contribuindo para o alcance de metas
- Acompanhar a implantação das práticas de gestão de pessoas, garantindo a excelência de sua aplicação, para maior protagonismo e desenvolvimento das pessoas
- Ser um elo entre as áreas/unidades e o NRH para construção de soluções em prol da gestão das pessoas e do negócio
- Implantar metodologias *on-line* para realização de devolutivas de pesquisa de clima, de escuta das equipes e dos processos seletivos, além do início do processo de recrutamento interno

Em 2020, manteve-se participação no GPTW, e o resultado foi expressivo, sendo a 18ª melhor empresa para trabalhar no Brasil entre as grandes e a 3ª entre as melhores empresas de grande porte do Rio Grande do Sul, crescendo 13 posições, com índice de 91% de satisfação das equipes, mesmo sendo aplicada a pesquisa em meio à pandemia.

Manteve-se ainda o reconhecimento com a premiação do GPTW Mulher, o que orgulha por estar entre as melhores empresas para a mulher trabalhar, resultado da satisfação e das práticas de gestão que valorizam nossas colaboradoras.

Neste ano, a campanha de *endomarketing* foi estratégica para o momento de integração

entre Sesc, Senac e Fecomércio. O mote Tri Juntos impactou, informou e engajou todos os colaboradores na transição do modelo de gestão. Consolidaram-se dois novos canais de comunicação interna, com a ampliação do uso de comunicados por WhatsApp e vídeos sistemáticos da Direção Regional, aprendizados que serão mantidos pós-pandemia.

As ações dos programas institucionais Para Todos (programa de diversidade), Voluntariado Corporativo e Vida em Equilíbrio (programa de qualidade de vida) foram mantidas e realizadas de forma sistêmica entre Sesc/Senac/Fecomércio.

Foi um ano de aprendizado intenso, em que ficou evidente a importância da construção de um ambiente de valorização e satisfação do colaborador para enfrentar os desafios. O fato de ter conseguido superar os obstáculos juntos demonstra o quanto a confiança está presente e é fruto de uma gestão transparente e respeitosa, o que faz toda a diferença.

9.3.4 Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação

A gestão da TI está alinhada ao desafio estratégico nacional, estabelecido no PES 2017/2020, especificamente ao Objetivo nº 9 – Potencializar soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e ao Objetivo Estratégico nº 4 – Garantir tecnologia da informação adequada à instituição, do Mapa Estratégico 2015-2020, do Rio Grande do Sul.

A mudança para a nova sede do Sesc/RS, ocorrida em 2020, impôs uma série de desafios ao Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI). Foi implementada uma nova infraestrutura no DR, incluindo rede interna em fibra ótica (tecnologia GPON), um novo e moderno *data center*, soluções de hiperconvergência e telefonia IP. Desde o mês de agosto de 2020, passou-se a operar na nova sede. A sede anterior se tornou o *site backup*, para o qual foi replicada a mesma estrutura de hiperconvergência adquirida para a nova sede. Os *sites* foram conectados por fibra ótica cega e passaram a funcionar como *cluster* ativos, garantindo alta disponibilidade e redundância de todas as soluções de TI.

Houve participação ativa das reuniões do Comitê Nacional de TI relacionadas com a seleção de um sistema ERP nacional, integrando grupo de trabalho criado para tal finalidade.

Também houve participação ativa do projeto de implementação da privacidade de dados no Regional, criando uma metodologia própria e desenvolvendo ferramenta sistêmica para a realização do inventário de dados (*data mapping*), etapa fundamental para a adequação da operação à LGPD.

O trabalho passou a ser orientado a projetos, constituindo um portfólio de projetos. Desenvolveu-se a ferramenta Painel de Projetos, para que as áreas e as unidades pudessem acompanhar os projetos de TI de seu interesse de forma simples e transparente. Com relação à execução das demandas, consolidou-se a utilização de métodos ágeis na equipe de desenvolvimento de projetos. A equipe foi capacitada na metodologia e passou-se a utilizar o Scrum, com evidentes ganhos de *performance* e organização dos times.

Passou-se, também, a utilizar de maneira efetiva o ITIL, por meio da implementação da Central de Serviços, organizando o atendimento conforme preconiza a metodologia, e houve

redução do *backlog* de chamados de forma significativa.

Em 2020, foi priorizado com as áreas o desenvolvimento de soluções orientadas a oferecer uma melhor experiência ao nosso cliente. Como estratégia, utilizou-se a orientação da busca de soluções especialistas de mercado que pudessem ser integradas ao ERP do Sesc/RS, sempre que possível.

9.3.4.1 Principais Sistemas de Informações

Os principais sistemas utilizados pelo Regional para executar e gerenciar as operações a fim de realizar a sua missão e os seus objetivos institucionais estão relacionados no quadro a seguir.

Quadro 11: Sistemas de informação

Sistemas de informação	Objetivos
Sistema SescNet	É o ERP desenvolvido pelo Sesc/RS, utilizado no planejamento, na administração e na execução das suas atividades e que contempla: • Módulos horizontais: Contábil, Financeiro, Patrimônio, Suprimentos, Planejamento e Orçamento, RH, Manutenção etc. • Módulos verticais: Turismo, Esportes, Lazer, Cultura, Saúde, Educação e Assistência.
Sistema Sorrindo para o Futuro	É o sistema para cadastramento e acompanhamento do programa da área de saúde, Sorrindo para o Futuro, realizado com a rede pública de ensino, e compreende o cadastramento dos alunos e o acompanhamento das ações de saúde. O desenvolvimento e a manutenção deste sistema são realizados por equipe própria do Sesc/RS.
Sistema Revelação	É o sistema utilizado pela Gerência de Recursos Humanos para a avaliação dos colaboradores. O desenvolvimento e a manutenção deste sistema são realizados por equipe própria do Sesc/RS.
Strategic Adviser	É o sistema para gerenciamento dos projetos estratégicos, dos indicadores estratégicos de processo e operacionais, além dos módulos de pesquisa, auditorias internas, tratamento de ocorrências, documentação da qualidade e publicações.
Qlik	É o sistema de BI para o gerenciamento dos resultados financeiros e da produção.
Central de Serviços – Trace GP	É o sistema de gestão de serviços (<i>service desk</i>) baseado no <i>framework</i> ITIL utilizado por departamentos e unidades para solicitar demandas ao Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI).
Painel de Projetos	É um painel que permite o acompanhamento do andamento e da <i>performance</i> dos projetos de TI pelas áreas clientes.
Sesc Ideias em Movimento	É uma plataforma desenvolvida com o objetivo de dar vazão às sugestões de inovação pensadas pelos colaboradores de uma forma

	lúdica, trazendo elementos de jogabilidade que estimulam a participação a partir de mecanismos de interação e recompensa.
--	---

Fonte: NTI

Os riscos para o negócio (indisponibilidade e interrupção dos serviços) são mitigados por meio de *backup* diário, *site* de réplica e manutenção permanente do banco de dados.

9.4 Dimensão Infraestrutura

A administração e a gestão patrimonial do Regional são fundamentais para o pleno funcionamento das atividades. O acompanhamento e o controle das manutenções e aquisições auxiliam no aproveitamento das instalações e dos equipamentos, no processo de redução de custos, na otimização de processos, no gerenciamento de demanda e na segurança das pessoas e materiais.

As práticas adotadas estão em conformidade ao estabelecidos no Código de Contabilidade e Orçamento (Codeco) e em consonância com as Normas Brasileiras de Contabilidade aplicadas ao setor. O Sesc/RS adota tabela própria de depreciação (adaptada da tabela da União), salvo nos casos de bens que possuem laudos técnicos identificando vida útil específica.

