



# RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO 2020

**SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO DISTRITO  
FEDERAL**

[www.sescdf.com.br](http://www.sescdf.com.br)

## SUMÁRIO

Mensagem do Presidente.....	3
1. Quem Somos .....	5
2. Estrutura de Governança do Sesc e Conformidade da Gestão .....	7
2.1. Ouvidoria.....	7
2.2. Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC.....	10
3. Estrutura do Sesc-DF .....	11
3.1. Identificação .....	11
3.2. Organograma .....	14
3.3. Sede e Unidades operacionais .....	14
3.4. Cadeia de valor .....	15
4. Perspectivas, Oportunidades e Gestão de Riscos.....	15
5. Acolhimento e Relacionamento Institucional .....	17
5.1. Mapa de Partes Interessadas .....	17
5.2. Gestão das Partes Interessadas .....	17
5.3. Canais de Relacionamento com o Cliente .....	18
5.4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).....	23
5.5. Canais de informação e diálogo com a sociedade .....	24
5.6. Portal da Transparência .....	27
6. Contribuição para a Inovação e o Aperfeiçoamento de Práticas Sociais .....	29
6.1. Programa Educação .....	29
6.2. Programa Saúde.....	29
6.3. Programa Cultura.....	30
6.4. Programa Lazer .....	30
6.5. Programa Assistência .....	31
6.6. Mesa Brasil .....	32
7. Alinhamento e Estratégia para o Desenvolvimento Regional.....	32
7.1. Plano Estratégico do Sesc.....	32
7.2. Mecanismos de Acompanhamento e Avaliação do Plano .....	33
7.3. Resultados e Indicadores .....	34
8. Programação Anual de Trabalho .....	34
9. Realizações 2020 .....	35
9.1. Dimensão Social.....	35
9.2. Dimensão Ambiental .....	53
9.3. Dimensão Institucional .....	54
9.4. Dimensão Infraestrutura .....	69
9.5. Dimensão Econômica .....	73
9.6. Pluridimensional.....	77
10. Reconhecimentos e Premiações do Departamento Regional.....	79
Composição do Conselho Regional e da Diretoria .....	80

## Mensagem do Presidente

O ano de 2021 será, sem dúvida, um dos mais desafiadores na história do Serviço Social do Comércio, o Sesc, no DF. Nada parecido com 2020, quando a pandemia do novo coronavírus se instalou pelo mundo, transformando as rotinas de trabalho e de lazer. Se no ano que passou fomos surpreendidos pelos desdobramentos da pandemia, entramos neste novo ciclo conscientes sobre a ameaça sanitária que ainda paira sobre a sociedade e o que devemos fazer.

A missão do Sesc, ao ser criado na década de 40 por líderes empresariais visionários, sempre foi contribuir para a construção da paz a partir da promoção da justiça social e da redução das desigualdades. Para fazer acontecer, o Sesc investe em ações nas áreas de educação, cultura, esportes, lazer, saúde e assistência social. Por meio de programas e serviços acessíveis pautados pela qualidade, o Sesc leva, na prática, o exercício da cidadania a um patamar mais elevado, alinhado ao que nossos públicos pedem e merecem.

Não faria sentido, portanto, que neste 2021 faltasse às pessoas que trabalham e vivem do comércio, dos serviços e do turismo no DF o total apoio do Sesc. É em momentos como esse que a razão da existência do sistema se justifica e se prova essencial.

O aprendizado de 2020 foi intenso. O Sesc no DF, desde o início da pandemia, optou por não paralisar suas atividades e adaptar-se à realidade. Aos decretos governamentais que determinaram a paralisação do atendimento presencial de diversos de nossos serviços, respondemos com imediata adaptação. Consultas médicas passaram a ser feitas por meio de vídeo, restaurantes fechados serviram marmitas e aulas presenciais foram substituídas pelas em plataformas digitais, para ficar em poucos exemplos. O Sesc não parou, e os resultados de 2020 comprovam o acerto da decisão.

O estrangulamento da atividade econômica, devido às restrições, afetou principalmente a quem mais precisa. Na segurança alimentar, a resposta do Sesc foi aumentar as parcerias para doações de alimentos para o Mesa Brasil: arrecadamos 1.472 toneladas de alimentos, um resultado superior ao ano anterior, capaz de colocar comida na mesa para mais de 75 mil beneficiados atendidos por 380 entidades assistenciais no DF. Mais do que isso, criamos em plena pandemia o inédito Festival Fome de Música, para arrecadar doações de alimentos em lives musicais. Foram 335 lives, que geraram 101 mil cestas básicas e 1.403 toneladas de alimentos enviadas a 2.183 entidades assistenciais em 21 estados brasileiros. Todo o trabalho foi conduzido pelo Sesc-DF.

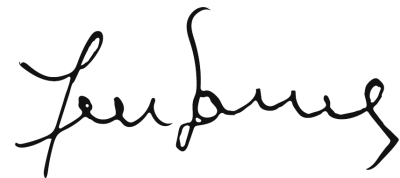
Em nossos restaurantes, servimos 454 mil refeições para takeout e 186 mil lanches, tudo isso servido a preço de custo.

Além de alimentos, enfrentamos o medo e a desinformação levando às pessoas arte, otimismo e esperança. Mantivemos ativos 1.363 idosos atendidos pela coordenação de assistência social, que realizou 35 lives especialmente para eles. Na cultura, fizemos o Sesc Viva Cultura, que levou trabalho e renda para o segmento artístico e arte para a população em 181 lives variadas e

executadas com grande qualidade. Se as academias e quadras ficaram fechadas, os instrutores do Sesc-DF levaram atividades até nossos 9.444 mil alunos por meio de lives e vídeo-aulas, disponíveis em nossos canais.

Não posso deixar de destacar a atuação na área da saúde. Realizamos 47,8 mil testes de covid-19 entre comerciários e familiares, muitas vezes trabalhando em parceria com o poder público. O Vila Sesc Mais Saúde levou atendimento médico, testagem e informações para as regiões mais carentes. No total, foram mais de 97 mil ações de orientação em saúde.

O Sesc-DF continuará a cumprir a sua missão, fazendo a diferença na vida de quem mais precisa de apoio em tempos tão difíceis.



Francisco Maia Farias

Presidente do Conselho Regional do Sesc/DF

# 1. Quem Somos

Com a missão de contribuir para o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida dos empregados do setor de Comércio de Bens, Serviços e Turismo, o Serviço Social do Comércio – Sesc promove atendimento nas áreas de educação, saúde, esporte, alimentação, cultura, ação social, turismo e lazer. Criado em 1946, o Sesc é uma instituição privada, mantida por contribuição social de caráter compulsório, incidente sobre a folha de pagamento de empresas do setor. Hoje, está presente em diversas cidades, grandes e pequenas, de Norte a Sul do Brasil. São mais de cinco mil unidades prestando anualmente atendimentos com mais de 2 milhões de beneficiários diretos, sempre atendendo os segmentos sociais mais vulneráveis da sociedade.

Desde 1966 que o Serviço Social do Comércio no Distrito Federal – SESC-DF contempla ações de educação, saúde, cultura, ação social, desenvolvimento físico e esportivo, lazer, alimentação e turismo social, por meio de atividades, programas e projetos propositivos e inovadores.

São milhões de pessoas atendidas anualmente, por mais de 1.000 funcionários empenhados em propiciar serviços de qualidade. Atualmente a Instituição conta com 10 unidades operacionais espalhadas por todo o Distrito Federal, que estão sendo sempre modernizadas e reestruturadas para melhor atender os mais de 221 mil comerciários, dependentes e usuários. O SESC-DF está constantemente empenhado em oferecer a sua clientela uma diversificação de serviços, de forma criativa, sempre compromissado com o exercício da Responsabilidade Social.

## Referenciais Estratégicos: Missão, Visão e Valores que norteiam a atuação do Sesc

Tabela 1 - Referenciais Estratégicos

Missão	Visão	Valores
Promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e, em caráter complementar, da comunidade, para uma sociedade justa e democrática.	Ampliar o reconhecimento do Sesc pela sociedade, como instituição inovadora e propositiva na promoção de ações para o desenvolvimento humano e social.	Transparência Excelência Atuação em Rede Ação educativa transformadora Sustentabilidade Acolhimento Respeito à diversidade Protagonismo Inovação

Fonte: Sesc/DN e Sesc/DF

## Valores que norteiam nossa atuação

**Transparência:** Atuação íntegra com respeito às pessoas, à diversidade e à legislação, nas atitudes, na utilização dos recursos e na comunicação institucional.

**Excelência:** Desenvolvimento e aperfeiçoamento de processos e métodos de trabalhos, nas atividades e serviços, tendo como referência os princípios e práticas que fortaleçam a identidade institucional.

**Atuação em rede:** Fortalecimento do pensamento sistêmico e da identidade institucional, respeitando a diversidade regional.

**Ação educativa transformadora:** Contribuição para o desenvolvimento do ser humano, visando melhor compreensão de si mesmo, das suas potencialidades, do contexto em que vive, de sua capacidade de realizar escolhas e de colaborar para a coletividade.

**Sustentabilidade:** Incorporação de práticas sustentáveis, transversais e integradas, às ações institucionais.

**Acolhimento:** Adoção de atitudes e condições para materializar o adequado acesso e permanência dos diversos públicos, considerando aspectos socioeconômicos, estruturais e culturais.

**Respeito a Diversidade:** Tratamento digno para todos, na promoção da acessibilidade, da inclusão sociocultural e recusa a qualquer forma discriminatória.

**Protagonismo:** Referência na idealização e execução de ações socioeducativas para o cumprimento de suas finalidades.

**Inovação:** Promoção de um ambiente favorável à criação e experimentação de novas ideias e iniciativas que propiciem o aperfeiçoamento e/ou mudanças estruturais, contribuindo para o reconhecimento da Instituição.

## Referenciais Nacionais

Carta da Paz Social	
Diretrizes Gerais de Ação do Sesc	
Diretrizes para o Quinquênio	
Legislação do Sesc (Regulamento e Regimento)	
Lei de Criação	
Normas Gerais Programa de Comprometimento e Gratuidade	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/sesc">http://transparencia.sesc.com.br/portal/sesc</a>
Outros decretos e leis relacionados com o Sesc	
Plano Estratégico do Sesc - 2017-2020	
Referencial Programático do Sesc	
Regimento do Sesc	
Relatórios: de Gestão; de Realizações; Estatísticos; Anuários	

### ➤ **Planejamento Estratégico – 2017-2021**

No que se refere ao contexto do Plano Estratégico da Instituição, o Sesc-DF está amparado pelos documentos normativos, como: Diretrizes para o Quinquênio, Plano Estratégico do Sesc e Referencial Programático. Segue abaixo o link no qual estão disponíveis todos os normativos que orientam a atuação da Entidade.

## 2. Estrutura de Governança do Sesc e Conformidade da Gestão

Estrutura de Governança do Sesc e Conformidade da Gestão	<a href="http://transparencia.df.sesc.com.br/transparencia/pagina/ler/2108">http://transparencia.df.sesc.com.br/transparencia/pagina/ler/2108</a>
Administração Nacional	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/transparencia">http://transparencia.dn.sesc.com.br/transparencia</a>
Administrações Regionais	<a href="https://www.sesc.com.br/portal/sesc/unidades/unidades">https://www.sesc.com.br/portal/sesc/unidades/unidades</a>
Atuação dos Conselhos (sugerimos informar datas, como se dá a definição de Pautas e o funcionamento das Reuniões)	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/transparencia/pagina/ler/2084">http://transparencia.dn.sesc.com.br/transparencia/pagina/ler/2084</a>
Código de Conduta e Ética	<a href="http://transparencia.df.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=298">http://transparencia.df.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=298</a>
Ouvidoria	<a href="https://sescdf.com.br/Paginas/Fale%20Conosco/Ouvidoria.aspx">https://sescdf.com.br/Paginas/Fale%20Conosco/Ouvidoria.aspx</a>

### 2.1. Ouvidoria

Como forma de favorecer a interação entre clientes e a Instituição, o Sesc/DF disponibiliza canais de atendimento específicos para pedido de informações, reclamações, elogios, denúncias, sugestões e solicitações: Ouvidoria e SAC.

Os canais de acesso à Ouvidoria são:

- Site: <https://sescdf.com.br/ouvidoria/>
- Telefone da Ouvidoria – 61 3218-9199
- WhatsApp do Sesc-DF - 61 8625-3721 - Opção 8
- E-mail: [ouvidoria@sescdf.com.br](mailto:ouvidoria@sescdf.com.br)
- Urnas Coletoras – Posicionadas nas Unidades e na Sede do Sesc/DF, com formulário próprio para manifestação.
- Pessoalmente – horário de atendimento das 8h às 17h.
- Carta – enviada de forma registrada, aos cuidados da Ouvidoria, para o endereço: SIA Trecho 2, Lote 1130 CEP: 71200-020

O acesso ao Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC é realizado através dos seguintes canais:

- Site: <https://sescdf.com.br/sac/>
- Telefone – **0800 617 617**(ligação de aparelho fixo e local)
- WhatsApp do Sesc-DF - 61 8625-3721
- E-mail: [sac@sescdf.com.br](mailto:sac@sescdf.com.br)

O atendimento ocorre de segunda-feira à sexta-feira das 7h30min às 18h.

## Ouvidoria: estrutura e resultados

A Ouvidoria do Sesc/DF é o elo entre a instituição e cliente. Possui caráter mediador, estratégico e pedagógico, com atuação autônoma e independente, acolhe as manifestações do público externo e interno. É assegurado a todos acesso de maneira segura, confidencial, sigilosa, ética, isenta e com independência.

A Ouvidoria estrutura-se da seguinte forma:



A Ouvidoria do Sesc/DF tem por finalidade:

- a. receber e reduzir a termo as reclamações, denúncias, reivindicações, sugestões, elogios, agradecimentos e demais manifestações afetas à missão, à finalidade, aos objetivos, aos serviços e às atribuições do Sesc/DF, providenciando o encaminhamento aos diversos órgãos, às Unidades e aos setores da Instituição;
- b. preparar e encaminhar, aos reclamantes, respostas quanto às providências adotadas, buscando apurar as respectivas reclamações, denúncias ou críticas;
- c. propor e acompanhar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis, no âmbito do Sesc/DF;
- d. contribuir para a disseminação das formas de participação dos usuários, dos beneficiários, servidores e da comunidade em geral, no acompanhamento e na fiscalização das ações do Sesc/DF;
- e. recomendar a anulação ou a correção dos atos praticados em desconformidade com a legislação ou com as normas institucionais;
- f. sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento e o bom funcionamento da Instituição;

- g. propor metodologia que facilite a captação e coleta, junto à clientela, de sugestões e manifestações sobre o atendimento e qualidade dos serviços prestados pela Instituição e suas estruturas;
- h. elaborar, mensalmente, relatório de atividades, mediante gráficos e estatísticas, sobre as intervenções ocorridas, os órgãos, unidades e setores envolvidos e as soluções adotadas, encaminhando as questões e as sugestões recebidas ao Presidente do Conselho Regional, com cópia ao Diretor Regional;
- i. articular com os responsáveis pelas áreas envolvidas/competentes a adoção de medidas corretivas e acompanhar sua implementação e desdobramentos;
- j. coordenar e supervisionar as ações de relacionamento com o cliente, da Central de Atendimento Telefônico (0800);
- k. desempenhar, por determinação superior, quaisquer outras atribuições que, pela sua natureza, possam ser incluídas em sua esfera de competência.

A Ouvidoria recebeu 1.621 demandas no ano de 2020, como pode ser observado na Tabela 1:

<b>DEMANDAS DE OUVIDORIA POR TIPO - 2020</b>		
<b>TIPO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	447	28%
<b>ELOGIO</b>	856	53%
<b>DENÚNCIA</b>	15	1%
<b>SUGESTÃO</b>	130	8%
<b>SOLICITAÇÃO</b>	173	11%
<b>TOTAL</b>	<b>1.621</b>	<b>100%</b>

Em relação aos canais de acesso à Ouvidoria, o formulário eletrônico disponibilizado portal do Sesc-DF e as manifestações depositadas nas urnas disponibilizadas em pontos estratégicos nas unidades, destacam-se em relação aos demais: 41% e 36% dos registros, respectivamente. Quanto aos demais canais, 18% das demandas foram efetuadas por e-mail; 3 % pelo aplicativo; 2% pelo telefone, 0,6% por meio dos sites de reclamação; e 0,1% relativo ao atendimento presencial no ano de 2020.