9.4.1 Ambientes Físicos Adequados para o Desenvolvimento das Ações

Quadro 12: Imóveis Locados para Utilização do DR

Item	Unidade Operacional Imóveis	Endereço	Destinação
1	CACHOEIRA DO SUL MESA BRASIL	Rua Ricardo Jesus Ferreira, 518 – Cachoeira do Sul/RS	Depósito: Programa Mesa Brasil
2	ERECHIM MESA BRASIL	Rua Silveira Martins, 583, sala 01 – Erechim/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente Depósito: Programa Mesa Brasil
3	SESC FARROUPILHA	Rua Cel. Pena de Moraes, 320 – Farroupilha/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico, Sala Multiuso, Pilates
4	SESC FREDERICO WESTPHALEN	Rua Arthur Milani, 854, 1º andar – Fred. Westphalen/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Biblioteca, Sala Multiuso, Pilates, Massoterapia

5	UNIDADE SESC/SENAC ITAQUÍ	Rua Dom Pedro II, 1026, Centro – Itaquí/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Pilates
6	IJUÍ MESA BRASIL	Rua das Chácaras, 926 – Ijuí/RS	Depósito: Programa Mesa Brasil
7	LAJEADO MESA BRASIL	Rua Francisco Oscar Karnal, 468 – Lajeado/RS	Depósito: Programa Mesa Brasil
8	SESC MONTENEGRO	Rua Capitão Porfírio, 2295 – Montenegro/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico, Sala Multiuso, Quadra Poliesportiva, Pilates, Salas de Aula (Projeto Criar)
9	UNIDADE SESC/SENAC OSÓRIO	Rua Getúlio Vargas, 1680 – Osório/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente e Consultório Odontológico
10	SESC PALMEIRA DAS MISSÕES	Rua Marechal Floriano, 1008, Centro – Palmeira das Missões/RS	Academia e Pilates
11	UNIDADE SESC/SENAC PALMEIRA DAS MISSÕES	Rua Marechal Floriano, 1023, Centro – Palmeira das Missões/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente e Consultório Odontológico
12	RIO GRANDE MESA BRASIL	Av. Primeiro de Maio, 875/879, Cidade Nova – Rio Grande/RS	Depósito: Programa Mesa Brasil
13	SANTA MARIA MESA BRASIL	BR-287, 29001, Pavilhão A3 Cerrito – Santa Maria/RS	Depósito: Programa Mesa Brasil
14	UNIDADE SESC/SENAC SANTIAGO	Av. Getúlio Vargas, 1079 – Santiago/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente
15	UNIDADE SÃO BORJA	Rua Engenheiro Manoel Luiz Fagundes, 2186 – São Borja/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico, Biblioteca, Quadra Poliesportiva, Sala Multiuso, Salão de Festas, Pilates
16	SESC SÃO LEOPOLDO	Rua Marquês do Herval, 784 – São Leopoldo/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico
17	SESC SÃO LUIZ GONZAGA	Rua Treze de Maio, 1871 – São Luiz Gonzaga/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico, Massoterapia, Pilates
18	UNIDADE SESC/SENAC SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ	R. Egídio Michaelsen, 679, 2º andar – São Sebastião do Caí/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico, Pilates
19	UNIDADE SESC/SENAC SÃO SEPÉ	Rua Cel. Chananeco, 790, loja 01 – São Sepé/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente

20	SESC TAQUARA	Rua Júlio de Castilhos, 2843 – Taquara/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente, Consultório Odontológico, Biblioteca, Academia de Ginástica, Sala Multiuso
21	UNIDADE SESC/SENAC VACARIA	Av. Moreira Paz, 264, Centro – Vacaria/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente, Sala Multiuso, Academia de Ginástica e Biblioteca
22	SESC VENÂNCIO AIRES	Av. Jacob Becker, 1676 – Venâncio Aires/RS	Escritório: Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico, Pilates
23	SESC VENÂNCIO AIRES	Av. Jacob Becker, 1668 – Venâncio Aires/RS	Ampliação de Espaço da Unidade Operacional de Venâncio Aires
24	UNIDADE SESC/SENAC TRÊS DE MAIO	Travessa Praça da Bandeira, 65 – Três de Maio/RS	Escritório: Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica
25	ESTACIONAMENTO UO SÃO LUIZ GONZAGA	Rua Treze de Maio, 1871 – São Luiz Gonzaga/RS	Estacionamento da Unidade
26	MATURIDADE ATIVA VENÂNCIO AIRES	Rua Tiradentes, 1281 – Venâncio Aires/RS	Auditório: Maturidade Ativa
27	MATURIDADE ATIVA SANTA MARIA	Rua Osvaldo Aranha, 1919 – Santa Maria/RS	Salão de Festas: Maturidade Ativa
28	AUDITÓRIO CARAZINHO	Rua Pedro Vargas, 1070 – Carazinho/RS	Auditório: Carazinho
29	LOCAÇÃO DE SALA EM NOVA PRATA	Av. Cônego Peres, 612, sala VIP – Nova Prata/RS	Sala: Maturidade Ativa
30	GINÁSIO FREDERICO WESTPHALEN	Rua Monsenhor Vitor Battistella, 1001 – Frederico Westphalen/RS	Ginásio: Maturidade Ativa
31	LOCAÇÃO DE SALA CAMPO BOM	Rua São Paulo, 464 – Campo Bom/RS	Maturidade Ativa: Novo Hamburgo
32	PISCINA SESC ALEGRETE	Rua Lauro Dornelles, 853 – Alegrete/RS	Piscina: Sesc Alegrete
33	SALÃO DE FESTA SESC SANTIAGO	Rua Pinheiro Machado, nº 2231- Santiago/RS	Maturidade Ativa: Santiago
34	UNIDADE SESC COMUNIDADE	Rua Sérgio Jungblut Dieterich, 604, Pavilhão 09, São Sebastião – Porto Alegre/RS	Funcionamento da Unidade Operacional Comunidade
36	UNIDADE SESC SANTA MARIA	Praça Saldanha Marinho, s/n – Bom Fim, Santa Maria	Espaço para Realização de Atividades Culturais: Santa Maria
37	UNIDADE BENTO GONÇALVES	Rua Barão do Rio Branco, 395 – Bento Gonçalves/RS	Instalação e Funcionamento da Unidade Operacional Bento Gonçalves

Fonte: NAD - ENGENHARIA

Quadro 13: Unidades Móveis do DR

Item	Unidades Móveis	Abrangência	Destinação
1	OdontoSesc 1	Porto Alegre (Zaffari)	Serviços de Saúde Bucal
2	OdontoSesc 2	Santo Ângelo (Hospital de Caridade)	Serviços de Saúde Bucal
3	OdontoSesc 3	Porto Alegre (Prefeitura Municipal)	Serviços de Saúde Bucal
4	OdontoSesc 4	Viamão (Prefeitura Municipal)	Serviços de Saúde Bucal
5	OdontoSesc 5	Uruguaiana (Santa Casa)	Serviços de Saúde Bucal
6	OdontoSesc 6	Tenente Portela (Hospital Santo Antônio)	Serviços de Saúde Bucal
7	USSP 1	Canoas, Vila Nova do Sul, Santa Margarida do Sul, Santa Vitória do Palmar	Serviços de Cuidados Terapêuticos
8	USSP 2	Porto Alegre (Prefeitura Municipal)	Serviços de Cuidados Terapêuticos