<b>FORMA DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2020</b>	
<b>ENTRADA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
URNA	581
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	661
E-MAIL	297
TELEFONE	25
SITES DE RECLAMAÇÃO	6
ATENDIMENTO PRESENCIAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>2.796</b>

## 2.2. Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC

O Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC é um canal disponibilizado aos clientes para prestar informações e esclarecer dúvidas sobre os serviços oferecidos pelo Sesc-DF.

<b>DEMANDAS DE LIGAÇÕES SAC - 2020</b>				
<b>PROGRAMA</b>	<b>LIGAÇÕES RECEPTIVAS</b>	<b>LIGAÇÕES ATIVAS</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>TOTAL (%)</b>
ADMINISTRAÇÃO	10.904	510	11.414	39,32
ASSISTENCIA	13	0	13	0,04
CULTURA	66	0	66	0,23
EDUCAÇÃO	888	0	888	3,06
LAZER	4860	99	4.959	17,08
MESA BRASIL	14	0	14	0,05
SAÚDE	11.259	417	11676	40,22
<b>TOTAL</b>	<b>28.004</b>	<b>1.026</b>	<b>29030</b>	<b>100</b>

<b>DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL SAC - 2020</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>TOTAL (%)</b>
ADMINISTRAÇÃO	987	<b>24,0</b>
ASSISTENCIA	5	<b>0,1</b>
CULTURA	49	<b>1,2</b>
EDUCAÇÃO	51	<b>1</b>
LAZER	1.473	<b>36</b>
MESA BRASIL	4	<b>0</b>
SAÚDE	1.551	<b>38</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.120</b>	<b>100</b>

DEMANDAS POR CANAIS ELETRÔNICOS SAC - 2020		
PROGRAMA	QUANTIDADE	TOTAL (%)
APP	905	22,0
E-MAIL	1.913	46,4
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	1.302	31,6
<b>TOTAL</b>	<b>4.120</b>	<b>100</b>

### 3. Estrutura do Sesc-DF

#### 3.1. Identificação

Tabela 2 - Identificação da unidade

Sesc /Administração Regional do Sesc Distrito Federal	
<b>Poder e órgão de vinculação</b>	
<b>Poder:</b> Executivo	
<b>Órgão de vinculação:</b> Ministério do Desenvolvimento Social (MDS)	
<b>Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)</b>	
<b>Denominação completa:</b> Serviço Social do Comércio - Administração Regional no Distrito Federal	
<b>Denominação abreviada:</b> Sigla: AR/Sesc/DF	
<b>Natureza jurídica:</b> Entidades que gerenciam recursos parafiscais/ Serviços Sociais Autônomos.	<b>CNPJ:</b> 03.288.908/0001-30
<b>Principal atividade:</b> Serviço de Assistência Social sem Alojamento	<b>Código CNAE:</b> 88.00-6-00
<b>Contatos</b>	
<b>Telefone:</b> (61) 3218-9103	<b>Fax:</b> (61) 3218-9150
<b>Endereço postal:</b> Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Trecho 02 lote 1130, CEP 71.200-020, Brasília/DF	
<b>Endereço eletrônico:</b> <a href="mailto:admsescdf@sescdf.com.br">admsescdf@sescdf.com.br</a>	
<b>Página da Internet:</b> <a href="http://www.sescdf.com.br">http://www.sescdf.com.br</a>	
Fonte: Sesc/DN e Sesc/DF	

#### ➤ Finalidade

**Jurisdição e Competência** - Órgãos de Deliberação, de Direção, de Supervisão e de Execução.

A Administração Regional do Sesc é composta pelo **Conselho Regional**, órgão deliberativo, e pelo **Departamento Regional**, órgão executivo.

A composição e competências do Conselho Regional estão definidas nos artigos 21, 22 e 25 do Regulamento do Sesc. O CR-Sesc/DF aprova o próprio Regimento.

A Presidência do Conselho Regional é exercida pelo Presidente da Federação do Comércio, conforme art.23-A e art.28, inciso II, do Regulamento do Sesc, aprovado pelo Decreto nº. 61.836, de 5 de dezembro de 1967, alterado pelo Decreto nº. 5.725, de 16 de março de 2006.

O Departamento Regional é dirigido por um Diretor Regional, indicado e formalmente designado pelo Presidente do Conselho Regional, conforme estabelecido no art. 27, §§ 1º e 2º do Regulamento do Sesc.

## ➤ **Competências Institucionais**

A competência do Departamento Regional está definida no art. 26 do Regulamento do Sesc e é de responsabilidade do Diretor Regional o cumprimento das ações nele estabelecidas, conforme art. 27, IV, "d".

**As Diretorias de área meio e fim são dirigidas por dois Diretores; as Assessorias, por Chefes de Assessoria; as Coordenações por Coordenadores; e os Centros de Atividades e as Unidades Operacionais, por Gerentes, todos designados pelo Presidente do Conselho Regional.**

O Sesc é uma instituição de direito privado, criado pela Confederação Nacional do Comércio em 1946. 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 suas famílias, conforme expressa o Artigo 1º, denominado *Da Finalidade*, do Decreto 61.836 de 1967, que trata e aprova o Regulamento do Serviço Social do Comércio e dá outras providências.

Ainda, o Regulamento, traz a ação e a responsabilidade do Sesc com a sociedade, conforme os artigos segundo e terceiro:

### **Art. 2º A ação do Sesc abrange:**

- a) O trabalhador no comércio e atividades assemelhadas, e seus dependentes;
- b) Os diversos meios-ambientes que condicionam a vida do trabalhador e sua família. Art. 3º Para a consecução dos seus fins, incumbe ao Sesc;
- c) Organizar os serviços sociais adequados às necessidades e possibilidades locais, regionais e nacionais;
- d) Utilizar os recursos educativos e assistenciais, existentes tanto públicos, como particulares;
- e) Estabelecer convênios, contratos e acordos com órgãos públicos, profissionais e particulares;
- f) Promover quaisquer modalidades de cursos e atividades especializadas de serviço social;
- g) Conceder bolsas de estudo, no país e no estrangeiro, ao seu pessoal técnico, para formação e aperfeiçoamento;

- h) Contratar técnicos, dentro e fora do território nacional, quando necessários ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de seus serviços;
- i) Participar de congressos técnicos relacionados com suas finalidades;
- j) Realizar direta ou indiretamente, no interesse do desenvolvimento econômico social do país, estudos e pesquisas sobre as circunstâncias vivenciais dos seus usuários, sobre a eficiência da produção individual e coletiva, sobre aspectos ligados à vida do trabalhador e sobre as condições socioeconômicas das comunidades;
- k) Servir-se dos recursos audiovisuais e dos instrumentos de formação da opinião pública, para interpretar e realizar a sua obra educativa e divulgar os princípios, métodos e técnicas de serviço social;
- l) Promover, por processos racionais e práticos, a aproximação entre empregados e empregadores;
- m) Desenvolver programas nos âmbitos da educação, cultura, saúde, assistência e lazer; nesta última categoria inclusas as atividades de turismo em suas diversas modalidades.

**Parágrafo único.** Na consecução dos objetivos previstos na alínea “l”, será aplicado um terço da Receita de Contribuição Compulsória Líquida do Sesc em educação básica e continuada ou ações educativas relacionadas com os demais programas, sendo que cinquenta por cento desse total fará parte da oferta de gratuidade destinada aos comerciários e seus dependentes e aos estudantes da educação básica de baixa renda.

O Sesc atua na prestação de serviços nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência por meio de Atividades e Projetos socioeducativos que contribuam para o desenvolvimento individual e coletivo, o exercício da cidadania e a igualdade social da clientela comerciária, seus dependentes e a comunidade, preferencialmente a de menor renda.

No Distrito Federal, o Sesc foi criado em 03 de janeiro de 1966.

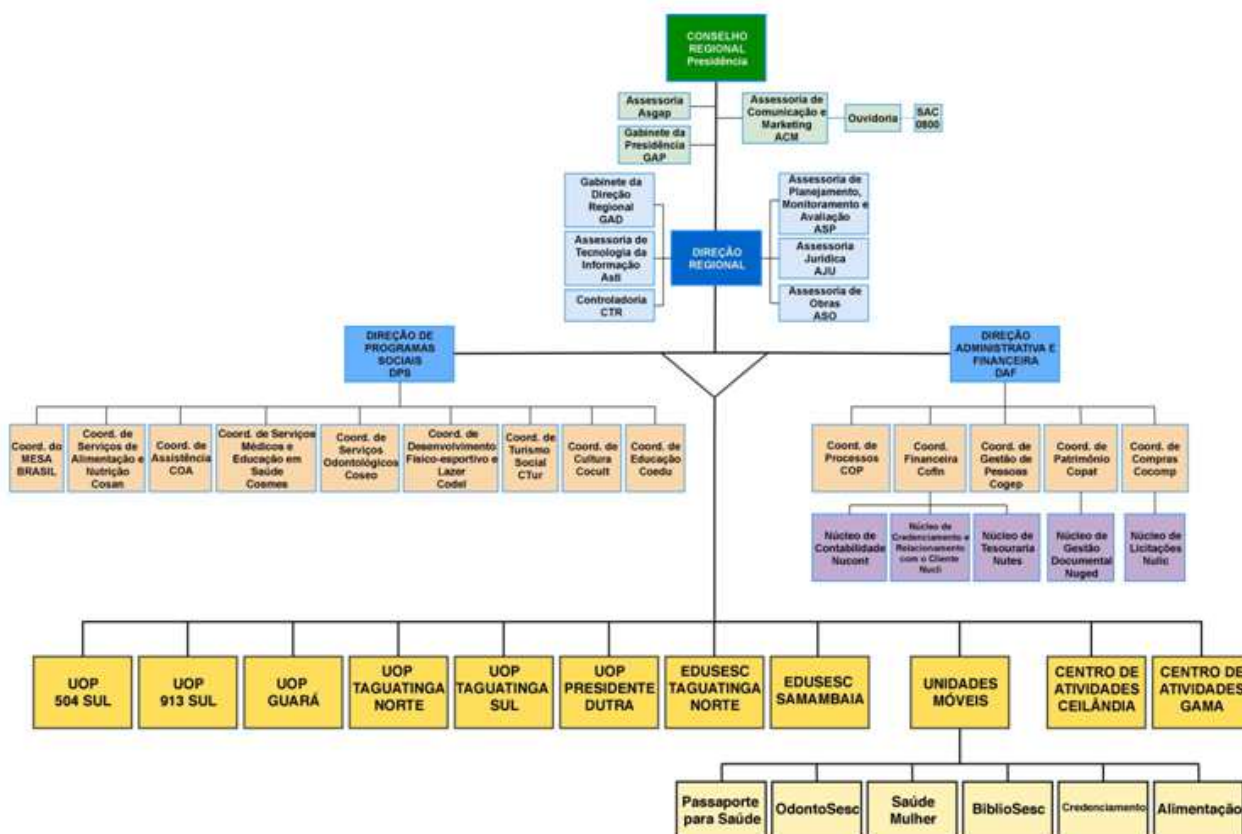
- Normas relacionadas à gestão, à estrutura, à finalidade e às competências institucionais do Sesc e da Administração Regional do Sesc no Distrito Federal, bem como manuais relativos às suas realizações

## 3.2. Organograma

### ➤ Organograma, Estrutura Funcional – Níveis Estratégico e Tático

O Regimento Interno do Sesc/DF foi atualizado e submetido à consideração do Conselho Regional, sendo aprovado pela Resolução AR/Sesc/DF Nº 847/2011, de quatro de julho.

Figura 1 - Organograma



Legenda:  
UOP - Unidade Operacional;  
EDUSEC - Educação do Serviço Social do Comércio.

Organograma Sesc-DF

Fonte: Sesc/DF - GAD/ASP

## 3.3. Sede e Unidades operacionais

<https://www.sescdf.com.br/#>

### 3.4. Cadeia de valor

Figura 2 - Cadeia de Valor



Fonte: Sesc/DF

## 4. Perspectivas, Oportunidades e Gestão de Riscos

O ano de 2020 foi atípico, apesar do grande desafio de adequar as suas operações, em meio a uma pandemia, o Sesc-AR/DF não parou e criou formas de prestar e ofertar os seus serviços. Frente a esse cenário, com a finalidade de tornar o processo decisório mais seguro, a gestão atual adotou novas estratégias e aprimorou os mecanismos de controles e gestão.

Os mecanismos de controle e gestão são parte integrante da governança, desempenhando trabalhos de acompanhamento dos resultados planejados, busca de soluções para melhoria do desempenho, tanto, dos programas e atividades/projetos, quanto da estrutura organizacional, bem como dos instrumentos de promoção do processo decisório fundamentado sempre em evidências.

Além disso, o controle da gestão compreende processos estruturados para mitigar os possíveis riscos com vistas ao alcance dos objetivos institucionais e para garantir a execução ordenada, ética, legal, econômica, eficiente e eficaz das atividades, conforme demonstrado nos resultados do processo de prestação de contas do exercício de 2020.

Com relação ao controle interno, no Regional está estruturado em três níveis, sendo o primeiro nível a cargo dos próprios gestores, o segundo a cargo da Controladoria com mapeamento de processos, gerenciamento de riscos e ações de integridade, além dos procedimentos de

acompanhamento orçamentário, financeiro, patrimonial, contábil e de monitoramento dos programas, projetos e atividades planejadas, a cargo da Coordenação Estratégica e das áreas da Direção Administrativa e Financeira – DAF. O terceiro nível está a cargo da auditoria interna da Controladoria, responsável pela avaliação das ações e da gestão, atuando de forma preventiva no aperfeiçoamento dos controles internos. Todos esses instrumentos têm como objetivo comum o aperfeiçoamento e a modernização da gestão, com vistas a garantir os resultados pretendidos.

No exercício, a Controladoria desempenhou trabalhos juntos às áreas finalísticas e áreas meio, visando atuar o mais próximo possível da execução das ações, no sentido de correção dos rumos de forma preventiva. Como parte integrante da gestão, a Controladoria vislumbrou uma grande oportunidade de atuação, alertando os gestores quanto aos riscos e possíveis fragilidades durante a execução das ações institucionais.

O principal desafio foi a sincronização e a integração dos diversos instrumentos de trabalho, atuando de forma tempestiva e preventiva.

Para 2021, com a nova estruturação institucional, juntamente a revisão do Planejamento Estratégico e a atuação da Controladoria, as ações serão voltadas ao fortalecimento da cultura de governança, controle interno e de integridade. Temos como perspectivas a implantação e o fortalecimento das seguintes ações: continuidade do trabalho de mapeamento de processos e de gerenciamentos de riscos, em apoio aos gestores para simplificar e proporcionar eficiência e efetividade nos processos; implantar os programas de integridade e ética, para fortalecer a cultura de transparência e ética na instituição; incrementar ações de transparência ativa e passiva, permitindo maior participação social; continuidade dos trabalhos de auditoria interna no aperfeiçoamento dos controles internos e modernização da gestão, além do atendimento às demandas do Tribunal de Contas da União - TCU, Controladoria Geral da União - CGU e do Conselho Fiscal do Sesc/DF.

## **GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS**

Considerando que a gestão de riscos e dos controles internos fornecem maior garantia para o alcance dos objetivos e proporciona a eficiência, a eficácia e a efetividade e que a estratégia de governança fortalece e aprimora o processo de Gestão Institucional, visando também atender as recomendações da Controladoria-Geral da União – CGU para que fosse instituído uma área específica para verificação dos processos organizacionais.

Com a premissa de que todos os riscos devem ser identificados em todas as ações, atividades/projetos do Sesc-AR/DF e com base na metodologia de Gerenciamento de Riscos disponibilizado pelo Departamento Nacional do Sesc, durante o exercício, o Comitê de Modernização da Gestão estabeleceu a Matriz de Riscos e realizou a Identificação dos Riscos Institucionais nas áreas do Regional. O Comitê, também atuou fortemente na Sensibilização e Treinamentos dos Gestores para o gerenciamento de riscos.

O Sesc-AR/DF vem implantando o gerenciamento de riscos de forma gradual nas Unidades, Coordenações, Assessoria e Direções, priorizando os processos organizacionais que impactam diretamente no alcance dos objetivos estratégicos definidos no Plano de Trabalho Anual.

Cabe salientar que, no final do exercício, o Sesc-AR/DF alterou o seu organograma, visando atender as inovações de mercado, impostas pela Pandemia da Covid-19. Para enfrentamento dos objetivos propostos, foi instituída, a Supervisão de Processos e Riscos, ligada à Coordenação Controladoria, por intermédio da Resolução AR/SESC-AR/DF N° 1051/2020 que também instituiu o Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração.

Desde sua instituição a Supervisão de Processos e Riscos tem buscado parcerias para treinar e capacitar os Gestores e multiplicadores das áreas fim e meio, para atuarem no gerenciamento dos riscos em suas áreas. No Plano de Trabalho para 2021 está previsto a validação da metodologia de Gestão de Riscos, que será um grande norteador para revisão da Matriz de Riscos e servirá para sensibilizar e capacitar toda a Instituição.

## 5. Acolhimento e Relacionamento Institucional

### 5.1. Mapa de Partes Interessadas



### 5.2. Gestão das Partes Interessadas

O Relacionamento Institucional realizado pelo Sesc-DF ganhou uma dimensão expressiva, implementado pela nova gestão, passando por um aumento da visibilidade institucional nas ações

com o Departamento Nacional, Departamentos Regionais, parcerias público-privado, convênios e fortalecimento Institucional da marca.

O ano de 2020, mesmo com a Pandemia da COVID-19, foi de um marco para o Sesc-DF, que se reinventou e buscou manter e aprimorar a gestão de relacionamento, para continuar gerando resultados positivos para Instituição.

### 5.3. Canais de Relacionamento com o Cliente

#### Central de Relacionamento

O ano de 2020 foi desafiador para todas as áreas e, sem dúvidas, para área de Relacionamento com o Cliente.

Com o cenário intempestivo de pandemia da Covid-19 tivemos nossas unidades fechadas, suspensão das atividades e conseqüentemente queda da receita dos serviços.

Para a área de Relacionamento com o cliente, o nosso principal produto oferecido ao cliente é o Cartão do Sesc que fornece acesso aos serviços oferecidos em nossas Unidades e, dependendo da categoria, sobretudo ao Comerciante, com preços diferenciados e nacionalmente.

À época o credenciamento ocorria presencialmente, por meio das Unidades de Prestação de Serviços ou na ação de credenciamento *in loco* promovida pela área de Relacionamento com o Cliente. Com nossas Unidades e empresas fechadas, milhares de clientes do Sesc-DF necessitavam da credencial para usufruírem dos benefícios indiretos oferecidos junto aos nossos parceiros.

Para tanto, entre os meses de março e abril houve a necessidade de intensificar atendimento por meio do Sistema Pré-credenciamento, tendo em vista a limitação de atendimento nas Unidades de Prestação de Serviços, com isso, iniciamos a utilização desta ferramenta de com suas funcionalidades disponíveis, com o objetivo de realizar as credenciais/renovações por meio do Cartão Sesc de forma digital.



O primeiro e importante passo tomado foi de implantar no App o serviço de pré-credenciamento e disponibilizar a Credencial Digital. Essa inovação ocorreu em meados de maio para podermos atender as necessidades da clientela. Além disso, aproveitamos a oportunidade de manter a comunicação com nossos habilitados e também divulgar notas sobre nossos serviços e agendas de atuação.

Com essa iniciativa, permanecemos produzindo as credencias de forma online(digital), com o olhar na sustentabilidade e economicidade, conforme quadro a seguir.

<b>Credenciais realizadas - Digital - 2020</b>				
<b>Categorias</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>	<b>*valor unitário</b>	<b>Economicidade</b>
Trabalhador TCBST	21.480	91,08%	R\$ 0,76	R\$ 16.324,80
Público em geral	2.104	8,92%	R\$ 0,74	R\$ 1.556,96
<b>Total</b>	<b>23.584</b>	<b>100,00%</b>	<b>R\$ 1,50</b>	<b>R\$ 17.881,76</b>

\* Calculo: Milheiro de PVC amarelo: R\$ 220,00 - milheiro de PVC Azul: R\$ 200,00 e Kit Ribbons: 547,98  
 Fonte: Sistema de matrícula- SMA

Segue abaixo, os resultados alcançados ao longo desse cenário desafiador, com as constantes ações desenvolvidas na área de relacionamento com cliente:

<b>Credenciais realizadas - Total- 2020</b>		
<b>Categorias</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Trabalhador TCBST- novas	27.045	22,06%
Trabalhador TCBST- revalidadas	60.275	49,17%
Público em geral- novas	11.082	9,04%
Público em geral- revalidadas	24.189	19,73%
<b>Total</b>	<b>122.591</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema de Gestão e Planejamento – SGP( Resultado de credenciamento físico e digital).

Para prosseguirmos com a produção de credencial digital de modo mais eficiente, novamente o área de Relacionamento com o Cliente buscou outro recurso fundamental já adquirido pelo Sesc, O App do Sesc-DF, possibilitando o acesso à informações e serviços do Sesc- DF

Outro fator importante a se destacar, foi a parceria entre Sesc- DF e o GDF no apoio das testagens para COVID-19, aos comerciários de shoppings e, posteriormente, aos demais estabelecimentos comerciais das cidades. Na primeira ação atendemos aos comerciários das empresas associadas à Fecomércio-DF, que gerou aproximação dos empresários como aquela entidade e, conseqüentemente fortaleceu os sindicatos juntos à base, bem como todo o Sistema Sesc-Senac/Fecomércio. Para tanto foi exigida a apresentação do Cartão Sesc para realização de teste gratuitamente. Isso possibilitou a continuidade na produção de credenciamento, além de aproximação do Sesc com os Presidentes dos Sindicatos e os empresários vinculados à Federação. A ação aconteceu na Unidade Sesc 504 Sul.

No segundo momento atuamos em 8 importantes Shoppings Centers promovendo o teste *mediante a apresentação da Carteirinha*. Desta forma, em atendimento às exigências do Decreto 942/2020, os comerciários voltaram a trabalhar gradativamente à medida em que apresentavam o resultado

do teste. Vale lembrar que os primeiros testes vendidos no mercado eram de alto custo e foi de encontro com a situação que nosso público alvo enfrentava, sobretudo do desemprego e a maior crise econômica da história de Brasília.

Assim, o Sesc buscou parceria no mercado para oferecer o exame mais acessível e, em seguida comprou 150 mil testes para oferecer gratuitamente ao comerciário do Distrito Federal.

Além disso, a área de Relacionamento ampliou o atendimento para clientela por meio dos convênios com os segmentos da rede de hospitais, laboratórios, farmácias e restaurantes com desconto de até 40% para os credenciados.

Categorias	Quantidade	%
Empresas credenciadas	120	77,42%
Empresas em credenciamento	35	22,58%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Núcleo de Credenciamento e Relacionamento com o Cliente- NUCLI



Essa ação foi importante para gerar a relação ganha-ganha entre as partes. Com os expressivos descontos oferecidos, nossos habilitados tiveram a oportunidade de acessos aos serviços com descontos, inclusive os essenciais, os empresários passaram a receber clientes e, assim, gerou a retomada da economia e emprego no estabelecimento e o Sesc-DF cumprindo com seu papel social na cidade.

*Gradativamente nossos serviços foram retomados, mas a clientela ainda assim permanecia insegura em relação à retomada das atividades. Diante disso, buscamos nos adequar ao novo cenário trazendo novas ferramentas de gestão de relacionamento para permanecermos com nossos atendimentos.*

### **Novos canais de comunicação com a clientela**

Atualmente a ferramenta de interação mais utilizada no Brasil é a WhatsApp que possibilita tratar negócios, consultar informação, solicitar produtos e serviços entre outros. Com isso, buscamos no mercado essa importante ferramenta de atendimento para adequarmos a essa necessidade da clientela.

Nesse sentido, implantamos em agosto o **WhatsApp Comercial** do Sesc, que é o canal de comunicação direto com o cliente, realizado tanto automático quanto interagindo com nossos atendentes, além de ser canal de venda dos serviços oferecidos no Sesc-DF.

Em pouco tempo os números de pessoas que aderiram à ferramenta para se conectarem com o Sesc é surpreendente. Abaixo seguem os indicadores alcançados:

Realizado Whatstapp Comercial - 2020	
Mensurador	Quantidade
Abertura de atendimento- Protocolo	26.159
Agenda de Cliente- Base de contatos	10.924
Autoatendimento	21.586
Atendimento Operacional	13.657
*Visualizações " Storie do WhatsApp"	276.670
<b>Total de interações</b>	<b>348.996</b>

\* Lançamento de informativos que são visualizados pelos clientes da agenda de contatos, durante 24 horas, após postagem pelo operador. Fonte: Painel administrativo Multizap (WhatsApp Comercial) - NUCLI

Realizado Whatstapp Comercial (mensagens) - 2020	
Mensurador	Quantidade
Mensagens Enviadas	67.422
Mensagens recebidas	43.409
<b>Total de interações</b>	<b>110.831</b>

Fonte: Painel administrativo Multizap (WhatsApp Comercial)- NUCLI

Em quatro meses de uso, foi possível observar uma diminuição na demanda telefônica, pois na ferramenta WhatsApp Comercial é possível adquirir informações e fazer *downloads* de tabela de preços e serviços através do autoatendimento, não sendo necessário um operador. Acredita-se que essa ferramenta deverá ser mais bem procurada com a divulgação nas redes sociais e Unidades do Sesc-DF



## Relacionamento Institucional

Além dos canais de interação com a clientela, esta gestão é focada em promover o relacionamento com cliente eficiente e que agregando valores reconhecido pelos nossos usuários, em especial ao cliente empresário.

Outra importante ferramenta foi a criação da **carteira de clientes**, que possibilita realizarmos o monitoramento eficiente, promovendo o relacionamento com cliente e, assim, obtendo do empresário do comércio o reconhecimento da importância na manutenção do Sistema Sesc-Senac.

Desta forma, criamos uma estratégia de relacionamento assertiva que gerou excelentes resultados em pouco tempo.

Outro canal de relacionamento com o cliente, foi o **Programa de Benefícios Social** ao Comerciante possibilitou que o empresário percebesse que os serviços oferecidos pelo Sesc-DF agregam além dos benefícios normais, isto é, manter o Sesc é mais vantajoso pelos custo-benefício para os colaboradores daquela empresa, promovendo os cuidados com a saúde, sobretudo, preventivo e o bem-estar, contribuindo na redução de absenteísmo.

Implemente **gratuitamente** a credencial do Sesc-DF no RH da sua empresa. É mais um benefício que você pode oferecer a seus colaboradores.

### Plano de Benefício Social ao Comerciante

Um jeito fácil e prático de você contar com os serviços do Sesc na sua empresa.

Conte com todos os serviços do Sesc: saúde, esporte, lazer, turismo, cultura e muito mais.

Acesso a descontos de **até 40%** nas redes credenciadas com o Sesc-DF

Mais informações: 3218-9171  
comercial@sescdf.com.br

## O Sesc quer ser parceiro da sua empresa.

Oferecemos os melhores serviços para você e seus funcionários.

Solicite uma visita comercial de nossa equipe para conhecer todas as vantagens exclusivas.

Marque agora uma visita pelo email: [comercial@sescdf.com.br](mailto:comercial@sescdf.com.br)

## O QUE É IMPORTANTE PARA VOCÊ E PARA SUA EMPRESA?

A sua opinião é essencial para continuarmos melhorando o nosso atendimento e nossos serviços.

Participe e ajude o Sesc-DF a ser cada vez mais do seu jeito.

ACESSE O LINK E RESPONDA A NOSSA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.

Propriedade DF Sesc-Senac Instituto Beneficente

# SESC

SAÚDE  
CULTURA  
LAZER  
ESPORTE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL  
EDUCAÇÃO  
TURISMO

Sesc  
DISTRITO FEDERAL

Por fim, este ano foi desafiador no que tange ao relacionamento com o cliente, o Sesc/DF buscou-se adequar diante da pandemia, por meio de ferramentas tecnológicas e com atuações incansáveis de buscar melhor atender a sua clientela. Para 2021 temos muito trabalho voltado para aproximar o cliente mantenedor e usuário e promover um relacionamento eficiente e duradouro

## Avaliação dos produtos e serviços pelos clientes

A pesquisa de Satisfação tem como objetivo conhecer a opinião da clientela que utiliza os serviços do Sesc-DF e, também, avaliar os aspectos positivos e pontos a serem desenvolvidos acerca da atuação da entidade em cada Unidade de Prestação de Serviços.

A pesquisa foi aplicada nas diversas áreas de atuação do Sesc-DF, são elas: Alimentação (Nutrição Refeição e Nutrição Clínica e Esportiva), Saúde Bucal, Serviços Médicos, Esportivos, Educação Turismo Social e o Grupo de Idosos.

Cabe ressaltar que a pesquisa avaliou, além dos serviços ofertados, a estrutura de prestação de serviços, nas Centrais de Atendimento e Caixas e nas Unidades Operacionais.

Link da pesquisa: <http://transparencia.df.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=391>

### 5.4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

O Serviço de Informações ao Cidadão, em atendimento ao disposto no inciso I do art. 9º da Lei n.º 12.527/2011, acontece, prioritariamente, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), o qual pode ser acessado através do Portal da Transparência do Sesc-DF, no endereço: <http://transparencia.df.sesc.com.br/e-sic>

O sistema foi implementado no Regional em 2020 e recebeu 4 pedidos de acesso, conforme exposto a seguir:

DEMANDAS RECEBIDAS - 2020			
	QUANTITATIVO	%	TIPO
e-Sic	4	100%	Solicitação de Informação/Documento

RESULTADO DAS DEMANDAS				
	STATUS	SITUAÇÃO	QUANTITATIVO	%
e-Sic	Aberto		0	0%
	Em andamento		0	0%
	Concluído		4	100%

TEMPO DE RESPOSTA		
TEMPO DE RESPOSTA	QUANTITATIVO	%
Até 7 dias	1	25%
Até 15 dias	3	75%
Até 20 dias	0	0%
Até 30 dias	0	0%
Acima de 30 dias	0	0%

## 5.5. Canais de informação e diálogo com a sociedade


### 141 mil seguidores em mídias sociais

O Sesc DF está presente nas mídias sociais desde 2011, dirigindo seus primeiros esforços para Twitter, posteriormente Facebook e, mais recentemente, Instagram e YouTube.

Hoje, o Sesc DF possui mais de **141 mil seguidores** na sua conta principal. Não estão incluídas as contas de Instagram do Mesa Brasil (1.909 seguidores) e Sesc Turismo (1.578).

 73.452 fãs

 47.748 seguidores

 8.106 assinantes

 11.104 seguidores

 1.537 seguidores



VISÃO GERAL | FACEBOOK

73.452 fãs

**409**  
publicações

Quantidade total conteúdos publicados no período.

**98K**  
de engajamentos

Quantidade total de reações, curtidas, comentários e compartilhamentos.

**+4,7K**  
de novos fãs

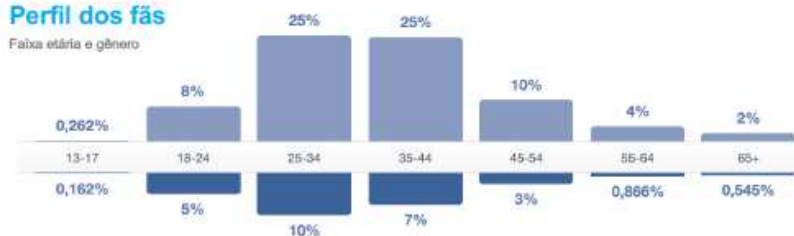
Quantidade total de novos usuários que passaram a seguir o conteúdo.

**41M**  
de impressões

Quantidade total de vezes que as pessoas viram as publicações do Sesc.

#### Perfil dos fãs

Faixa etária e gênero



#### Mulheres

 **73%**  
Seus fãs

#### Homens

 **27%**  
Seus fãs



### Pessoas alcançadas

Alcance total



47.748 seguidores

**474**  
publicações

Quantidade total conteúdos publicados no período.

**77K**  
de interações

Quantidade total de curtidas, comentários e salvamentos nas publicações.

**+17K**  
de seguidores

Quantidade total de novos usuários que passaram a seguir a conta.

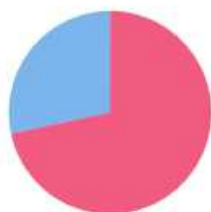
**199**  
Interações  
por post

Quantidade média de interações por publicação

#### Perfil dos fãs

Faixa etária e gênero

28% Homens  
72% Mulheres



Mulheres Homens

**72%** do total de seguidores têm entre 25 e 34 anos.

**1.272**  
pessoas em média visualizam os stories publicados.



## VISÃO GERAL | YOUTUBE

1.050 inscritos

**249K**  
visualizações

Total de visualizações do canal no período.

**33K**  
horas assistidas

Estimativa de horas do total de visualizações do conteúdo pelo público

**+7,8K**  
inscritos

Quantidade total de inscritos no canal.

O crescimento expressivo aconteceu principalmente a partir de Maio de 2020, quando o Sesc começou a gerar conteúdos em vídeos, por conta da Pandemia.

**2,2M**  
impressões

Quantidade de vezes que a miniatura dos vídeos foi mostrada aos usuários.