Fonte: GES

Quadro 14: Informações sobre as Unidades Físicas

Item	Unidade Operacional/ Imóveis	Endereço	Destinação
1	SESC ALEGRETE	Rua dos Andradas, 71 – Alegrete/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Refeitório, Salas de Aula, Escola de Educação Infantil, Salas para Locação.
2	SESC BAGÉ	Rua Barão do Triunfo, 1280 – Bagé/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Biblioteca, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Ginásio de Esportes, Escola/Salas de Aula, Salas para Locação, Pilates
3	SESC BENTO GONÇALVES	Av. Cândido Costa, 88 – Bento Gonçalves/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Teatro com Palco, Restaurante, Pilates
4	SESC CACHOEIRA DO SUL	Rua Sete de Setembro, 1324 – Cachoeira do Sul/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Escritórios, Refeitório, Escola/Salas de Aula, Salas para Locação, Pilates, Consultório, Massoterapia
5	SESC CACHOEIRINHA	Av. João Pessoa, 27 – Cachoeirinha/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Consultório Odontológico com Raio X, Biblioteca, Escritórios, Refeitório, Espaço Multimídia, Escola/Salas de Aula, Pilates, Academia de Ginástica
6	SESC CAMAQUÃ	Rua Marcirio Dias Longaray, 01 – Camaquã/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Espaço Multimídia, Escola/Salas de Aula, Teatro com Palco, Salas para Locação
7	SESC CANOAS	Av. Guilherme Schell, 5340 – Canoas/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Biblioteca, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Teatro com Palco, Piscina,

Consultório, Pilates			
8	SESC CARAZINHO	Av. Flores da Cunha, 1224 – Carazinho/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Escritórios, Teatro com Palco, Biblioteca, Consultório Odontológico com Raio X, Pilates
9	SESC CAXIAS DO SUL	Rua Moreira César, 2462 – Caxias do Sul/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Alojamento, Biblioteca, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Ginásio de Esportes, Restaurante, Sala para Locação, Teatro com Palco, Salas de Aula (Projeto Criar), Pilates
10	SESC CHUÍ	Av. Uruguai, 2355 – Chuí/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Biblioteca, Escritórios, Ginásio de Esportes, Academia de Ginástica
11	SESC CRUZ ALTA	Rua Venâncio Aires, 1507 – Cruz Alta/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Salas para Locação, Pilates, Consultório
12	SESC ERECHIM	Rua Portugal, 490 – Erechim/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Biblioteca, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Ginásio de Esportes, Salas para Locação, Teatro sem Palco, Consultório, Projeto Criar
13	SESC GRAMADO	Av. das Hortênsias, 4150 – Gramado/RS	Hotel/UHs, Cafeteria, Piscinas, Restaurante, Pilates
14	SESC GRAVATAÍ	Rua Anápio Gomes, 1241 – Gravataí/RS	Academia de Ginástica, Biblioteca, Cafeteria, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Restaurante, Salas para Locação, Teatro com Palco, Pilates
15	SESC IJUÍ	Rua Crisanto Leite, 202 – Ijuí/RS	Academia de Ginástica, Biblioteca, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Salas para Locação, Teatro com Palco, Churrasqueiras e Quadras Poliesportivas
16	SESC IJUÍ	Av. Coronel Dico, 296 – Ijuí/RS	Escola/Salas de Aula, Biblioteca, Refeitório, Sala Multiuso
17	SESC LAJEADO	Rua Silva Jardim, 135 – Lajeado/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico com Raio X, Escola/Salas de Aula, Sala de Exposição, Biblioteca, Salas para Locação, Teatro com Palco, Consultório, Massoterapia, Pilates, Brinquedoteca, Projeto Criar
18	SESC NOVO HAMBURGO	Rua Bento Gonçalves, 1537 – Novo Hamburgo/RS	Serviço De Atendimento Ao Cliente, Academia De Ginástica, Consultório Odontológico Com Raio X, Escritórios, Escola/Salas De Aula, Refeitório, Salas Para Locação, Massoterapia, Projeto Criar
19	SESC PASSO FUNDO	Av. Brasil, 30 – Passo Fundo/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Biblioteca, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Salas para Locação, Teatro com Palco, Quadra Poliesportiva, Pilates

20	SESC PASSO FUNDO GINÁSIO DE ESPORTES	Rua Ministro Francisco Brochado da Rocha, 73 – Passo Fundo/ RS	Ginásio de Esportes, Churrasqueiras
21	SESC PELOTAS	Rua Gonçalves Chaves, 914 – Pelotas/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Biblioteca, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Projeto Criar, Salas para Locação, Quadra Poliesportiva, Pilates
22	SESC ALBERTO BINS	Av. Alberto Bins, 665 – Porto Alegre/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Restaurante, Salas para Locação, Cafeteria, Auditório, Teatro com Palco, Biblioteca
23	SESC PROTÁSIO ALVES	Av. Protásio Alves, 6220 – Porto Alegre/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Auditório, Depósito, Escritórios, Ginásio de Esportes, Quadras de Esportes, Hotel, Piscinas, Restaurante, Salas para Locação
24	SESC ALBERTO BINS ACADEMIA DE GINÁSTICA	Av. Alberto Bins, 667 – Porto Alegre/RS	Academia de Ginástica, Pilates
25	SESC NAVEGANTES	Av. Brasil, 483 – Porto Alegre/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Salas para Locação, Academia de Ginástica, Biblioteca, Escritórios, Cafeteria, Consultório Odontológico com Raio X, Escola/Salas de Aula, Ginásio de Esportes, Restaurante, Pilates, Projeto Criar
26	SESC REDENÇÃO	Av. João Pessoa, 835 – Porto Alegre/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Escritórios, Salas para Locação, Pilates
27	SESC CENTRO HISTÓRICO	Rua Vigário José Inácio, 718 – Porto Alegre/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Escritórios, Restaurante, Pilates
28	SESC RIO GRANDE	Av. Silva Paes, 416 – Rio Grande/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Biblioteca, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Sala para Locação, Consultório
29	SESC SANTA CRUZ DO SUL	Rua Ernesto Alves, 1042 – Santa Cruz do Sul/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Biblioteca, Consultório Odontológico com Raio X, Escritórios, Escola/Salas de Aula, Sala para Locação, Pilates, Consultório, Quadra Poliesportiva, Churrasqueira
30	SESC SANTA MARIA	Av. Itaimbé, 66 – Santa Maria/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Escritórios, Refeitório, Cafeteria, Escola/Salas de Aula, Sala para Locação, Pilates
31	SESC SANTA ROSA	Rua Concórdia, 114 – Santa Rosa/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Escritórios, Escola/Salas de Aula, Ginásio de Esportes, Refeitório, Teatro com Palco, Consultório
32	SESC SANTANA DO LIVRAMENTO	Rua Brigadeiro David Canabarro, 650 – Santana do Livramento/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Biblioteca, Consultório Odontológico com Raio X, Consultório, Escritórios, Escola/Salas de Aula, Salas para Locação, Pilates

33	SESC SANTO ÂNGELO	Rua XV de Novembro, 1500 – Santo Ângelo/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Escola/Salas de Aula, Escritórios, Consultório Odontológico com Raio X, Biblioteca, Academia de Ginástica, Salas para Locação
34	SESC TORRES	Rua Plínio Kroeff, 465 – Torres/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Biblioteca, Cafeteria, Hotel/UHs, Piscinas, Restaurante, Quadra de Futebol, Salas para Locação, Academia de Ginástica
35	SESC TRAMANDAÍ	Rua Barão do Rio Branco, 69 – Tramandaí/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico com Raio X, Escritório, Refeitório, Escola/Salas de Aula, Sala para Locação
36	SESC URUGUAIANA	Rua Flores da Cunha, 1984 – Uruguai/RS	Serviço de Atendimento ao Cliente, Academia de Ginástica, Consultório Odontológico com Raio X, Escritório, Teatro sem Palco, Consultório, Pilates
37	SESC VIAMÃO	Rua Alcebíades Azeredo dos Santos, 457 – Viamão/RS	Academia de Ginástica, Consultório Odontológico com Raio X, Escritório, Refeitório Escola/Salas de Aula, Teatro sem Palco, Pilates, Consultório e Massoterapia

Fonte: NAD – ENGENHARIA

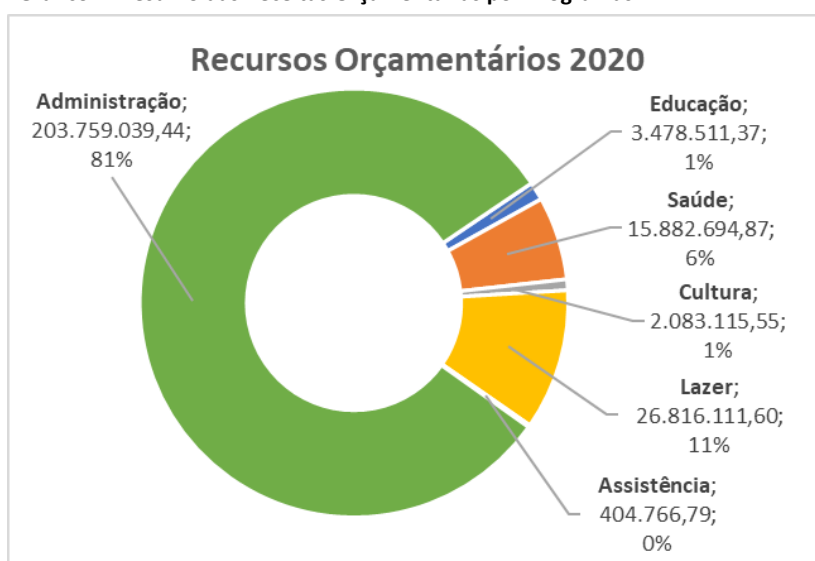
9.5 Dimensão Econômica

9.5.1 Análise Conjunta entre Programas, Estratégias e Orçamento

Para o desenvolvimento do Programa de Trabalho, o Regional destinou R\$ 249.916.038,00, sendo aplicados nas atividades finalísticas mais de R\$ 149.521.941,00, gerando receitas de R\$ 48.665.200,00, com a prestação de serviços de educação, saúde, turismo, lazer e assistência em mais de 400 municípios do estado.

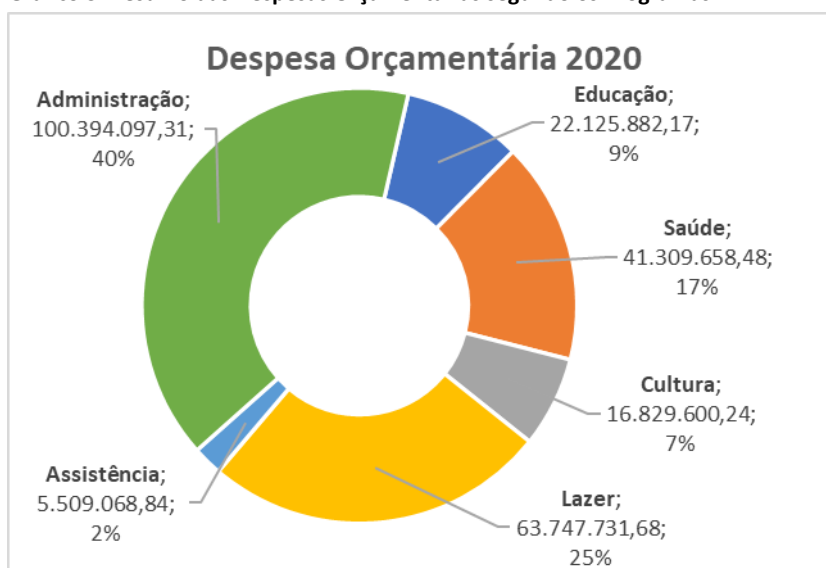
Os gráficos demonstram a composição das receitas e das despesas, de acordo com as áreas de atuação da Instituição.

Gráfico 2: Resumo das Receitas Orçamentárias por Programas



Fonte: NEF

Gráfico 3: Resumo das Despesas Orçamentárias segundo os Programas



Fonte: NEF

Observa-se o direcionamento das ações pelos resultados alcançados no período, cujos montantes determinaram o foco e as prioridades da gestão: criar alternativas para aperfeiçoar suas entregas com intensidade ainda maior que o habitual, visto o cenário econômico imposto pela pandemia decorrente da Covid-19. A difusão de conhecimentos e a disponibilização de informações e opções práticas de bem-estar por meio de ações de cultura, esporte e saúde foram intensificadas em 2020. Os projetos de todos os programas foram impactados consideravelmente pela pandemia, sendo indispensável desenvolver ações para redução de custos, para oferta de novos serviços ou para modernização dos já existentes, garantindo a qualidade do atendimento aos comerciários de bens, serviços e turismo.

Relata-se a seguir as ações de maior relevância desenvolvidas que contribuíram para os resultados apresentados.

Os recursos aplicados ao programa Lazer totalizaram R\$ 63.747.731,00 e uma receita de R\$ 26.816.111,00, correspondendo a 11% das receitas e a 25% das despesas dos demais programas, sendo os recursos aplicados em ações de Desenvolvimento Físico-Esportivo e Turismo Social. Diante da rápida mudança de cenário imposta pela pandemia, foi preciso rever todo o planejamento, todos os alinhamentos e buscar rápidas soluções para continuar a atender a sociedade e garantir o ingresso de receitas, visto que uma das alternativas, neste momento tão desafiador, seria transformar as atividades que tradicionalmente eram realizadas presencialmente para o formato virtual. Junto, principalmente, das áreas de TI, Financeiro e Marketing, foram adaptadas atividades tradicionais como academia, corridas, projetos recreativos, mas também criadas alternativas, como Circuito Sesc de Futebol Virtual e novos roteiros turísticos adaptados etc., possibilitando, dessa forma, a oferta de serviço dentro dos padrões de segurança e qualidade habituais, com um gasto inferior ao orçado no valor de R\$ 15.589.447,00.

Em segundo plano, no programa Saúde, foram destinados 17% do total das despesas dos programas, somando R\$ 41.309.658,00 e resultando em uma receita de R\$ 15.882.694,00. Destaca-se a importante atuação das ações de educação em saúde e cuidados terapêuticos na retomada das atividades presenciais, com elaboração do POP, baseado nas notas técnicas da Anvisa, para orientar a operação dos restaurantes comerciais e de hotéis durante a pandemia, bem como a implantação do serviço *take away* nos restaurantes comerciais com aquisição de embalagens apropriadas para viabilizar a operação e a aquisição de EPIs e químicos para garantir o funcionamento dos restaurantes, dos consultórios odontológicos e das atividades administrativas de forma segura e rápida.

Destacam-se também a realização de mais de 16 mil testes IgM e IgG para a Covid-19, realizados nos colaboradores e nos associados de 14 sindicatos do estado; a migração do atendimento presencial para o virtual, com as consultas de orientação e acompanhamento por telemonitoramento; e as ações não previstas inicialmente de apoio à vacinação domiciliar do idoso e de prevenção à Covid-19, em parceria com órgãos municipais e estaduais. A Entidade disponibilizou o seu corpo técnico de enfermeiros, colaboradores e veículos, vacinando 3.129 idosos, contribuindo assim para o alcance das metas estabelecidas de vacinação no estado. A readequação das atividades do programa Saúde, mesmo com a redução dos atendimentos e das despesas extras com equipamentos de proteção para clientes e colaboradores e com higienização de ambientes, registra um gasto inferior ao orçado de R\$ 7.978.082,00.

O programa Educação, assim como os demais programas, foi impactado consideravelmente pela necessidade de afastamento social imposta pela pandemia do novo coronavírus. Mesmo com o desafio do fechamento das 19 escolas, as 1.512 crianças foram atendidas com ações a distância, a fim de manter vínculos entre a escola e a família. Ao longo do ano, foram realizadas diversas ações de formação continuada com as equipes, em formato *on-line*, com foco no desenvolvimento e no aprimoramento pedagógico. Entre essas ações, merecem destaque o XX Encontro Técnico da Educação Infantil, a Reunião Técnica com as Supervisoras Pedagógicas, a Semana Pedagógica e os demais encontros formativos. Para a execução das ações do programa, foram utilizados R\$ 22.125.882,00, sendo R\$ 6.118.876,00 menor que o orçado inicialmente. A receita de serviços totalizou R\$ 3.478.511,00, registrando um déficit de R\$ 678.760,00, decorrente basicamente dos

descontos concedidos nas mensalidades da atividade de Educação Infantil em razão da alteração da modalidade de atendimento de presencial para ações à distância.