**8 min**  
assistidos

Tempo médio assistido por cada um dos usuários

**48% dos usuários têm entre 25 e 44 anos.**

43% dos acessos vêm do próprio YouTube e 29% vêm de acesso externo, como os sites institucionais.



## VISÃO GERAL | ACESSOS AO SITE

### Portal Institucional

**378K**  
Usuários únicos

**1,4M**  
de páginas visualizadas



**66% dos usuários utilizaram um celular para acessar o site**

## 5.6. Portal da Transparência

O Portal de Transparência do Sesc-AR/DF é um dos mecanismos utilizados para prestação de contas das ações do Sesc e tem como objetivo facilitar o acesso integral da sociedade às informações que tratam da governança da entidade, que permitem verificar a eficácia e a racionalidade no uso de seus recursos.

Com o advento da Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO, do Acórdão nº 699/2016-TCU-Plenário e do normativo interno (Ordem de Serviço Sesc-AR/DF nº 32/2020), o Departamento Nacional do Sesc e o Departamento Regional do Sesc no Distrito Federal, desenvolveu o seu Portal de Transparência com implantação das ações de transparência para alinhamento e uniformidade das informações divulgadas pela transparência ativa.

A **transparência ativa** deixa disponibilizada ao público as informações de interesse geral e coletivo, por livre iniciativa, sem que tenha sido necessária uma prévia solicitação. É uma das ferramentas que promove a divulgação de suas informações em canais de comunicação conforme endereços: no portal <http://transparencia.df.sesc.com.br/transparencia> e no site <https://Sesc-AR/DF.com.br>.

Os documentos são atualizados conforme a natureza da atividade a qual se relacionam, e de acordo com as informações apresentadas por cada área do Sesc-AR/DF. A divulgação de informações é realizada com base nas boas práticas de governança corporativa, nos normativos internos e externos e nas legislações pertinentes.

### **Informações que podem ser encontradas no Portal de Transparência:**

- **Institucional** – Apresentação das áreas de atuação do Sesc-AR/DF, com diversas atividades desenvolvidas para pessoas de todas as idades, com as principais legislações, diretrizes e instrumentos normativos que regulam e norteiam as atividades do Sesc.
- **Conformidade** – Código de Ética e Conduta, Estrutura de Governança, Ouvidoria, Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC e Relatórios das Auditorias externas (Auditoria Independente) para demonstrar os diversos canais de prestação de contas.
- **Recursos Humanos** – Conselho Nacional e Regional do Sesc, Estrutura Organizacional (Organograma), Estrutura remuneratória, listagem do corpo técnico e dirigentes e principais legislações que regulamentam, assim como links para os processos seletivos.
- **Gratuidade** – Demonstrativo das vagas de gratuidade ofertadas, recursos financeiros aplicados nas diversas áreas e o Programa de Comprometimento e Gratuidade - PCG.
- **Finanças** – Divulgação das informações contábeis e financeiras: balanço patrimonial, balanço orçamentário, balanço financeiro, demonstração das variações patrimoniais, fluxo de caixa e notas explicativas.

- **Orçamentos** – Os orçamentos anuais aprovados e publicados no Diário Oficial da União, assim como demonstrativos com os valores orçados e realizados (detalhamento da Receita e Despesa).
- **Contratos e Convênios** – Demonstrativo dos contratos e convênios firmados e os pagos no exercício.
- **Licitações** – Processos licitatórios em andamento e os recém finalizados, bem como os editais correspondentes, contendo: modalidade, natureza e descrição do objeto, data da abertura das propostas, critério de julgamento, data da homologação, resultado do certame, identificação dos licitantes, valores das propostas, registro dos recursos apresentados e respostas aos recursos, e situação da licitação (em execução, suspensa, concluída).
- **Ações e Programas** – Plano estratégico, programa de trabalho e relatório de gestão do Sesc-AR/DF, elaborado a partir dos referenciais institucionais vigentes.
- **Dados Brasil** – São dados do Departamento Nacional e Regionais do Sesc, com as programações e atividades desenvolvidas, composta das demonstrações contábeis, resultados do programa de comprometimento e gratuidade, orçamentos, transferências regulamentares, prestação de contas, anuário estatístico, relatórios estatísticos, pesquisa quantitativa de satisfação de clientes do Sesc e links que direcionam para os demais Portais de Transparência do Sesc em todo Território Nacional.

Com base na Lei nº 12.527/2011, no Decreto nº 9.781/2019 e no normativo interno (Ordem de Serviço SescAR/DF nº 31/2020), o Sesc/AR/DF institui o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC possibilitando qualquer pessoa, física ou jurídica acesso à informações produzida pelo Sesc-AR/DF, como ferramenta de atendimento à transparência passiva.

A **transparência passiva** atua por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), em que qualquer pessoa identificada, física ou jurídica, pode solicitar informações, conforme estabelecido na Lei de Acesso à Informação - LAI. As respostas são fornecidas de forma clara, reunindo os dados mais recentes sobre o tema, dentro do prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa. As solicitações também podem ser de forma presencial na Ouvidoria do Sesc-AR/DF, por meio de preenchimento de formulário. Os requerimentos deverão ser registrados nos endereços: <http://transparencia.df.sesc.com.br/e-sic/home/pedido> ou <https://Sesc-AR/DF.com.br/ouvidoria>.

## 6. Contribuição para a Inovação e o Aperfeiçoamento de Práticas Sociais

### 6.1. Programa Educação

#### Participação em eventos como Palestrante ou Stand em Congressos

O Sesc Ciência do Distrito Federal foi selecionado para fazer parte de uma rede de experimentos remotos, promovida pela World Pendulum Alliance, que vai medir a aceleração da gravidade em diferentes latitudes por meio da colocação de pêndulos em pontos estratégicos do planeta. No Sesc, o equipamento ficará instalado na unidade Taguatinga Sul.

O Centro de Disseminação de Ciências (Pilab), desenvolvido pela Universidade de Brasília e criado a partir da World Pendulum Alliance, com origem na Universidade de Lisboa, reconheceu o Sesc Ciência/DF como divulgador científico, possibilitando a seleção do projeto como um dos polos do experimento. A divulgação do programa foi feita no evento online ComCiência, realizado de 14 a 16 de setembro.

Link acesso: <https://www.sesc.com.br/portal/site/comvc/oqueestamosfazendo/content/sesciencia>

### 6.2. Programa Saúde

#### NUTRIÇÃO

#### Participação em eventos como Palestrante ou Stand em Congressos

- Participação no Seminário **Retratos da Pandemia na Infância e suas Repercussões** com o tema **Alimentação Infantil durante a Pandemia (COVID-19)**, ministrado pela nutricionista Mariana Botelho de Melo, com **613 visualizações** no canal do Youtube do Sesc-DF em novembro.
- Participação da psicóloga Renata Arouca de Oliveira Moraes como palestrante no Congresso da Sociedade Brasileira de Psicologia - SBP, em outubro no canal do Youtube da SBP.
  - ✓ **O olhar dos idosos diante da experiência traumática nos tempos de COVID – 19.**
- Realizamos o 1º Congresso – **Sesc Mais Saúde**, 100% online no canal do Youtube do Sesc-DF, em outubro com **1.737 visualizações**, sendo direcionado para os comerciários e para o público em geral.
  - ✓ Apresentação de temas voltado para a Pandemia (COVID-19) pelos profissionais das áreas do Sesc-DF.

- VI Encontro Nacional e I Encontro Latinoamericano de Educação Popular em Saúde no Piauí em fevereiro.  
**Trabalhos Apresentados pelos Enfermeiros – Marcos André Viana Ferreira Neto e Wanderson da Silva Santos:**
  - ✓ Educação em Saúde e Desenvolvimento Comunitário e uma unidade sobre rodas, um relato de experiência.
- **Live Amamentação: uma abordagem multiprofissional** realizada em outubro no canal do Youtube do Sesc-DF com **401 visualizações**, sendo palestrante a Dra. Ludimila da Costa Silva Marinho.

### 6.3. Programa Cultura

O Programa Cultura do Sesc/DF contribuiu para inovação por meio do projeto **Sesc Viva Cultura**. Elaborado em consonância com a política cultural do Sesc a programação conta com conteúdo digital contemplando os diversos campos do fazer cultural em suas diferentes formas de manifestação e abordagem, com ênfase em ações formativas e apresentações artísticas locais e nacionais. Os conteúdos são produzidos em formato gravado ou “Live” (performance ao vivo) e exibidos em canal do Sesc/DF no Youtube e plataformas de videoconferências. O projeto ainda contribuiu para sustentação financeira e econômica dos artistas e para manter viva a responsabilidade e o compromisso social da instituição ao ocupar mais uma vez seu papel de protagonista no fomento, valorização, difusão e acesso aos bens culturais

O projeto ainda possibilitou a implementação de curadoria própria criada por meio da nomeação de uma comissão de avaliação técnica constituída para avaliar se os projetos atendem a missão do Sesc de realizar projetos com cunho social.

### 6.4. Programa Lazer

#### ESPORTE E LAZER

O Esporte e Lazer participou do **Congresso Sesc Mais Saúde**, promovido pela área de Saúde do Sesc/DF, debatendo e esclarecendo temas como: falta de exercício na pandemia e seus prejuízos à saúde, como os hábitos alimentares saudáveis podem fortalecer o sistema imunológico, consequências do coronavírus como o ganho de peso, quando buscar um profissional ao optar por uma atividade física, a importância da ginástica laboral e como a falta de exercícios na pandemia prejudica a saúde.

## TURISMO SOCIAL

Para encorajar a clientela ao retorno às viagens e conscientizar sobre a segurança garantida em cada realização, o Turismo Social participou do **Congresso Sesc Mais Saúde**, realizado pela área de Saúde do Sesc. Foi colocado em pauta a retomada da atividade turística para despertar nas pessoas o cuidado da saúde, do corpo e da mente, viajando ou passeando em locais onde é possível se desconectar, relaxar e se divertir de forma segura.

O Sesc se qualificou no selo "**Turismo Responsável, Limpo e Seguro**" do Ministério do Turismo, um programa de boas práticas de higienização para o segmento. Para isso, foi realizada a edição do Manual de Protocolos de Biossegurança com treinamento, teoria e prática, de toda equipe técnica do Turismo em parceria com a área de Saúde do Sesc/DF, que deu orientações sobre protocolos necessários para adaptação da atividade.

### **6.5. Programa Assistência**

Em parceria com a Universidade de Brasília – UnB o Sesc/DF lançou o Livro de **Poesias em Tempos de pandemia** elaborada pelos idosos do Grupo dos Mais Vividos que participaram da oficina de poesia, onde procurou-se o desenvolvimento social, emocional e cognitivo dos participantes. O lançamento do livro incentivou a escrita e contribuiu para a percepção do idoso de um envelhecimento ativo e saudável, utilizando a poesia como estratégia para lidar com acontecimentos do cotidiano da vida longa, inspirando a imaginar e redesenhar o futuro, a partir dos valores da dignidade humana, solidariedade e resiliência.

Os trabalhos científicos foram amplamente realizados e a Assistência Social teve artigos publicados como:

- **Um estudo sobre o perfil da população atendida pelo Sesc/DF em tempos de pandemia:** análise feita do Serviço Social no ano de 2020, traçando o perfil da população durante os atendimentos emergenciais para tratamento odontológico no Sesc Presidente Dutra/DF;
- **Poesia em tempos de pandemia:** publicado pelo XXII Engema, evento internacional que discute as tendências na gestão da sustentabilidade organizacional evidenciando novas abordagens administrativas capazes de contribuir para a proteção do meio ambiente e para a melhoria dos aspectos sociais, em diversas frentes;
- **Poesia em tempos de pandemia: longevidade & poesia de almas nada vazias:** resumo científico do artigo Poesias em tempos de pandemia, publicado pela 19ª Jornada Científica do Hospital Universitário de Brasília (HUB-UnB); e
- **Oficina de memória: uma perspectiva do serviço social no trabalho com grupos de idosos do Distrito Federal:** uma perspectiva do serviço social no trabalho com grupos no DF e publicado no resumo anais da IX jornada científica & I simpósio de pesquisa

em longevidade da liga acadêmica de gerontologia e geriatria da Universidade de Brasília.

Para além da publicação de artigos, houve participação de Assistente Social no **I Encontro de Saúde Mental** para discussão dos diversos olhares sobre o cuidado em saúde mental em tempos de Covid-19 tratando sobre a experiência das atividades virtuais para pessoas idosas. O encontro foi feito de forma online e teve **7.207 visualizações**.

A Assistência promoveu o **Webnário - Longevidade, dimensões do envelhecimento humano e a diversidade do envelhecer** realizado em parceria com a Universidade de Brasília – UnB. O evento contou com conferências e painéis temáticos com profissionais, pesquisadores e pessoas idosas e possibilitou reflexões sobre qualidade de vida, hábitos e atitudes no processo de envelhecimento além de debater sobre o lançamento da Década do Envelhecimento saudável (2020-2030).

Em 2020, lançou os **Cadernos de Atividades da Memória (Volume I e II)** com tarefas lúdicas e jogos para os idosos e ainda brincadeiras como recurso de estimulação cognitiva. Durante o ano, foram realizados **5.800 acessos** ao conteúdo.

O Serviço Social participou dos Seminários Sesc Mais Saúde debatendo sobre o cenário da Pandemia e desdobramentos para o futuro e **Retratos da pandemia na infância** tratando sobre o cenário atual e suas implicações para o desenvolvimento das crianças, ambos realizados pela área de Saúde do Sesc/DF.

## **6.6. Mesa Brasil**

O momento foi de reinvenção, e o Sesc/DF saiu à frente com novas parcerias e novos formatos para arrecadação de alimentos, como a parceria com a empresa R2 Produções que em conjunto com o Mesa Brasil Sesc/DF tocaram o Projeto **Fome de Música**, tendo como propósito acabar com a fome por meio da união e potência do entretenimento através de uma tecnologia social de arrecadação de alimentos. O projeto ao fim do ano bateu a expressiva marca de **R\$7.016.624,52** arrecadados, equivalente a aproximadamente **1.403.325 quilos** de alimentos.

## **7. Alinhamento e Estratégia para o Desenvolvimento Regional**

### **7.1. Plano Estratégico do Sesc**

Em 2020, partindo das perspectivas do plano estratégico, o Sesc/DF teve que se reinventar diante do cenário apresentado, por conta da Pandemia causada pela COVID-19, a instituição procurou de forma assertiva se adequar dentro das suas possibilidades e oportunidades, para dar seguimento nas suas ações, que não foram poucas.

Seguimos o Plano Estratégico Nacional Sesc 2017-2020, vigente, em buscar de adequar ações estratégicas no cenário nunca visto no País, mas sem deixar de priorizar a sua clientela que foi afetada frontalmente pelo transtorno instalado no País. Esse foi o panorama que fez a instituição concluir o ano de 2020.

## **7.2. Mecanismos de Acompanhamento e Avaliação do Plano**

Em 2020, de forma pontual o Sesc/DF realizou ajustes específicos nas ações estratégicas do Regional, pois nenhum plano estratégico se preparou para o cenário de pandemia que se apresentou.

Diante disso, o Sesc/DF implementou em 2019, um comitê de Gestão Estratégica, no qual o objetivo desse grupo é subsidiar a alta gestão em suas tomadas de decisões.

Nesse contexto, o plano estratégico, vigente até 2020, foi prorrogado para 2021, motivado pelo cenário atual.

Com isso, o Sesc/DF tem a possibilidade de decidir, planejar e realizar os seus objetivos diante do novo momento em que a sociedade viverá, no qual o novo momento fez a instituição repensar de forma significativa o seu fazer nos próximos cinco anos.

## 7.3. Resultados e Indicadores

### Indicadores Estratégicos – Quadro comparativo – 2018 a 2020

Indicadores	ID	2018			2019			2020		
		Meta	Resultado	Farol	Meta	Resultado	Farol	Meta	Resultado	Farol
% de investimento em comunicação	2	1,90%	1,89%	●	1,95%	1,16%	●	2,00%	2,26%	●
Índice de Turnover (Rotatividade)	9	13,00%	16,43%	●	12,00%	10,71%	●	11,00%	9,86%	●
% de pessoas que participaram de ações de desenvolvimento profissional	10	56,00%	78,88%	●	58,00%	47,66%	●	63,00%	65,48%	●
% de investimento em desenvolvimento de pessoas	11	1,00%	0,18%	●	1,10%	0,06%	●	1,10%	0,14%	●
% de investimentos em infraestrutura realizados	12	11,00%	5,93%	●	10,00%	3,10%	●	9,50%	2,29%	●
% de recursos financeiros em tecnologia da informação e comunicação	13	1,80%	2,21%	●	1,85%	1,59%	●	1,90%	2,89%	●
Índice de comprometimento da receita corrente	14	Entre 0,8 e 1,0	0,897	●	Entre 0,8 e 1,0	0,878	●	Entre 0,8 e 1,0	0,915	●
% de participação da Receita de Serviços	15	Até 25%	23,35%	●	Até 25%	25,52%	●	Até 25%	14,69%	●

Legenda do Farol:

- Adequado - Entre 110% e 90%
- Atenção - Entre 119% e 111% e entre 89% e 70%
- Inadequado - Maior que 119% e menor que 70%

O painel de Resultados dos Indicadores Estratégicos refere-se ao período dos exercícios de 2018, 2019 e 2020, esses indicadores apresentam o esforço realizado pelo Regional em atingir os objetivos estratégicos.

É possível observar, que ano a ano, o Sesc-DF vem se empenhando de forma satisfatória em executar o plano como demonstrado nos resultados no quadro acima.

Cabe informar que, em decorrência da pandemia causada pela COVID-19, o plano estratégico será prorrogado até o final do exercício de 2021.

## 8. Programação Anual de Trabalho

<http://transparencia.df.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=308>

## 9. Realizações 2020

### 9.1. Dimensão Social

#### 9.1.1. Programa Educação

Em 2020, com a disseminação do novo Coronavírus que provocou o estado de pandemia no país, a área de Educação do Sesc/DF enfrentou grandes desafios e buscou superá-los sempre com o olhar para contribuir e beneficiar a sociedade, mantendo a qualidade dos serviços em tempos de isolamento social.

Diante dessa nova realidade, para atender os alunos da **Educação Básica**, incorporou-se novas ferramentas digitais com planos de aulas flexíveis abordando o contexto atual, atendendo a necessidade pedagógica de cada modalidade de ensino nas escolas EduSesc.

Para atendimento das necessidades sociais referente a atividade de **Educação Continuada** (Educação Complementar e Educação em Ciências e Humanidades) as áreas difundiram por meio das mídias o conhecimento científico com transmissão de lives, revistas, publicação de artigos entre outras realizações.

#### EDUCAÇÃO BÁSICA

Devido ao Decreto Nº 40.506 de 11 de março 2020, as aulas presenciais foram suspensas, no entanto, as atividades da educação básica não pararam, foram flexibilizadas para o formato virtual.

Sempre preocupados em manter a qualidade de ensino, cumprimento da carga horária mínima estabelecida por lei e as necessidades sociais, as aulas foram reformuladas para os alunos, através de vídeos, elaboração de cadernos de atividades, e ações pedagógicas.

##### Aulas remotas - Educação Básica

As aulas remotas foram ministradas por meio da plataforma Teams durante o período de afastamento social e suspensão de aulas presenciais para todos os segmentos da Educação Básica do Sesc/DF, sendo: **Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio**, com utilização integral do sistema oferecido. **Nº de alunos efetivos/concluintes: 2.440, Quantidade de horas remotas: 37.226 horas, período: 06 de Abril a 18 de Dezembro de 2020, Plataforma: Teams**

Durante o ano, destacou-se diversas atividades desenvolvidas na Plataforma Teams e nas Unidades EduSesc's, dentre elas: sábados letivos em formato Drive-Thru com entrega dos cadernos de atividades e aula da saúde. Para complementar os conteúdos e atender as necessidades educacionais dos alunos do ensino médio a equipe pedagógica em parcerias com equipe da Educação continuada elaboraram a série de "Lives Sesc Especial Enem" com o objetivo de preparar os estudantes para o Enem e outros vestibulares, com mediação dos professores especialista lotados na EduSesc Taguatinga Norte, participações especiais de alunos e profissionais de outras áreas, a

transmissão era realizada sempre as sextas-feiras através do canal do Youtube do Sesc-DF com duração mínima de uma hora.

Concluimos as Atividades da Educação Básica com 2.440 alunos e 116 turmas. O Programa Educação do Sesc/DF ofertou 214 bolsas do Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG e obtivemos 199 alunos bolsistas no total de alunos efetivos.

## **EDUCAÇÃO CONTINUADA**

Dando continuidade à formação dos indivíduos, além da Educação Básica, o Sesc-DF oferta nas unidades de Taguatinga Sul e Norte atividades complementares por meio dos Projetos: **Estude Mais:** 10.596 atendimentos, **Salas de Ciências:** 53.690 atendimentos, **Astronomia sobre Rodas - Planetário Móvel:** 15.652 atendimentos e **Sesc Oceanário – As Maravilhas do Fundo do Mar:** 17.228 atendimentos.

Acreditando na potencialidade e importância da disseminação do conhecimento científico por meio das mídias sociais, foram produzidos mais de 70 vídeos de divulgação científica para o público que segue o Sesc bem como outras produções realizadas (guias, almanaques, lives) foram tema de muitas reportagens para as páginas do Sesc-DF e do Observatório do Comércio (o site traz as principais e últimas notícias que tratam sobre as mudanças ocorridas no comércio ocasionadas pelo novo coronavírus - Fecomércio, Sesc e Senac).

Cabe registrar o reconhecimento do trabalho por nós desenvolvido, no qual os gestores e diretores das escolas contempladas, enviou a Ouvidoria do Sesc/DF elogios pelo trabalho e a qualidade dos materiais construído.

O novo conceito de ensinar alcançou também os alunos do **Projeto Estude Mais**. O uso da rede social foi a maneira que encontramos de manter, mesmo distantes, os alunos e a comunidade próximos de nós. Durante o ano letivo, prepararam e publicaram na rede social (Instagram) atividades audiovisuais com conteúdo específico para que os alunos não ficassem prejudicados em seu processo de ensino e aprendizagem. Ao acessar as videoaulas e as dicas que foram disponibilizadas, o aluno revisou ou aprendeu um novo conteúdo. As aulas foram preparadas com dicas de Português, Inglês, Matemática, História/atualidades e Ciências.

Houve a impressão de alguns exemplares do Caderno de Questões Comentadas na área das Ciências da Natureza, que foram entregues para a Organização Não Governamental - ONG: Jovem de Expressão, que atende a comunidade de vulnerabilidade social de Ceilândia. Algumas escolas imprimiram nossos Guias de Atividades para contemplar estudantes da rede pública sem acesso à plataforma online.

O Sesc Ciência no Distrito Federal foi selecionado para fazer parte de uma rede de experimentos remotos, promovida pela World Pendulum Alliance, que vai medir a aceleração da gravidade em diferentes latitudes por meio da colocação de pêndulos em pontos estratégicos do planeta. No Sesc, o equipamento ficará instalado na unidade Taguatinga Sul.

O Centro de Disseminação de Ciências (Pilab), desenvolvido pela Universidade de Brasília e criado a partir da World Pendulum Alliance, com origem na Universidade de Lisboa, reconheceu o Sesc Ciência no DF como divulgador científico, possibilitando a seleção do projeto como um dos polos do experimento. A divulgação do programa foi feita no evento online ComCiência, realizado de 14 a 16 de setembro.

Apesar dos muitos desafios enfrentados no ano com o estado de pandemia devido a Covid 19, a área da Educação realizou muitas ações que fortaleceram o objetivo do Sesc que é levar com qualidade os serviços educacionais para os comerciários e seus dependentes e público em geral. Assim destacamos as seguintes ações:

- **Aulas remotas Via Teams:** Educação Básica
- **Produção de periódicos: Educação Continuada (Educação Complementar e Educação em Ciências e Humanidades)**

Produção de 5 almanaques, 5 guias de atividades, 7 edições da Revista Sesc Consciência e 1 caderno contendo 90 questões do ENEM com cunho de entretenimento e instrução para o período de afastamento com temáticas educacionais relevantes e instrutivas, preservando a informação de qualidade.

Período: Abril a Dezembro de 2020, disponibilizado de forma online para escola particulares, públicas e para o grande público por meio do observatório do Sesc, Site EduSesc, e site do Sesc-DF.

#### •Espaço Maker

Para apoiar o Governo do DF no combate ao Coronavírus, foram produzidas 730 Máscaras tipo Face Shiled para utilização de servidores e doadas a Secretaria de Saúde, bem como a confecção de 30 suportes de álcool em gel 70 divisórias de proteção para os pontos de atendimento e salas de aula.

Período: Abril a Dezembro de 2020

Local: Espaço Maker do Sesc - Taguatinga Norte

#### •Atendimentos remotos – Educação Continuada

Produção de Lives, aulas remotas, postagem em redes sociais, podcasts partir da temática de cada área da Educação Complementar com a finalidade de manter o acesso a informação por parte da clientela do Sesc/DF.

Quantidade de Vídeos: 226, Postagens: 434 e Lives voltadas para o Enem: 13

Período: Abril a Dezembro de 2020.

Redes Sociais do Sesc-DF e outras.

### •Estudantes da Escola EduSesc Ceilândia foram destaques na Olimpíada de Astronomia e Astronáutica (OBA).

Ao todo, 57 alunos conquistaram uma medalha, sendo 16 medalhas de ouro, 23 de prata e 14 de bronze e 51 medalhas na Mostra Brasileira de Foguetes (MOBFOG), correspondendo a 17 de ouro, 16 de prata e 18 de ouro. Pela participação no projeto, a escola ganhou um Galeoscópio (luneta) e certificados para todos os participantes.

Link acesso – chamada do Ministro do Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações - MCTIC: Marcos Pontes.

[https://sescbsb-my.sharepoint.com/personal/andreiams\\_sescdf\\_com\\_br/Documents/Attachments/CHAMADA\\_MINISTRO\\_EDUSESC\\_CEILANDIA.mp4](https://sescbsb-my.sharepoint.com/personal/andreiams_sescdf_com_br/Documents/Attachments/CHAMADA_MINISTRO_EDUSESC_CEILANDIA.mp4)

Mesmo diante do cenário de Pandemia mundial em que todas as áreas foram afetadas, o Programa Educação do Sesc/DF segue dando continuidade as suas atividades. A Educação do Sesc/DF tem se reinventado por meio da transformação digital e ampliação dos serviços, enfrentado assim os desafios advindos, sempre em busca do atendimento de excelência, mantendo os princípios educativos e contribuindo para o crescimento e desenvolvimento da sociedade.

### 9.1.2. Programa Saúde

A área de Saúde no Sesc-DF em 2020 foi muito importante para sociedade do Distrito Federal, principalmente para sua clientela - empregados do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, seus dependentes, conveniados e o público geral pela necessidade de atendimentos pela população em virtude da Pandemia do Covid-19. Muitos restaurantes, clínicas e consultórios médicos e odontológicos suspenderam suas atividades. O Sesc-DF se reinventou e encontrou alternativas para superar a crise, seguindo com a sua **missão de contribuir para o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida de seu público-alvo.**

O destaque **na Nutrição** foi a substituição do formato da refeição self-service pela comercialização de **marmitas** e a criação dos projetos de **Nutrição Clínica e Esportiva**, com atendimentos nutricionais e o projeto **Cozinha sem sobras Itinerante**, no qual são distribuídas sopas para população carente.

Já na **Saúde Bucal**, os atendimentos **de urgências odontológicas** seguindo todos os protocolos de segurança foram essenciais para população.

Na atividade de **Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico**, o principal destaque durante o período da pandemia foram as **testagens rápidas para o Covid-19** realizadas para o público-alvo e empregados do Sesc-DF e para população em geral em parceria com o Governo do Distrito Federal.

## NUTRIÇÃO

Diante deste Cenário que vivemos em 2020 com a Pandemia da Covid-19, muitas pessoas perderam seu emprego, tendo somente auxílio de bolsas sociais do governo, ou doações de terceiros para se alimentar.

**Produção de marmitas** - O serviço de alimentação do Sesc-DF se empenhou em oferecer alternativas de refeições a baixo custo, com qualidade para a comunidade do Distrito Federal. Inicialmente em março, no início da Pandemia, todos os restaurantes de Brasília foram fechados. Diante disso, o Sesc-DF repensou de forma estratégica e readequou o serviço de alimentação, substituindo o atendimento no restaurante em formato de self-service e implementou de forma ágil a refeição por meio do serviço take out.

As marmitas foram comercializadas com o cardápio composto por arroz, feijão, carne e ou frango, verduras e outras guarnições ao preço de R\$ 5,00 reais. Com o sucesso deste serviço, iniciamos também a **comercialização de combos de café da manhã** a partir de R\$ 1,00 e a **jantinha** a R\$ 6,00 reais. Com esta inovação, registrou-se **429.707 mil refeições** fornecidas de março a dezembro, dentro de toda seguridade sanitária, completa e balanceada, para que o indivíduo possa consumir e se sentir saciado, sem que haja desperdício alimentar reduzindo o impacto ao meio ambiente.

Com a implementação do novo projeto chamado **Nutrição Clínica e Esportiva**, buscou oferecer aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e público em geral, um atendimento preventivo para a melhoria de qualidade de vida. A estratégia do Projeto é atuar sobre a prevenção de doenças crônicas não transmissíveis, emagrecimento, melhora do desempenho esportivo, entre outros, atuando sobre os fatores de risco modificáveis, como o tabagismo, sedentarismo e nos hábitos alimentares, além de promover ação contínua de caráter preventivo, educativo e informativo. Esta ação foi realizada gratuitamente para **3.236 pessoas**, por teleatendimento de março a agosto. A partir de setembro as consultas começaram a serem cobradas no valor de R\$ 25,00 reais para os **2.362 clientes** que frequentaram nossos consultórios em formato presencial ou online.

Com a criação do Projeto **Cozinha sem sobras Itinerante** e diante do avanço da Pandemia da Covid-19 e o aumento do percentual de vulnerabilidade no Distrito Federal no segundo semestre, o Sesc-DF foi protagonista no cuidado ao servir a quem mais precisa. O projeto tem como objetivo promover o aproveitamento integral dos alimentos, o enriquecimento nutricional das preparações e reduzir o desperdício dos alimentos.

Com a parceira do Programa Mesa Brasil, foi criado um cronograma de atendimento nas Regiões Administrativas do DF no qual identificou as comunidades com maior índice de vulnerabilidade, onde a fome se faz presente. O Sesc-DF beneficiou com este projeto **11.000 pessoas gratuitamente**, no período de outubro a novembro, com o fornecimento de 500 sopas distribuídas por dia, para pessoas carentes.

Em continuidade ao projeto itinerante, em dezembro o Sesc-DF beneficiou gratuitamente **11.636** pessoas com uma ceia natalina, contendo 500g das preparações de arroz à grega, pernil assado e farofa natalina, suco de uva (200 ml) e 1 rabanada. Este projeto evidenciou de forma expressiva a missão social em atender quem mais precisa.

## **SAÚDE BUCAL**

Em âmbito nacional, mesmo diante das complexidades e até mesmo contraditórias perspectivas políticas do governo vigente, **a Atividade Saúde Bucal do Sesc-DF** assumiu o papel de protagonismo no atendimento de urgências odontológicas, contribuindo assim para alcançar a missão institucional.

Esta proposta tem sua construção a partir do comportamento da COVID-19 no cenário internacional e nacional, e se propôs a apresentar estratégias de enfrentamento desta pandemia declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS).

O processo formativo deste atendimento da Odontologia em interface com a pandemia, por meio da construção do Plano de Contingência, foi sendo elaborado e consolidado por um comitê de crise, composto pela coordenação de Saúde Bucal e os Cirurgiões Dentistas, responsáveis técnicos das Unidades Operacionais. O documento baseou-se nas diretrizes estabelecidas pela Secretaria de Saúde do DF, Ministério da Saúde, Vigilância Sanitária e no regulamento do Conselho Federal de Odontologia e nas Normas Técnicas do Sesc Departamento Nacional - medidas de prevenção e controle de infecções causadas por um vírus novo que foram sendo apresentadas e atualizadas no decorrer do ano, ao surgimento de novas evidências científicas.

Este protocolo abrangeu todas as clínicas Odontológicas do Sesc-DF. Em especial, a localizada na Unidade **do Sesc – Ed. Presidente Dutra**, onde iniciou o atendimento de urgências odontológicas. Contamos com apoio da Equipe de Saúde Bucal.

Pelo atendimento odontológico apresentar alto risco de contaminação e disseminação do vírus, pela constante geração de aerossol e proximidade das vias aéreas superiores do paciente, padrões rígidos de biossegurança foram utilizados para todos os pacientes, assumindo que qualquer pessoa esteja potencialmente infectada. Desta forma, o atendimento disponibilizou medidas mais rigorosas de biossegurança, objetivando o cuidado e zelo com os profissionais e os pacientes. Também foram aplicadas medidas de quarentena e isolamento na tentativa de limitar a disseminação local, regional e global desse surto.