No programa Cultura, foram investidos R\$ 16.829.600,00 para o desenvolvimento de ações nas atividades de artes cênicas e visuais, música, literatura, audiovisual e biblioteca, gerando uma receita na ordem de R\$ 2.083.115,00. Para superar os impactos decorrentes da pandemia da Covid-19, que impossibilitou a realização de grandes eventos com a presença de público, foram utilizadas novas tecnologias para disponibilizar conteúdos virtuais, espetáculos e apresentações musicais ao vivo e gravados, nas plataformas institucionais do Sesc/RS, como *site*, Facebook, Instagram e YouTube, com o apoio de parcerias público-privadas. Tais ações visaram a minimizar o déficit na produção, na arrecadação das receitas de serviços e geraram uma despesa abaixo do orçado na ordem de R\$ 9.022.445,00.

O programa Assistência utilizou R\$ 5.509.069,00 para desenvolver ações de segurança alimentar e apoio social, trabalho com grupos e desenvolvimento comunitário. Com a suspensão das atividades presenciais em decorrência da Covid-19, os serviços passaram a ser ofertados de forma virtual, gerando um déficit de R\$ 579.457,00. Destacam-se as ações do programa Mesa Brasil, que, por conta da pandemia e do agravamento do Mapa da Fome, reestruturou sua forma de atuação, canalizando recursos para ações virtuais de incentivo à solidariedade e à arrecadação de alimentos, tais como campanhas contínuas e *lives* culturais solidárias. Na atividade de trabalho com grupos, com a suspensão das atividades presenciais, os idosos, por se tratarem de um público de risco, em 2020, passaram a realizar ações virtuais.

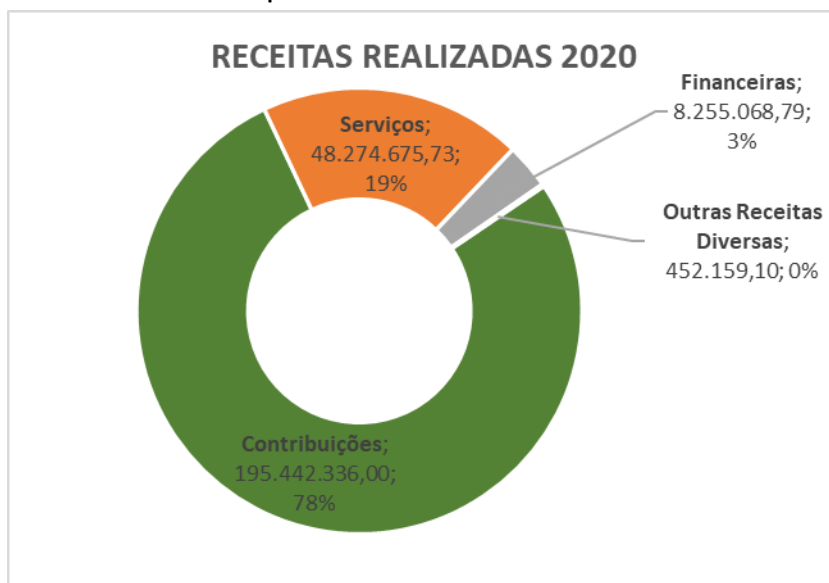
Destaca-se ainda o projeto Artistando Sabores, que mobilizou os idosos a, por meio da culinária, reviverem memórias afetivas, gerando o lançamento de um *e-book* de receitas disponível no *site* do Sesc. Entendendo o cenário de pandemia e por se tratar de um público de risco (idosos), em 2020, a equipe de facilitadores, com o apoio da coordenação técnica, iniciou a construção de um portfólio de ações virtuais, reconhecidas pelo Departamento Nacional como uma prática inspiradora. O portfólio também foi disponibilizado para o Governo do Estado do Rio Grande do Sul para que as prefeituras pudessem replicar as ações. No programa, registra-se uma despesa inferior ao orçado no valor de R\$ 2.441.352,00.

No programa Administração, foram investidos R\$ 100.394.097,00 para o desenvolvimento de ações nas áreas de apoio, as quais contribuíram para o alcance dos resultados globais da Instituição, quais sejam modernização de estruturas físicas, minimização dos riscos de possíveis falhas na execução dos processos, disseminação da cultura da inovação e de redução de custos, garantia da rastreabilidade, da transparência e do cumprimento dos requisitos legais, objetivando qualificar a prestação de serviços e a aprovação das contas da Instituição. Destacam-se as ações de fortalecimento da imagem institucional, qualificação do atendimento e comunicação com os clientes, a otimização de recursos por meio de alterações nas estratégias de compras, a adequação das políticas de concessão de crédito e cobrança de valores necessários à manutenção e à captação de clientes, a qualificação do sistema de informação gerencial, a adequação das instalações físicas, a modernização da infraestrutura e das soluções de TI, as melhorias significativas dos processos administrativos e financeiros necessários ao formato de trabalho *home office*, imposto pela pandemia da Covid-19, as ações de capacitação dos colaboradores por ferramenta remota, além da adoção de práticas de reconhecimento e valorização que comprometeram as equipes.

9.5.2 Equilíbrio Financeiro para o Desenvolvimento da Instituição em Longo Prazo

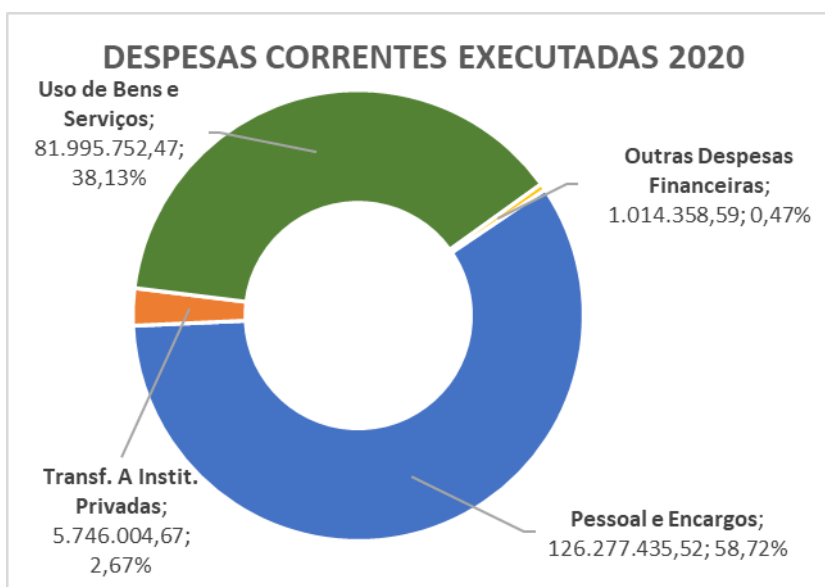
Em 2020, o Regional registrou uma receita total na ordem de R\$ 252.424.239,00 e uma despesa total na ordem de R\$ 249.916.039,00, gerando um resultado orçamentário de R\$ 2.508.200,00, conforme demonstrado nos gráficos que seguem.