**O atendimento gratuito de urgências odontológicas** foi realizado **no período de 30 de março a 30 de junho, na Unidade Operacional do Sesc Presidente Dutra**. Ressaltamos que o Sesc-DF firmou uma parceria com o Governo do Distrito Federal por meio do termo de cooperação técnica e, neste período, atendemos gratuitamente, além do público-alvo do Sesc (Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, seus dependentes, conveniados e o público geral), a população em geral do Distrito Federal. **Neste período foram atendidos 2.490 clientes, gerando**

**7.407 consultas odontológicas, perfazendo 17.077 procedimentos odontológicos. Além disso, realizou 2.767 consultas de teleatendimento.**

A retomada da Atividade para atendimentos eletivos/prioridades aconteceu, gradativamente, a partir do dia **01 de julho, nas seguintes Unidades Operacionais: Sesc Presidente Dutra Sesc Estação 504 Sul, Sesc Guará, Sesc Taguatinga Norte e CA Sesc Gama, nos períodos matutinos e vespertinos.**

Durante o retorno da atividade houve necessidade de desenvolvimento de aoes de promoao de saúde e interaoes virtuais com o público-alvo do Sesc-DF, e desta forma, foram realizados 20 vídeos de educaao em saúde bucal. A grande vantagem desse tipo de conteúdo  que gerou um maior engajamento dos profissionais com sua clientela, atraindo e fidelizando ao tratamento odontológico.

**De janeiro a dezembro cabe destacar os esforços da equipe, mesmo no momento adverso, onde registrou-se 11.713 clientes atendidos, gerando 60.280 consultas odontológicas, perfazendo 222.286 procedimentos odontológicos. Além disso, 10.599 tratamentos foram iniciados e 6.264 tratamentos foram conclidos.**

Por fim, para o ano de 2021 permaneceremos com a clínica ambulatorial realizando tratamentos eletivos **nas Unidades Operacionais: Sesc Presidente Dutra Sesc Estaao 504 Sul, Sesc Guará, Sesc Taguatinga Norte e CA Sesc Gama, nos períodos matutinos e vespertinos. Não realizaremos mais atendimento gratuito de urgências odontológicas.** Reforçamos que permaneceremos com as medidas rigorosas e boas práticas de biossegurança, para garantir maior segurança para os profissionais e pacientes.

## **EDUCAÇAO EM SAÚDE E CUIDADO TERAPÊUTICO**

O ano de 2020, mesmo apresentando um cenário atípico de pandemia, foi um ano de grande crescimento o qual conseguimos apresentar inovaoes e protagonismos na área da Saúde Sesc-DF.

Um **Polo de Atendimento** foi desenvolvido na Unidade da 504 Sul de abril até junho no intuito de promover a telemedicina e atendimento em necessidade da clientela. Foram realizados **2.574 teleatendimentos; 228 telemonitoramentos; 276 teleatendimentos psicológicos.**

Entre maio a outubro, o Sesc-DF em parceria com Governo do Distrito Federal auxiliou nos exames, diagnóstico e acompanhamento de casos positivos das **Testagens Rápidas para o COVID-19.** Realizamos atendimentos aos comerciários, populaao em geral e empregados do Sesc-DF, totalizando **47.800 testes.**

Em julho **retomamos os atendimentos** em todas as Unidades e, com o apoio de diretrizes do Departamento Nacional, também retomamos os atendimentos da Unidade Móvel Saúde Mulher. Iniciamos o **Atendimento de Cardiologia** integralmente pelo Sesc-DF nesse mês.

O **Atendimento Psicológico** também foi ampliado e se manteve gratuito por todo o ano, com **3.753 atendimentos**, uma vez que o Sesc-DF entendeu o seu papel junto à sociedade frente a pandemia da Covid-19.

Já em setembro participamos com exclusividade da SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) da RECORD de Televisão onde foram passados 20 vídeos com orientações de saúde (Educação em Saúde) para todos os funcionários da empresa.

Em outubro realizamos os atendimentos por meio da ação de saúde, chamada **Vila Sesc Mais Saúde** voltada para o público em geral com a realização de **3.659 testagens rápidas, 280 exames preventivos; 432 consultas médicas; 163 consultas psicológicas e distribuimos 13.700 lanches para a população.**

Outra ação de destaque, foi realização do **Congresso Sesc Mais Saúde**, no mês de outubro pelo canal do Youtube do Sesc-DF com **1.737 visualizações** com objetivo de integrar todas as áreas para uma Educação em Saúde baseada em fatos científicos. O 1º congresso de saúde do Sesc-DF foi realizado voltado para o comerciário e público em geral com o intuito de demonstrar que a instituição não se abalou com a pandemia da Covid-19 e aproveitou a oportunidade para inovar.

A **Saúde Mental** também teve o seu destaque no mês de outubro com a realização do **Seminário Retratos da Pandemia na Infância e suas Repercussões, com 613 visualizações** no canal do Youtube do Sesc-DF. O seminário reuniu profissionais de saúde do Sesc-DF (psicologia, nutrição, esporte, assistência) e ainda profissionais renomados do Hospital da Criança, Universidade de Brasília - UNB, Centro Universitário UDF e Secretaria da Saúde do DF, em uma roda de conversa imbuídos no auxílio do pensamento sobre o novo desenho de convívio entre os membros de uma família assistindo-os e promovendo o melhor ambiente facilitador possível.

Em novembro teve início um novo serviço que aderiu à lista de inovações do ano de 2020, trazendo ao Sesc-DF uma nova vertente de área de negócios empresariais, o projeto **Sesc Clínica de Saúde Ocupacional – CSO**, com objetivo de oferecer consultas ambulatoriais voltadas para a saúde ocupacional do trabalhador em diversas áreas da saúde, permitindo ao cliente Sesc usufruir de um atendimento especializado, dentro de sua necessidade. A Clínica atendeu até o final do ano dois grupos empresariais contendo com 55 empresas totalizando 2.800 vidas.

No mesmo mês também se iniciou a implantação da Obstetrícia na área de Saúde, com o programa de **Pré-Natal de alto e baixo risco**. O programa visa a participação intercalada da enfermagem nos atendimentos do pré-natal e um programa para gestantes e sua rede de apoio totalmente voltado à Educação em Saúde.

Também em novembro, houve mais uma ampliação nos serviços de saúde, onde os atendimentos **de ginecologia foram ampliados entre ginecologistas e enfermeiras** para otimizar os agendamentos. O paciente, quando necessita do exame preventivo, realiza com a equipe de enfermagem e recebe seu resultado por um ginecologista por teleatendimento. As consultas ginecológicas com queixa específica são realizadas por meio de atendimento diretamente com o ginecologista.

O mês de dezembro não poderia ser diferente e, mantendo o protagonismo, o Sesc-DF participou do **Inquérito Epidemiológico de prevalência do COVID-19** em parceria com o Governo do Distrito Federal - GDF. Foram realizados **1.195 testes rápidos para Covid-19**.

O ano findou com alguns projetos em processo de finalização, são esses:

- Centro de fisioterapia na Unidade 504 Sul
- Centro Clínico Especializado na Unidade 913 Sul
- Centro de fisioterapia voltado ao atleta na Unidade Taguatinga Sul
- Centro de Curativos na Unidade de Ceilândia

### 9.1.3. Programa Cultura

O Coronavírus pegou o mundo todo de surpresa e se revelou um acelerador de futuros.

Durante a vida toda, acreditamos que os ambientes culturais precisavam de gente para se mover. Teatros, shows, festivais, exposições, bibliotecas... todos esses. O calor do público era indispensável. Gente para assistir e para fazer com que a magia toda aconteça era essencial.

Em 2020 o setor cultural enfrentou um dos seus maiores desafios e amargou perdas significativas que afetaram em cheio artistas, técnicos, produtores e uma série de prestadores de serviço da cadeia criativa. O fechamento dos espaços culturais ao público e o cancelamento de eventos colocou em xeque a sobrevivência da cena cultural já modelada nos obrigando a reconfigurar os formatos que conhecemos hoje. Mudanças que o mundo levaria décadas para implementar voluntariamente, estamos colocando em prática em questão de meses.

E nesse cenário o Sesc/DF se mostrou pioneiro ao fomentar a cultura sob uma nova modelagem por meio da imersão digital, movimentando substancialmente a cadeia da economia criativa do Distrito Federal. Esse foi o momento em que toda a atenção do Programa Cultura da Instituição se concentrou na manutenção da fonte de renda daqueles que dependem do setor para sobreviver ao mesmo tempo em que levou para a sociedade brasileira uma cultura diversificada, de qualidade e sem custos.

A programação cultural seguiu funcionando por meio de lives nas redes sociais, impulsionando ainda mais a função social da entidade, ressaltando a importância do setor ao proporcionar suporte nesse momento crucial promovendo a valorização e o incentivo dos artistas fazedores da cultura.

Iniciamos o ano de 2020 com uma programação cultural diversificada e com a projeção de realizar eventos imponentes como a apresentação do **Musical Veja Você Brasília em comemoração aos 60 anos da nossa capital**, o **FestClow, maior evento da arte de palhaçaria da américa latina** e o **Prêmio Olhar Brasília de Fotografia**. Teatros com agenda cheia, cursos com

diversas turmas completas e a energia de quem acreditava que seria um ano com a casa lotada. Mal começamos os trabalhos e nos vimos forçados a dar uma pausa. Estava começando uma nova era.

Diante do cenário fomos obrigados a repensar o nosso modo de trabalho e idealizamos e realizamos um projeto online grandioso denominado **SESC VIVA CULTURA**, um conjunto de ações para promoção das produções artístico-culturais do DF visando difundir a cultura por meio de programação com conteúdo digital contemplando os diversos campos do fazer cultural em suas diferentes formas de manifestação e abordagem por meio de ações totalmente gratuitas.

Ao todo o projeto contou com duas edições realizadas nos períodos de 18/06 a 31/08 e 02/10 a 22/11/2020, sendo que foram realizadas **181 atividades** em sua programação divididas entre ações formativas (oficinas, palestras, debates) e apresentações artísticas que aconteceram em plataformas de videoconferências e no Youtube do Sesc/DF.

Foram contratados direta e indiretamente **503 artistas e técnicos culturais**. A programação das duas edições obteve **98.468 visualizações no Youtube do Sesc/DF** até o fim de 2020 destacando que possivelmente uma visualização registrada pode ter a presença de mais de uma pessoa assistindo, o que eleva consideravelmente este número.

A primeira edição do projeto teve um grande impacto sociocultural e repercussão positiva em toda a cadeia produtiva da cultura e obteve seu reconhecimento perante a opinião pública, o que pode ser observada pela quantidade de visualizações e divulgação em canais de TV aberta e redes sociais. Em virtude desse reconhecimento, foi realizado a segunda edição do projeto, com mudanças e novidades na programação, entre elas, a utilização dos teatros do Sesc/DF para gravação de algumas apresentações artísticas e a realização de parcerias interna com outros Programas/coordenações, a exemplo do Show do artista **Altemar Dutra Junior** destinado ao público da terceira idade.

Antes e durante a execução, o projeto foi divulgado por meio dos canais oficiais do Sesc/DF e ainda por meio do Instagram do Fome de Música, projeto que possui visibilidade nacional, além da divulgação realizada pelos próprios integrantes da equipe de cultura e pelos artistas envolvidos.

Em sua programação o projeto contou com a participação de artistas de renome nacional como **Fernanda Abreu, Zeca Baleiro, MV BILL e Geraldo Azevedo** além de grupos reconhecidos localmente como **Anti Status Quo Cia de Dança, G7, Joe Silhueta, Passo Largo** e também os artistas locais **Daniela Firme, Marcelo Café, Clara Telles e Rosana Brown**, o que possibilitou ainda mais a formação da identidade do projeto e reconhecimento do esforço da Instituição.

Apesar dos desafios enfrentados a cultura do Sesc/DF se transformou e inovou ao promover um projeto grandioso mantendo viva a cena cultural do DF. Adaptamos a forma de se consumir cultura e o ofertar das artes e do entretenimento, evoluímos no pensar e no agir e nos unimos mais no propósito de possibilitar aos artistas de todos os gêneros um espaço democrático e acessível e ao mesmo tempo permitir o acesso de toda a população a um conteúdo cultural de qualidade.

O projeto cumpriu um papel fundamental na cena cultural em tempos de pandemia por democratizar o acesso aos bens culturais, fortalecendo os aspectos e a identidade pessoal e social dos indivíduos proporcionando uma riqueza de conhecimentos sem igual. O projeto foi pensado para os tempos de pandemia, porém, diante da abrangência atingida já é possível imaginar que este se manterá pelos próximos anos e já faz parte da programação 2021.

#### **9.1.4. Programa Lazer**

### **ESPORTE E RECREAÇÃO**

O advento da pandemia provocada pelo Covid-19, trouxe o termo *lockdown* incorporado ao vocabulário mundial. O “súbito apagão” tomou conta de todos e forçou a revolução do pensar e agir e identificação de novos formatos e possibilidades de trabalho. Com a impossibilidade da execução das ações no modelo presencial, a área de Esporte e Lazer sentiu a necessidade de buscar novas tecnologias para o apoio e sustentação na execução das suas atividades.

Com a pandemia, os níveis de sedentarismo ficaram evidentes e os programas sociais de desenvolvimento com base no esporte, lazer e entretenimento ficaram para trás. Nesse cenário, questionamentos surgiram de o que fazer e como fazer esporte e lazer em domicílio.

O Sesc/DF entrou em ação com uma série de atividades elaboradas por técnicos da recreação e esporte que de alguma maneira, minimizou os efeitos do isolamento social à nossa clientela.

A tecnologia foi a grande precursora nesse avanço, propiciando um novo modelo de encontro dos já clientes e aderência de novas pessoas à programação do Regional. A oferta das atividades ocorreu em diversas plataformas e mídias, aulas foram gravadas e atividades sistemáticas foram realizadas em meio online para a continuação dos nossos serviços.

O Esporte teve ao longo de 2020, **9.444 alunos** nas atividades sistemáticas, parte deles, alunos de modalidades que foram disponibilizadas de forma online. As atividades online foram trabalhadas de duas formas: aulas gravadas e enviadas aos alunos e aulas ao vivo. As **276 vídeoaulas** gravadas foram feitas nas modalidades **pilates, ginástica localizada, hiit e psicomotricidade**, para serem realizadas em casa e ao todo tiveram **37.960 visualizações**. Foram transmitidas **1.768 aulas ao vivo**, que contaram com **78.873 participações** nas modalidades **pilates, hiit, alongamento, ginástica e treinamento funcional**.

Em agosto as academias do Sesc/DF reabriram e voltaram a funcionar. Para garantir a segurança, a instituição seguiu um planejamento e reestruturou os espaços nas Unidades Taguatinga Norte, Taguatinga Sul, Presidente Dutra, 504 Sul e Gama.

As **38 lives** transmitidas no youtube do Sesc/DF da ação **atividade física em casa** tiveram **20.365 visualizações**, ofertando ao público gratuitamente aulas de **hiit, fit boxe, alongamento, ginásticas, ritmos**, entre outras.

Em outubro, em comemoração ao dia do comerciário, o Sesc/DF inovou, realizando a ação **Mês do Comerciário** a um preço promocional de R\$9,90 por 3 meses de academia aos comerciários que se inscrevessem. A ação colaborou para que **588 clientes** se inscrevessem na atividade de musculação.

Em 2020 o projeto **Circuito Sesc de Corrida** foi realizado, mas em outro formato. A necessidade de isolamento social tirou os corredores das pistas e o Sesc Nacional, lançou um desafio a clientela: sua primeira corrida virtual onde o participante decidia o trajeto e o momento para correr. No DF, ao todo, **411 pessoas** participaram e a corrida teve **1.974 visualizações** permitindo que o cliente pudesse desfrutar da experiência de uma prova, de forma segura.

O projeto **Clube de Corridas do Sesc** que assume o papel de inserção de hábito saudáveis na prática da atividade física, por meio da corrida de rua, associando ações de cunho socioculturais, recreativas, de lazer, turismo e meio ambiente aconteceu em dezembro de 2020, com **60 alunos**, dentre eles, empregados do Sesc/DF e alguns alunos convidados em caráter experimental.

A atividade recreativa também estabeleceu novas estratégias que permitissem a continuidade do seu agir. Com isso, realizou a *live* **Semana Sesc da Criança - Uma aventura virtual** com **2.000 visualizações** e proporcionou ao público infantil, atividades e atrações como apresentação de mágico, teatro mamulengo, banda de música com repertório infantil e sorteio de brindes por meio da interação virtual do público.

Durante a semana da criança, a recreação ofereceu atividades recreativas, brincadeiras e desafios realizados pelas Unidades de Prestação de Serviço a **2.843 crianças**.