Gráfico 4: Fonte das Principais Receitas Obtidas em 2020



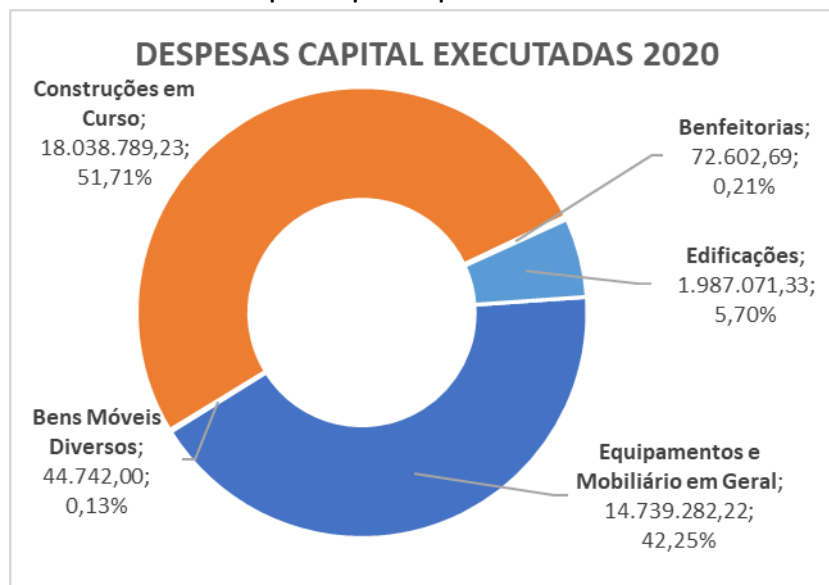
Fonte: NEF

Gráfico 5: Fonte das Principais Despesas Correntes Realizadas em 2020



Fonte: NEF

Gráfico 6: Fonte das Principais Despesas Capital Realizadas em 2020



Fonte: NEF

As demonstrações contábeis, bem como a execução orçamentária das receitas e das despesas, são apropriadas em conformidade com o regime contábil de competência dos exercícios, conforme determinado pelas normas brasileiras de contabilidade e pelo Regimento Interno do Sesc/RS, documentos disponíveis no link <www.transparencia.rs.sesc.com.br>.

A receita do Sesc/RS é composta pela contribuição compulsória, a qual é oriunda das contribuições ao Sistema S por empresas do comércio de bens, serviços e turismo, sendo que parte desse valor é revertida aos comerciários pelo programa de gratuidade. Acrescentam-se à receita compulsória os valores arrecadados com as ações de venda de serviços ofertados por esta Instituição ao mercado, classificando-se como receita de prestações de serviços de Educação, Saúde, Lazer, Cultura e Assistência, denominadas de receitas próprias.

As despesas são classificadas em despesas correntes e em despesas de capital, sendo despesas correntes as necessárias para a realização das ações relacionadas aos serviços ofertados e ao custeio das Unidades Operacionais e das áreas do DR, tais como: despesas com pessoal e encargos, com materiais de consumo, com *softwares*, de espaços físicos, com publicidades e propagandas, com serviços de terceiros, entre outros.

No exercício, as despesas com o uso de bens e serviços (materiais de consumo e prestação de serviços) representam 38% e 59% da despesa corrente. Os investimentos em construções, benfeitorias, edificações e equipamentos para melhoria e adequação das instalações físicas totalizaram R\$ 34.882.487,00.

A metodologia de mensuração e apuração de custos adotada no âmbito da Instituição é norteadada pela Resolução Sesc nº 1401/2018, disponível no link <<http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia>>. No período em análise, o custo unitário foi de R\$ 12,82, dois pontos percentuais abaixo do previsto, em decorrência do não atingimento das metas de produção nas atividades finalísticas.

Do total das receitas orçadas, o Regional apresenta uma execução maior que o previsto, no valor de R\$ 13.810.816,00, em razão da arrecadação superior ao previsto das receitas de contribuição social na ordem de R\$ 21.893.256,00. As receitas de serviços representam 19% da receita total e 22% da despesa corrente.

Registra-se uma despesa executada menor que a autorizada em R\$ 58.357.489,00, sendo R\$ 47.058.450,00 de despesas correntes e R\$ 11.299.038,00 de despesas de capital, gerando um resultado operacional (receita corrente – despesa corrente) de R\$ 37.128.388,00 e uma disponibilidade líquida de R\$ 104.513.180,00, suficiente para cobrir os gastos futuros de 5 meses e 12 dias, evidenciando que as ações de redução dos custos operacionais para aplicação da MP nº 932, que provocou a redução na ordem de 50% das receitas de contribuições, e de compensação da redução das receitas de serviços foram atendidas.

Diante do exposto, conclui-se que a Instituição mantém um efetivo controle de seus gastos e a manutenção do nível de suas receitas próprias, estando em condições de garantir os recursos suficientes ao desenvolvimento das ações necessárias e à superação dos desafios previstos para o ano de 2021, garantindo a excelência dos serviços ofertados aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e à sociedade gaúcha.

9.5.3 Demonstrações Contábeis

As demonstrações contábeis foram elaboradas de acordo com a legislação vigente e estão disponíveis no endereço eletrônico <<http://transparencia.dn.sesc.com.br>>.

Quadro 15: Endereço de Acesso para Demonstrações Contábeis

Demonstrações Contábeis	Endereço para acesso
Balanço Orçamentário	http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia
Balanço Patrimonial	http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia
Demonstração das Variações Patrimoniais	http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia
Demonstrações dos Fluxos de Caixa	http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia
Balanço Financeiro	http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia
Nota Explicativa	http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia

Fonte: NEF

9.5.4 Relatório de Auditoria Independente

O Sesc/RS não tem auditoria independente. Todos os trabalhos de auditoria são realizados pelo Conselho Fiscal.

9.6 Pluridimensional

9.6.1 Ecos – Programa de Sustentabilidade CNC-Sesc-Senac

Quadro 16: Correlação Objetivos Ecos e ODS

Objetivos Ecos		Correlação ODS	Submetas ODS	Denominação do Indicador	Sesc/RS
1	Incentivar a implantação de procedimentos para a gestão ambiental, integrados aos demais procedimentos de gestão da Instituição	ODS 12: Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis	12.2 – Até 2030, alcançar gestão sustentável e uso eficiente dos recursos naturais. 12.6 – Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotarem práticas sustentáveis e a integrarem informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.	Número de iniciativas de incentivo realizadas em prol do incremento da gestão ambiental na Entidade	São considerados: gestão dos aspectos e dos impactos, PGRS, Matriz de Sustentabilidade, DSL, Calendário Socioambiental: 5 iniciativas.
		ODS 17: Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável	17.14 – Aumentar a coerência das políticas para o desenvolvimento.	Índice de relação dos impactos diagnosticados na Matriz AIA[1]	Planilha de gestão dos aspectos e dos impactos: 100%
2	Implementar os indicadores de desempenho do programa	ODS 16 Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à Justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis	16.6 – Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.	Número de indicadores de desempenho monitorados	EGS (tabela dos indicadores acima)
3	Priorizar a compra de produtos e serviços ecologicamente corretos e socialmente justos	ODS 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos	8.7 – Tomar medidas imediatas e eficazes para erradicar o trabalho forçado, acabar com a escravidão moderna e o tráfico de pessoas e assegurar a proibição e a eliminação das piores formas de trabalho infantil, incluindo recrutamento e utilização de crianças-soldado, e até 2025 acabar com o trabalho infantil em todas as suas formas.	Percentual de aquisições realizadas com base em critérios sustentáveis em relação ao total de aquisições realizadas no período	Há no processo de aquisição de produtos e serviços a consideração de questões referentes a durabilidade, preço, qualidade, bem como de questões sociais e legais. Porém, este indicador não é mensurado.
		ODS 12: Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis	12.7 – Promover práticas de compras públicas sustentáveis, de acordo com as políticas e as prioridades nacionais.		
4	Promover a sensibilização dos empregados para	ODS 4: Assegurar a educação inclusiva, equitativa e de	4.7 – Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades	Número de ações de cunho educacional à sensibilização, ao	Ações de sensibilização do Calendário

	atuarem em prol da sustentabilidade	qualidade e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos	necessários para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável, e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não violência, cidadania global, e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável.	conhecimento e às habilidades necessárias à sustentabilidade realizadas no âmbito do programa	Socioambiental e oficina “ODS na Prática”
		ODS 12: Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis	12.8 – Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza.		
		ODS 13: Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos	13.3 – Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.		
5	Incentivar o uso de técnicas ecoeficientes para a construção, a reforma ou a ampliação da infraestrutura	ODS 3: Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades	3.9 – Até 2030, reduzir substancialmente o número de mortes e doenças por produtos químicos perigosos e por contaminação e poluição do ar, da água e do solo.	Número de técnicas ecoeficientes implantadas na infraestrutura de unidades e/ou da sede administrativa	Unidades Operacionais: Aproveitamento de água da chuva Placas solares Torneiras com sensores Sensor de presença Coleta seletiva binária (seco e orgânico): 5 técnicas ecoeficientes. Condomínio: Aproveitamento de água da chuva Estação de placas solares Torneiras com sensores Sensor de presença Biodigestor para resíduos dos restaurantes Coleta seletiva, conforme Resolução Conama nº
		ODS 4: Assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos	4.a – Construir e melhorar instalações físicas para educação, apropriadas para crianças e sensíveis às deficiências e ao gênero e que proporcionem ambientes de aprendizagem seguros, não violentos, inclusivos e eficazes para todos.		

					275/2001 Ar-condicionado automatizado Cortinas automatizadas (Alexia): 8 técnicas ecoeficientes
		ODS 6: Garantir disponibilidade e manejo sustentável da água e saneamento para todos	6.4 – Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água.		
		ODS 7: Garantir o acesso à energia barata, confiável, sustentável e renovável para todos	7.3 – Até 2030, aumentar a taxa de melhoria da eficiência energética da economia brasileira.		
		ODS 9: Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação	9.1 – Desenvolver infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e resiliente, incluindo infraestrutura regional e transfronteiriça, para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com foco no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos.	Evolução da ecoeficiência	Considerados indicadores de consumo de energia (KWh) e consumo de água (m³): Energia (KWh): 2019: 6.987.928 2020: 4.852.252 Água (m³): 2019: 152.273 2020: 273.666 (vazamentos importantes e limpeza de caixas-d'água).
6	Buscar o uso de fontes de energias renováveis ou menos poluentes	ODS 7: Garantir o acesso à energia barata, confiável, sustentável e renovável para todos	7.2 – Até 2030, manter elevada a participação de energias renováveis na matriz energética nacional.	Percentual de unidades e/ou sede que utilizam fontes de energias renováveis ou menos poluentes	Este indicador não é mensurado.
7	Promover a minimização, a segregação, a destinação e o tratamento corretos dos resíduos sólidos e líquidos	ODS 1: Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares	1.2 – Até 2030, reduzir pelo menos à metade a proporção de homens, mulheres e crianças, de todas as idades, que vivem na pobreza, em todas as suas dimensões, de acordo com as definições nacionais.		
		ODS 3: Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades	3.9 – Até 2030, reduzir substancialmente o número de mortes e doenças por produtos químicos perigosos e por contaminação e poluição do ar, da água e do solo.		
		ODS 6: Garantir disponibilidade e manejo sustentável da	6.3 – Até 2030, melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando despejo e	Número de unidades e/ou sede com PGRS implantado	Desde 2019, implantou-se o PGRS em todas as UOs do Sesc/RS: 100%.

		água e saneamento para todos	minimizando a liberação de produtos químicos e materiais perigosos, reduzindo à metade a proporção de águas residuais não tratadas e aumentando substancialmente a reciclagem e a reutilização segura globalmente.		
		ODS 11: Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis	11.6 – Até 2030, reduzir o impacto ambiental negativo <i>per capita</i> das cidades, inclusive prestando especial atenção à qualidade do ar, gestão de resíduos municipais e outros.		
		ODS 12: Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis	12.3 – Até 2030, reduzir pela metade o desperdício de alimentos <i>per capita</i> mundial, nos níveis de varejo e do consumidor, e reduzir as perdas de alimentos ao longo das cadeias de produção e abastecimento, incluindo as perdas pós-colheita.		
			12.4 – Até 2020, alcançar o manejo ambientalmente saudável dos produtos químicos e todos os resíduos, ao longo de todo o ciclo de vida destes, de acordo com os marcos internacionais acordados, e reduzir significativamente a liberação destes para o ar, a água e o solo, para minimizar seus impactos negativos sobre a saúde humana e o meio ambiente.		
			12.5 – Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, da redução, da reciclagem e do reuso.		
8	Estimular ações que promovam a paz social e a solidariedade	ODS 2: Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável	2.1 – Até 2030, acabar com a fome e garantir o acesso de todas as pessoas, em particular os pobres e as pessoas em situações vulneráveis, incluindo crianças, a alimentos seguros, nutritivos e suficientes durante todo o ano.	Número de ações sociais e de voluntariado realizadas convergentes aos temas “paz social” e “solidariedade”	Número de ações de desenvolvimento social: 2019: 540 2020: 629
		ODS 5: Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas	5.c – Adotar e fortalecer políticas sólidas e legislação exequível para a promoção da igualdade de gênero e o empoderamento de todas as mulheres e meninas, em todos		

			os níveis.		
			5.5 – Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública.		
		ODS 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis	16.b – Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável.		
9	Fortalecer a integração entre CNC-Fecomércio-Sesc-Senac	ODS 17: Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável	17.7 – Promover o desenvolvimento, a transferência, a disseminação e a difusão de tecnologias ambientalmente corretas para os países em desenvolvimento, em condições favoráveis, inclusive em condições concessionais e preferenciais, conforme mutuamente acordado.	Número de ações integradas realizadas entre as entidades CNC-Fecomércio-Sesc-Senac	Representatividade: GTMA (01) Consema (12) CTCQA (0) CIEA (12) Economicidade (0) Responsabilidade social (0) Comitê de Sustentabilidade (4 datas alusivas + 1 voluntariado + 1 integração do contrato de gestão dos resíduos de saúde e beleza): 31 participações integradas de forma sistêmica.
			17.14 – Aumentar a coerência das políticas para o desenvolvimento sustentável.		

Fonte: NUGE

9.6.2 Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG)

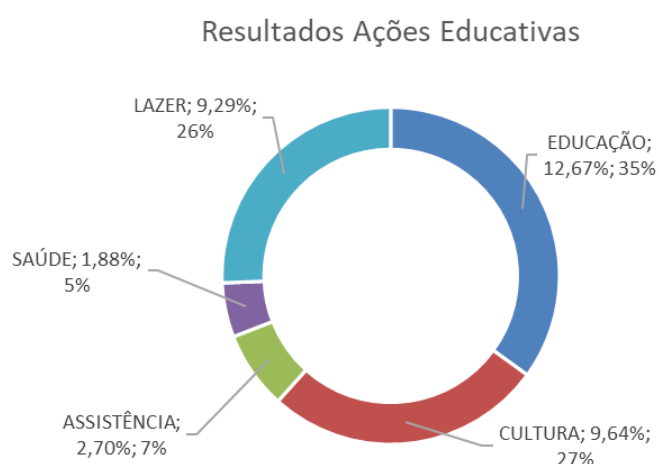
Neste ano, o Regional investiu R\$ 67.143.278,14 em ações educativas, representando 36,14% da receita compulsória líquida, ficando com uma *performace* de 108,43% em relação à meta regulamentar de 33,33%.

Nas ações gratuitas, foram aplicados R\$ 31.838.458,56, equivalentes a 17,14% da receita compulsória líquida. Em comparação à meta regulamentar de 16,67%, o Sesc/RS ficou com uma *performance* de 102,80%.

Nas ações educativas, o programa Educação teve a maior participação do comprometimento, realizando 35% do resultado total e 34% nas ações de gratuidade. O destaque desse investimento ficou por conta das escolas de Educação Infantil, que seguiram com as atividades pedagógicas mesmo com o distanciamento social decorrente da Covid-19.