Sem a possibilidade de fazer a sua tradicional **Festa Junina**, o Sesc/DF realizou uma transmissão com apresentação de casais de quadrilha, banda de forró e sorteio de brindes por meio de interação virtual com o público participante e contou com **3.000 visualizações**.

Com o objetivo de aplicar o conceito lúdico, no contexto da dança no desenvolvimento da concentração, ritmo e soltura de membros a recreação realizou atividades com **290 idosas** do Grupo dos Mais Vividos da Assistência Social.

A fim de criar momentos de convívio em família, foi realizada Gincana recreativa com as crianças matriculadas nas atividades sistemáticas esportivas em comemoração ao dia dos pais. Ao todo, **198 vídeos** com jogos recreativos e desafio de cunho socioeducativos foram encaminhados para que pais e filhos trabalhassem de forma cooperativa contando com **937 participações**.

O Projeto **PESC - Programa Esportivo Social e Cidadania**, realizado em parcerias com escolas da rede pública de ensino do Distrito Federal para o atendimento de crianças de baixa renda entre 07 e 12 anos tiveram suas atividades realizadas de uma forma diferente. Os alunos do projeto receberam vídeoaulas na área do esporte e recreação para realizarem tarefas em casa. Além das aulas gravadas, foram transmitidas aulas online para que as atividades fossem feitas, contando ao todo com **1.356 participações**.

As crianças do PESC participaram também da *live* **Encontro de gerações – vivências da minha época**, promovida pela área de Assistência do Sesc/DF, em um trabalho interativo com as idosas do Grupo dos Mais Vividos onde houve leitura de cartas trocadas entre as crianças e os idosos em que relatavam histórias e experiências como brincadeiras, jogos e músicas.

Com a pandemia, agravou-se a situação de vulnerabilidade e insegurança alimentar. Por meio da ação **Troca de máscaras por alimentos** foi possível, a partir do recebimento de máscaras doadas por costureiras, a troca por alimentos para compor cestas básicas que seriam doadas as famílias de alunos matriculados no PESC. Ao todo a ação conseguiu entregar **64 cestas básicas** e contribuir com a segurança alimentar das famílias atendidas pelo projeto.

De uma hora para outra, passamos a nos adaptar em diversos sentidos. Em virtude da nova realidade, vimos ações corriqueiras serem alteradas e nos impulsionarem a reinventarmos a forma de realizar nosso serviço. O Esporte e Lazer procurou minimizar os efeitos através de formas alternativas para que as pessoas cuidassem da sua saúde física e mental garantindo o bem-estar, mesmo que em casa. As realizações perpassaram com o olhar na multiplicidade e compreensão das necessidades apresentadas pela clientela e as iniciativas e desenvolvimento das atividades trouxeram a dimensão do fazer social, por meio de movimentos que proporcionaram o desenvolvimento humano nos aspectos cognitivos, motor e afetivos construindo uma imagem de sucesso perante a coletividade.

## **TURISMO SOCIAL**

A atividade turística é uma das mais importantes no setor econômico pois ajuda a criar negócios, desenvolver localidades, bem como auxilia na valorização dos atributos culturais, naturais e sociais. No Sesc/DF o Turismo Social é de grande relevância já que parte do seu trabalho busca desenvolver ações voltadas para suprir as necessidades das comunidades quanto a lazer, e facilitar o acesso as várias camadas da população, proporcionando assim a inclusão social.

Até o início de março, quando ocorreu a publicação de decretos governamentais com normas restritivas para conter o avanço do novo coronavírus, o Turismo no DF havia realizado **14 excursões**, para destinos como **Blumenau, Florianópolis, Araxá, Ouro Preto, Luís Correa e Delta do Parnaíba, Fortaleza, Rio de Janeiro** dentre outros, e **1 receptivo do Sesc Santa Catarina**. Os decretos impactaram diretamente na suspensão das atividades, sendo necessário cancelamento de excursões, passeios e receptivos já que houve redução de cerca de 90% do tráfego aéreo doméstico, fechamento de diversos hotéis e atrativos em todo país.

Com a impossibilidade de prosseguir com as atividades e diante das incertezas de quando a retomada seria possível e viável, a equipe de Turismo iniciou ações voltadas especialmente para análise da clientela, estudos para inovar os processos da área e preparação das equipes para a retomada das atividades.

O hiato imposto pela pandemia possibilitou ao Turismo do DF realizar ajustes operacionais para continuidade do desenvolvimento regional, como a oferta de descontos de **25 a 30%** para o público comerciário e implementação do **Circuito Comerciário**, com realização de passeios diferenciados em Brasília e arredores, criado especificamente para atender o perfil e a capacidade de compra do nosso cliente preferencial.

Visando uma comunicação mais moderna, conectada com tendências da atividade turística e aproximação com o comerciário, sem, contudo, deixar de interagir com a clientela em geral, foi criado o slogan "**Viaje nessa Ideia**" junto com uma nova identidade visual para o Turismo. A nova comunicação visual passou a ser veiculada nas redes sociais como forma de divulgar e atrair a clientela para conhecer a nova proposta do serviço.

A partir de outubro, após reabertura de pontos turísticos e flexibilização dos decretos governamentais, o Sesc/DF realizou **5 passeios e 3 excursões**, operados com aplicação dos devidos protocolos sanitários, para oferecer a máxima segurança aos nossos passageiros e equipes durante a execução do trabalho. O Distrito Federal foi um dos primeiros Regionais a retomar as atividades de passeios no período da pandemia, e um dos poucos Departamentos que realizaram viagens nacionais. Todos os grupos de passeios e excursões tiveram todas as vagas disponíveis preenchidas, resguardando assim, a sustentabilidade econômica das realizações.

Após todo o trabalho de análises, pesquisas e desenvolvimento técnico realizado durante os quase 7 meses em que as viagens e passeios estiveram suspensos, enfim no dia 04/10/2020 foi realizado o primeiro passeio com **39 participantes** para o **Hotel Vila Velluti** marcando a retomada das atividades turísticas.

Os passeios regionais para espaços abertos foram priorizados, como forma de oferecer maior segurança aos **146 clientes** dos **5 passeios** realizados para destinos como **Pirenópolis, Brasília e Fazenda Babilônia**. Após a reabertura do serviço foram feitas também, excursões aéreas e terrestres para **João Pessoa, Gramado e Caldas Novas** com **74 excursionistas**.

A nova forma de viajar exigiu adequações, dentre as principais, vale destacar o estabelecimento de protocolos como distanciamento e distribuição de kit individual com máscara e álcool em gel, redução do número de pessoas em cada grupo e oferta de mais quartos individuais, permitindo o compartilhamento em quartos duplos ou maiores apenas com pessoas do mesmo convívio. Uma nova forma de locomoção foi implementada permitindo ao cliente a utilização de veículo próprio para os passeios, além de manter o distanciamento dentro das vans e ônibus de turismo.

Em um cenário pós-pandemia novas tendências podem ser observadas como o chamado *staycation*, ou turismo de escape, em que o cliente busca por locais próximos e viagens curtas, bem como, a procura por turismo dos clientes considerados grupo de risco como idosos. Será perceptível também a mudança na motivação da viagem, já que se acredita que as pessoas irão em busca de locais que proporcionem experiências e não apenas mais um destino na lista.

O que começou como uma epidemia isolada no outro do mundo, se espalhou em poucos meses e chegou ao Brasil de forma avassaladora. O Turismo sentiu os impactos da nova realidade e mesmo com o cenário desafiador imposto pela Covid-19, traçou novas rotas para oferecer a atividade.

O Turismo do Sesc/DF se empenhou em permitir que a clientela tivesse a possibilidade de se distanciar do seu cotidiano, bem-estar, integração interpessoal de forma segura e enriquecimento cultural. Mesmo em um cenário incerto e imprevisível, gerou novas experiências, manteve sua responsabilidade social e incentivou os viajantes a desbravar novas aventuras.

### 9.1.5. Programa Assistência

No ano de 2020, diante da pandemia da Covid-19, o planejamento foi redirecionado. Foi necessário pensar como atingir o público do trabalho social com idosos por meio das tecnologias para que as atividades até então realizadas de forma presencial pudessem continuar de forma virtual, e, sobretudo, que continuassem acontecendo com a mesma qualidade e com intervenções efetivas.

O Serviço Social do Sesc/DF se reinventou, aprendeu a lidar com uma nova rotina, potencializou a inovação e a criatividade para se adaptar à nova forma de trabalho.

No contexto da Pandemia, os Assistentes Sociais realizaram atendimentos virtuais aos idosos e orientaram sobre a legislação social, políticas públicas e sociais e benefícios governamentais a **541 idosos**. Nesse processo de acolhimento que envolve escuta, troca de informações e conhecimento da situação, **872 comerciários** que testaram positivo para a Covid-19 em testagem realizada pela instituição e **1.515 usuários** que buscaram o serviço odontológico de emergência realizada na Unidade Presidente Dutra receberam orientação.

Por meio do aplicativo Whatsapp, a Assistência atendeu ao todo **300 idosos** da comunidade, como uma forma de colaborar com o fazer social e minimizar os impactos do isolamento. Eles receberam diariamente atividades socioeducativas com o intuito de fortalecer os vínculos afetivos e preservar a capacidade cognitiva e social dos participantes.

A onda de *lives* ganhou uma dimensão jamais vista e impulsionou o consumo de informação em formato de vídeo que até o momento era utilizado apenas de modo especial.

A Assistência aproveitou a oportunidade e realizou diversas lives para debates e exposições com a participação de especialistas nos temas voltados para o **envelhecimento humano**, dando foco ao período de distanciamento social, com o objetivo de socializar e discutir informações de forma socioeducativa. Temas como: **Pessoa idosa e o vírus do Ageísmo em tempos de Covid-19; O impacto do isolamento social no envelhecimento; Velhice LGBT e as políticas sociais e Questões raciais e o envelhecimento**, entre outras foram discutidos.

As transmissões oportunizaram diálogos em busca de potencializar novas metodologias de trabalho e ressaltaram o eixo da política do idoso no que se refere ao aprendizado ao longo da vida,

assim como permitiu a inclusão social e digital desse público. Para, além disso, o público contemplou estudantes, pesquisadores e pessoas que tinham interesse nos temas discutidos atingindo ao todo **56.000 visualizações**.

As intervenções com as equipes de outras áreas possibilitaram o agir em conjunto em novos projetos e formatos. Com a área de Nutrição foi realizada a *live* **Chá & Prosa**, que deu dicas e esclarecimentos nutricionais sobre as propriedades e tipos de chás e contou com a participação ao vivo dos integrantes do Grupo dos Mais Vividos, atingindo ao todo **1.700 visualizações**. Em parceria com a Cultura e Nutrição foi promovida uma semana de atividades em comemoração ao dia dos avós com atividades de socialização objetivando estimular a memória afetiva e amenizar os efeitos do distanciamento social. A *live* **Memória, Sabor e Música** transmitida na semana teve **2.307 visualizações**.

Diversas ações foram realizadas, como a **Campanha de máscaras para promover a proteção contra covid-19** que ocorreu durante o mês de maio e teve a confecção voluntária pelos participantes da Oficina Arte e Artesanato do GMV do Sesc/DF e possibilitou a prática de corte e costura com a produção de **5.600 máscaras**.

Com **1.429 visualizações**, a **Campanha de violência contra a pessoa idosa** promoveu a reflexão sobre os tipos de violência, contribuindo para o fortalecimento da autoestima e autonomia do idoso com o tema **“Onde Mora a Violência”** e contou com a parceria da Central Judicial do Idoso.

A **Campanha de conscientização sobre doença de Alzheimer** acontece há alguns anos no Regional e traz uma temática de extrema importância. Foi realizado esclarecimento e sensibilização da sociedade, cuidadores e familiares de pessoas com Alzheimer por meio de ações de prevenção e melhoria na qualidade de vida. Em 2020, a campanha contou com a parceria da área de Esporte que levou aos participantes uma *live* com corrida estacionária, além de trazer debates de como conviver com a doença. O encerramento registrou **2.281 visualizações** e a transmissão tratou de exercícios práticos para memória e música como estratégia de amenizar os sintomas da doença e levar momentos de lazer e descontração aos participantes.

Com o maior número de adesão, foram realizadas **05 lives das Tardes Dançantes** que tiveram **15.100 visualizações** e promoveram a socialização, descontração e inclusão social dos idosos. Tais atividades chamaram a atenção da sociedade para a importância e valorização do Trabalho Social com Idosos ganhando visibilidade na mídia de TV e jornais locais.

Ao longo do ano diversas oficinas foram desenvolvidas para estimular o potencial criativo, individual e coletivo do idoso possibilitando a troca de experiência e interação. O GMV teve no ano **1.363 idosos** e eles participaram de **1.181 oficinas sistemáticas** como: vivacIDADE, inclusão digital e redes sociais, gênero e envelhecimento, cidadania, música, memória, arte e artesanato, cidadania para mulheres, café com memórias, yoga. Ocorreram também, oficinas com temáticas atuais e relevantes como: empreendedorismo, empoderamento feminino, papéis de gênero e direitos sociais abordando aspectos sobre violência contra mulher.

Outro importante trabalho da Assistência são as **reuniões**, espaços para socialização das informações pertinentes ao GMV e debates sobre temáticas transversais ao envelhecimento que neste ano foram realizadas pelo aplicativo google meet e totalizaram o número de **210 reuniões**.

O projeto **Gerando Renda e Protegendo Vidas** buscou incentivar a confecção de máscaras caseiras por meio de grupos da comunidade que perderam sua fonte de renda e/ou encontra-se em situação de vulnerabilidade social. Foram identificados 03 grupos de costureiras ligadas às instituições cadastradas no Programa Mesa Brasil para parceria na confecção de itens com os materiais doados. Dos produtos produzidos, 70% foram das costureiras para a venda e geração de renda e 30% foram destinadas ao Projeto Social Esportivo e Cidadania – PESC.

Diante de um ano em que o mundo enfrentou uma pandemia, a Assistência mostrou o seu valor e importância ao formular e implementar novas estratégias de ação que permitiram o exercer do trabalho e discutir sobre sua atuação na emergência das necessidades da população.

Ficou evidente a necessidade de se trabalhar a intersetorialidade, e o Sesc/DF buscou alcançar bons resultados, mantendo o atendimento a um público que é de risco no contexto vivido em 2020, pautando suas ações em articular parceiros para debates sobre diversos temas do envelhecimento na perspectiva educativa. A Assistência procurou viabilizar a garantia de direitos sociais no momento vivido, trabalhar o protagonismo do público atendido, tornando-os cada vez mais autônomos em busca de sua emancipação.

### **9.1.6. Mesa Brasil**

O Sesc Mesa Brasil é uma Rede Nacional de solidariedade na área de segurança alimentar e nutricional que atua contra a fome e o desperdício. No Distrito Federal, o Programa é pioneiro e em 2020 completou 17 anos de existência cooperando para a redução da desigualdade social e garantia do direito humano à alimentação.

Em 2020, o Programa teve um importante papel em meio ao cenário da pandemia. Na contramão do *lockdown*, ao invés de paralisar, o Programa teve um intenso e importante trabalho na busca por minimizar os efeitos da Covid-19 que repercutiram na segurança alimentar e nutricional. Foi necessário predisposição, trabalho e doação de todos os envolvidos, desde a liderança, até o colaborador responsável pelo recolhimento e separação do alimento. Todo esse trabalho em conjunto levou o Mesa a arrecadar grandes volumes de alimentos e outros itens superiores aos praticados em sua normalidade.

O Programa Mesa Brasil ultrapassa o âmbito da arrecadação e distribuição de donativos, ele também faz ação educativa que presta orientação e informações nutricionais a quem recebe as contribuições, colaborando, para um melhor aproveitamento da comida atuando nas 33 regiões administrativas do Distrito Federal.

Por meio do Projeto **Mesa Brasil Combate à Fome e o desperdício** foram arrecadados **1.471.748 quilos** de alimentos que resultou na complementação de refeições para as mais de **20.088** mil pessoas cadastradas nas **380** entidades sociais no programa Mesa Brasil Sesc/DF.

Além de alimentos, o Mesa Brasil também arrecadou e distribuiu **21.779** peças de vestuário, **67.720** itens de higiene pessoal, **98.750** produtos de limpeza e arrecadou **112.280** itens diversos.

Com o projeto **Mesa Brasil Ações Complementares** foram realizadas **10** Oficinas para um total de **5.459** pessoas de todas das instituições cadastradas com temas como Conservação, Aproveitamento e Manuseio de Alimentos. Foram realizadas também, **20 palestras** para **6.379** pessoas com temas como Proteção Social e Organização da Sociedade Civil.