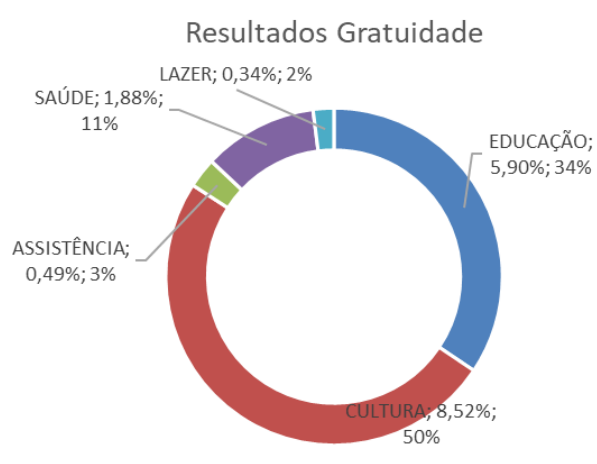
Em comparação aos investimentos de 2019, as ações educativas tiveram uma redução de 1,72%, e a gratuidade teve uma redução de 26,99%, resultados que refletem o distanciamento social decorrente da pandemia.

Gráfico 7: Resultados das Ações Educativas – PCG



Fonte: NEF

Gráfico 8: Resultados Gratuidade – PCG



Fonte: NEF

Tabela 5: Aplicação da Receita Compulsória Líquida – PCG

Aplicação da Receita Compulsória Líquida		
Arrecadação Compulsória Bruta		R\$ 195.442.336,00
(-) Transferências Federação e INSS		R\$ 9.654.851,39
Arrecadação Compulsória Líquida		R\$ 185.787.484,61
Compromisso – Ações Educativas 33,33%		R\$ 61.922.968,62
Compromisso – Gratuidade 16,67%		R\$ 30.970.773,68
EXECUÇÃO PCG	%	R\$
Execução Ações Educativas	36,14%	67.143.278,14
Execução Gratuidade	17,14%	31.838.458,56

Fonte: NEF

Os quadros demonstrativos do PCG estão disponíveis no endereço eletrônico <<http://transparencia.rs.sesc.com.br/transparencia>>.

10. Reconhecimento e Premiações do Departamento Regional

- 26º Prêmio Líderes & Vencedores – O Festival Internacional Sesc de Música realizado em Pelotas/RS foi um dos ganhadores do Prêmio Líderes & Vencedores 2020, promovido pela Federasul e pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul. O festival, que chegou em 2020 a sua 10ª edição, foi escolhido na categoria “Expressão Cultural”.
- GPTW Nacional – O Sesc/RS e o Senac-RS estiveram entre as melhores empresas para trabalhar no Brasil, segundo a pesquisa do GPTW 2020. Ambas as instituições estão no *ranking* nacional das organizações de grande porte (com mais de mil funcionários).
- GPTW RS – O Sesc/RS e o Senac-RS estiveram, mais uma vez, entre as melhores empresas para trabalhar no Rio Grande do Sul. As instituições ocuparam a 3ª e 4ª posições no *ranking* da categoria “Grande Porte” do GPTW.
- GPTW Mulher – O Sistema Fecomércio-RS/Sesc/Senac recebeu o selo do GPTW Mulher e esteve entre as melhores empresas para as mulheres trabalharem.
- Energy Globe Awards 2020 – Este prêmio é organizado na Áustria e considerado o mais importante prêmio ambiental do mundo (mais informações disponíveis em <<https://www.energyglobe.info/>>). O prêmio foi concedido ao Sesc Comunidade devido ao case do programa Mesa Brasil, pela Fundação Energy Globe, em junho de 2020.
- Melhores Hotéis de Médio Porte para Trabalhar no Brasil – Este prêmio foi concedido ao Hotel Sesc Gramado pela GPTW, em junho de 2020.
- Prêmio Tripadvisor Traveller's Choice – Este prêmio é considerado pelos usuários do *site* Tripadvisor como estabelecimentos com alto nível de hospitalidade. Os vencedores são reconhecidos por receber ótimos comentários de viajantes pelo período de um ano e entram para a lista dos 10% de hotéis que são considerados os melhores do mundo. Criado em 2012, o prêmio reflete “o melhor dos melhores” em termos de serviço, qualidade e satisfação do cliente nas categorias de hotéis, destinos badalados, destinos em alta, destinos promissores, praias, atrações, restaurantes, companhias aéreas e experiências. Este prêmio foi concedido ao Hotel Sesc Gramado pela Tripadvisor, em agosto de 2020.
- Condecoração Comenda do 12º Batalhão de Polícia Militar – Conforme convite encaminhado, esta condecoração foi uma forma de reconhecer a imprescindível colaboração para a segurança pública do Estado do Rio Grande do Sul e para a comunidade caxiense, sendo concedida ao Sesc Caxias do Sul, em setembro de 2020.
- Troféu Costa Doce 2020 (Academia de Ginástica) – Este prêmio foi concedido ao Sesc Camaquã pela Rádio Acústica FM, em abril de 2020.
- Consagração Pública 2020 (Academia de Ginástica) – Este prêmio foi concedido ao Sesc Camaquã pela RB Produtora Jornal Tribuna Centro-Sul, em setembro de 2020.
- Consagração Pública 2020 (Escola de Educação Infantil – Sesquinho) – Este prêmio foi concedido ao Sesc Camaquã pela RB Produtora Jornal Tribuna Centro-Sul, em setembro de

2020.

- Prêmio Pop Gol – O Melhor do Esporte (Organização Esportiva 2020) – Este prêmio foi concedido ao Sesc Camaquã pela Rádio Camaquense Programa Pop Gol, em novembro de 2020.
- Prêmio Pop Gol – O Melhor do Esporte (Quadra de Futebol) – Este prêmio foi concedido ao Sesc Camaquã pela Rádio Camaquense Programa Pop Gol, em novembro de 2020.
- Prêmio Prime 2020 (Referência em Educação Infantil – Sesquinho) – Este prêmio foi concedido ao Sesc Camaquã pela Clic Camaquã, em novembro de 2020.
- Certificação ISO 9001:2015 – Esta certificação é concedida desde 2002, com manutenções anuais e recertificação trienal. Escopo da certificação corporativa: Academia – ginástica e musculação; Educação Infantil; biblioteca fixa e BiblioSesc; Turismo Social; Hospedagem (Protásio Alves); Restaurante (Protásio Alves); Centro de Eventos (Protásio Alves); Clínica Odontológica Fixa (Santana do Livramento); e OdontoSesc. A segunda manutenção foi realizada em outubro de 2020.
- Reconhecimento das Melhores Práticas de Gestão – Excelência 2020: “Aprendendo com o Novo” – Este prêmio foi concedido pelo Sistema Fecomércio-RS/Sesc/Senac, em outubro de 2020.

Quadro 17: Unidade e Áreas Reconhecidas com Melhores Práticas de Gestão em 2020

Unidade Operacional/Área	Case/Prática de Gestão
Gerência de Educação, Assistência e Cultura	Campanha Pomar Solidário/Programa Mesa Brasil
Núcleo de Marketing	A Reinvenção no <i>On-Line</i> como Aprendizagem, sem Perder a Excelência
Núcleo de Negócios	Inspiração: Práticas de Engajamento para o Cliente Interno e Externo
Sesc Alberto Bins	Adaptação que Gera Oportunidade
Sesc Caxias do Sul	Ressignificando os Serviços, sem Descuidar do Essencial
Sesc Novo Hamburgo	SER Sensível Transforma
Sesc Pelotas	Humanizando durante Pandemia Covid-19
Sesc Taquara	Aulas ao Vivo/Academia On-line
Sesc Torres	Geração de Conteúdo e Entretenimento Digital na Atividade de Recreação

Fonte: NUGE

Luiz Carlos Bohn
Presidente do Conselho Regional