Cabe destacar o Projeto **Fome de Música** que nasceu de uma parceria da R2 Produções e Sesc Distrito Federal no início de abril e procurou por meio da união entre artistas, produtoras, shows, festas, festivais e principalmente o público, arrecadar e destinar alimentos para quem precisa, sem fins lucrativos. Através das transmissões ao vivo, conhecidos como *lives*, doações foram arrecadadas por ticketerias como Bilheteria Digital, Sympla, Pic Pay, entre outras. Grandes nomes do cenário musical brasileiro vestiram a camisa e fizeram parte como **Jorge e Mateus, Gustavo Lima, Michel Teló, Luan Santana, Xandy Avião, Simone e Simaria**, dentre outros.

Na primeira semana, o Projeto arrecadou **R\$1.563.335,86** o que equivale a aproximadamente **312.667 quilos** de alimentos, tamanha foi a onda de solidariedade da população. Dentre as *lives* cabe destacar a feita pela dupla **Sandy & Junior** que bateu recorde de arrecadação e contou com a parceria da empresa Fundação Casas Bahia. A cada R\$ 1,00 doado, a Casas Bahia doava R\$ 1,00. Essa junção resultou em mais de **5 milhões** de refeições complementadas com as **1.000 toneladas** de alimentos arrecadados.

Empresas como Fundação Casas Bahia, Instituto Boticário e CNH Industrial fizeram doações diretas que somadas resultaram em um valor total de **R\$3.229.606,67** o que equivale a **645.921 quilos** de alimentos.

Embora a parceria tenha sido firmada com o Sesc do Distrito Federal, o projeto beneficiou **21 estados**, e no DF ajudou **55 instituições** e doou **3.431 cestas básicas**. O Fome de Música promoveu excelentes resultados e auxiliou a todos os envolvidos a contribuírem com o fazer social em busca de um Brasil sem fome, justo e solidário. Porém, devido à baixa na realização de *lives* a partir do segundo semestre, e novas estratégias de arrecadação utilizadas pelos produtores de eventos, houve uma queda acentuada nas doações que levou o Sesc/DF a encerrar o ciclo do projeto em dezembro.

O ano de 2020 foi recheado de parcerias que agregaram ainda mais valor ao Sesc/DF e possibilitaram ao Mesa abraçar desafios cada vez maiores. O Programa participou e organizou campanhas com o Sindicato Sindsuper, AsBRA, Posto de Rede Gasol, Senac, bem como realizou parceria com o Universidade de Brasília – UNB, Secretaria de Agricultura e vários Shoppings da cidade como DF Plaza, Taguatinga Shopping, Conjunto Nacional e Pátio Brasil.

Grandes doações foram realizadas, em destaque as feitas pela Mondelez (**7.000** ovos de páscoa), Ferrero Brasil (**180.000** chocolates kinderjoy), Conab (mais de **123.000 kg** de hortifrutigranjeiros), M. Dias (mais de **186 toneladas** de produtos como biscoito, torrada, bolo e macarrão), Sindsuper (mais **71.000 kg** de produtos de limpeza, higiene pessoal e gêneros alimentícios), BRF (mais de **19 toneladas** de aves chesters), Uber Eats (mais de **26.000** marmitas), Seagri-DF (mais de **109 toneladas** de produtos como leite e hortifrutigranjeiros) e Ambev (**2 toneladas** de pães).

Na busca por trazer inovação em matéria de reaproveitamento, e por um estímulo para o aprendizado da gastronomia e descoberta de novidades, foi realizado o **Festival Gastronômico Mesa Brasil**, para promover o compartilhamento de conhecimento do aproveitamento total dos alimentos no preparo de refeições com valor nutricional. A *live* foi transmitida no canal do Sesc/DF e contou com **2.133** visualizações.

Houve também, o lançamento da 2ª edição do livro **Seleção de Receitas das Instituições**, disponibilizado no site do Sesc/DF. Esse livro é feito em colaboração com as Instituições que enviaram receitas doces e salgadas que são realizadas no dia a dia com o reaproveitamento integral de alimentos mostrando que não há necessidade de desperdício.

Ainda no ano foi lançado o aplicativo **Sesc DF – Mesa Brasil e Defensoria Pública** em parceria com a Defensoria Pública para servir como fonte de pesquisa, informação e ser uma interface de comunicação com a população, democratizando o acesso e garantindo o direito do cidadão. No aplicativo é possível ter maiores informações sobre o programa Mesa Brasil, como fazer doações ou como ser um doador, principais notícias, campanhas, dentre outros.

A ação **Natal Solidário** arrecadou **15.000 unidades** de roupas, sapatos, cobertores, lençóis, materiais de higiene e limpeza, para que as instituições beneficiadas pelo programa organizassem bazares com as doações, contribuindo para um Natal generoso a todas as instituições cadastradas.

O ano de 2020 para o Mesa foi intenso, de muito trabalho e dedicação. O Programa teve como objetivo não apenas combater a fome e o desperdício de alimentos, mas também, levar dignidade as famílias em situação de vulnerabilidade social. Essa ação conjunta integrou o Sesc, empresas, instituições sociais e pessoas voluntárias em prol da garantia dos direitos básicos de cidadania.

O Programa contribuiu efetivamente na melhoria da qualidade de vida de pessoas em situação de vulnerabilidade. O desafio para 2021 é a permanente reinvenção e estabelecimento de novas estratégias de parcerias que possam auxiliar no fazer social do Programa.

## **9.2. Dimensão Ambiental**

### **AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE**

No Programa Lazer, pensando no sustentável, o **Programa Esportivo Social e Cidadania - PESC** incentivou, a partir da ação Semente PESC, as crianças a plantarem e monitorarem o desenvolvimento das sementes até formação das plantas, levando em consideração a produção e a importância de cultivar e consumir o alimento a partir do próprio cultivo. Ao todo, foram plantadas 86 mudas de cana-de-açúcar e outras sementes.

Na perspectiva do uso sustentável e responsável dos recursos disponíveis, identificou-se economia significativa no consumo de água, de energia e e papel A4, em comparação ao exercício anterior, conforme demonstrado no quadro a seguir.

#### Quadro comparativo 2019/2020 referente ao Consumo Anual

Descrição	Consumo Anual (2019)	Valor da Despesa Anual R\$ (2019)	Consumo Anual (2020)	Valor da Despesa Anual - R\$ (2020)	Diferença (R\$)
Água (M³)	97.256	2.333.501,17	57.260,00	1.599.595,42	733.905,75
Energia elétrica (Kw)	4.634.482	3.702.367,71	2.821.471	2.271.228,48	1.431.139,23
Papel A4: resmas	7.944	106.052,40	3.587	47.886,45	58.165,95
	-	6.141.921,28	-	3.918.710,35	(-)2.223.210,93

### 9.3. Dimensão Institucional

#### AMBIENTE DE VALORIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

##### Gerenciamento de Recursos Institucionais

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

GESTÃO DE PESSOAS - DEMONSTRATIVO DA FORÇA DE TRABALHO				
Descrição	Quantitativo			
	2020	2019	2018	2017
a) Número de pessoal efetivo	1.000	1.231	1.320	1.344
b) Número de pessoal contratado (Prazo Determinado)	17	23	59	46
c) Prestadores de serviços por meio de empresas (Temporário)	0	64	22	21
d) Empregados Cedidos ou em Licença	1	2	0	1
e) Empregados em cargo de comissão	50	74	22	18
f) Empregados em funções gratificadas	84	66	149	140
g) Número de estagiários do PEBE (DN) *	0	93	123	140
h) Número de estagiários do Regional *	84	78	72	68
i) Número de jovens aprendizes *	59	56	60	56
j) Outros não apresentados nos itens anteriores **	4	7	11	44
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.299</b>	<b>1.694</b>	<b>1.838</b>	<b>1.878</b>

Fonte: Cogep/DP 31 de dezembro de 2020

\* PEBE suspenso para o ano de 2020

\*\* Prestadores de serviços autônomos

Observa-se uma redução de 30,4% do total da força de trabalho, quando comparado a 2019.

Com relação ao quadro efetivo de pessoal, a redução foi de 23,1%, em comparação ao mesmo período registrado em 2019. Esse percentual é resultado do ano atípico que foi 2020, em que a Organização Mundial da Saúde declarou pandemia de coronavírus, o Ministério da Saúde regulamentou os critérios de isolamento e quarentena, a Medida Provisória nº 932/2020 determinou o corte de 50% na receita e, além disso, houve a redução das contribuições, uma vez que o comércio passou parte do período fechado. Essas ocorrências impactaram diretamente as ações do Sesc e algumas atividades foram suspensas a partir de março. Em decorrência desta situação, os empregados demitidos no período, mesmo que por encerramento de contrato de trabalho por tempo determinado, não foram substituídos, permanecendo com algumas admissões adiadas até a normalização dos serviços prestados, ou seja, após o período de pandemia e combate à disseminação do novo coronavírus.

Dentro desse mesmo contexto, a administração reavaliou a necessidade de permanência dos prestadores de serviço por empresa (item "c") reduzindo consideravelmente o número de temporários e, em dezembro, não contou com nenhum trabalhador temporário.

Houve, ainda, a terceirização do serviço de limpeza, o que motivou a rescisão do contrato de trabalho com os empregados ocupantes do cargo de Auxiliar de Serviços Gerais.

Outro fator que contribuiu para a redução da força de trabalhado foi a suspensão do Programa Especial de Bolsa de Estágio - Pebe, a partir de 2020, pelo Departamento Nacional, tendo em vista a conjuntura econômica e a necessidade de reavaliação do programa. Dessa forma, por acreditar na contribuição social e educativa do programa, a Administração Regional do Distrito Federal manteve 84 bolsas de estágio, totalmente custeadas pelo Regional Distrito Federal.

### **Quadro – Demonstrativo da Força de Trabalho por Programa – Situação apurada em 31/12**

Categoria	Quantidade de Empregados por Programa						
	Educação	Saúde	Cultura	Lazer	Assistência	Administração	TOTAL
EFETIVOS (Prazo indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada).	166	245	55	202	42	290	1000
Prazo Determinado	0	3	1	5	1	7	17
Cargos em comissão	0	7	2	6	1	34	50
Funções Gratificadas	27	8	1	10	4	34	84
Temporários	0	0	0	0	0	0	0
Aprendizes	4	14	0	6	4	31	59
Empregados Cedidos ou em Licença	0	1	0	0	0	0	1
Estagiários	45	0	0	35	4	0	84
Outros não apresentados nos itens anteriores *	0	2	0	0	0	2	4
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>242</b>	<b>280</b>	<b>59</b>	<b>264</b>	<b>56</b>	<b>398</b>	<b>1.299</b>

Fonte: Cogep/DP dezembro de 2020

\* Prestadores de serviços autônomos

Do total da força de trabalho, 30,6% concentra-se na área administrativa e 69,4% nas áreas finalísticas do Sesc.

Conforme o quadro acima, das áreas finalísticas, as que possuem maior expressividade, com relação à força de trabalho, são Saúde, Lazer e Educação, respectivamente. Entretanto, os dados foram apurados em 31 de dezembro de 2020, após a demissão de 58 professores por motivos de término do contrato de trabalho por tempo determinado, encerramento das atividades da Edusesc Samambaia e por readequação da carga horária de alguns professores para até 40 horas semanais (o que possibilitou uma redução do número de empregados).

#### **Quadro – Remuneração do corpo dirigente – Situação apurada em 31/12**

Abaixo, segue relação da remuneração do corpo dirigente. Destaca-se que o descrito abaixo apresenta a situação apurada no mês de dezembro de 2020.

**GESTÃO DE PESSOAS****Remuneração do Corpo Dirigente****Remuneração do Corpo Dirigente - Exercício 2020 (situação de 31 de dezembro)**

<b>Cargos</b>	<b>Nº</b>	<b>Faixa Salarial</b>	<b>Gasto Mensal</b>	<b>Gasto Anual</b>	<b>Gasto Anual - Outros Pgtos*</b>
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING	1		R\$ 15.791,49	R\$ 189.497,88	R\$ 60.639,32
ASSESSORIA DE OBRAS	1		R\$ 12.067,00	R\$ 144.804,00	R\$ 46.337,28
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	1		R\$ 13.356,61	R\$ 160.279,32	R\$ 51.289,38
ASSESSORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1		R\$ 12.067,00	R\$ 144.804,00	R\$ 46.337,28
ASSESSORIA JURIDICA	1		R\$ 13.198,00	R\$ 158.376,00	R\$ 50.680,32
CONTROLADORIA	1		R\$ 12.067,00	R\$ 144.804,00	R\$ 46.337,28
COORDENAÇÃO DE ASSISTÊNCIA	1		R\$ 12.381,30	R\$ 148.575,60	R\$ 47.544,19
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E CONTRATOS	1		R\$ 12.181,12	R\$ 146.173,44	R\$ 46.775,50
COORDENAÇÃO DE CULTURA	1		R\$ 13.198,00	R\$ 158.376,00	R\$ 50.680,32
COORDENAÇÃO DE EDUCAÇÃO	1		R\$ 13.572,80	R\$ 162.873,60	R\$ 52.119,55
COORDENAÇÃO DE FINANÇAS	1		R\$ 12.067,00	R\$ 144.804,00	R\$ 46.337,28
COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS	1		R\$ 12.067,00	R\$ 144.804,00	R\$ 46.337,28
COORDENAÇÃO DE LAZER	1		R\$ 13.122,36	R\$ 157.468,32	R\$ 50.389,86
COORDENAÇÃO DE NUTRIÇÃO	1		R\$ 13.201,08	R\$ 158.412,96	R\$ 50.692,15
COORDENAÇÃO DE ODONTOLOGIA	1		R\$ 15.000,68	R\$ 180.008,16	R\$ 57.602,61
COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICOS	1		R\$ 12.067,00	R\$ 144.804,00	R\$ 46.337,28
COORDENAÇÃO DE TURISMO	1		R\$ 12.067,00	R\$ 144.804,00	R\$ 46.337,28
COORDENAÇÃO DO MESA BRASIL	1		R\$ 12.067,00	R\$ 144.804,00	R\$ 46.337,28
DIREÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS	1		R\$ 27.293,07	R\$ 327.516,84	R\$ 104.805,39
DIREÇÃO DE PROGRAMAS SOCIAIS	1		R\$ 24.759,00	R\$ 297.108,00	R\$ 95.074,56
DIRETOR(A) PEDAGOGICO(A) DO EDUSESC CEILÂNDIA	1		R\$ 9.634,33	R\$ 115.611,96	R\$ 36.995,83
DIRETOR(A) PEDAGOGICO(A) DO EDUSESC GAMA	1		R\$ 10.183,76	R\$ 122.205,12	R\$ 39.105,64
DIRETOR(A) PEDAGOGICO(A) DO EDUSESC TAGUATINGA NORTE	1		R\$ 15.750,20	R\$ 189.002,40	R\$ 60.480,77
DIRETOR(A) REGIONAL	1		R\$ 36.642,00	R\$ 439.704,00	R\$ 140.705,28
GABINETE DO DIRETOR REGIONAL	1		R\$ 15.083,00	R\$ 180.996,00	R\$ 57.918,72
GERENTE DE UPS 504 SUL	1		R\$ 15.452,15	R\$ 185.425,80	R\$ 59.336,26
GERENTE DE UPS 913 SUL	1		R\$ 14.241,97	R\$ 170.903,64	R\$ 54.689,16
GERENTE DE UPS CEILÂNDIA	1		R\$ 14.319,27	R\$ 171.831,24	R\$ 54.986,00
GERENTE DE UPS GAMA	1		R\$ 14.208,10	R\$ 170.497,20	R\$ 54.559,10
GERENTE DE UPS GUARA	1		R\$ 14.235,80	R\$ 170.829,60	R\$ 54.665,47
GERENTE DE UPS PRES. DUTRA/UNIDADES MÓVEIS	1		R\$ 15.788,46	R\$ 189.461,52	R\$ 60.627,69
GERENTE DE UPS TAG. NORTE	1		R\$ 15.636,08	R\$ 187.632,96	R\$ 60.042,55
GERENTE DE UPS TAG. SUL	1		R\$ 13.198,00	R\$ 158.376,00	R\$ 50.680,32
NÚCLEO DE CONTABILIDADE	1		R\$ 11.998,80	R\$ 143.985,60	R\$ 46.075,39
NÚCLEO DE CREDENCIAMENTO E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	1		R\$ 9.635,53	R\$ 115.626,36	R\$ 37.000,44
NÚCLEO DE GESTÃO DOCUMENTAL	1		R\$ 12.444,26	R\$ 149.331,12	R\$ 47.785,96
OUVIDORIA	1		R\$ 12.067,00	R\$ 144.804,00	R\$ 46.337,28
NÚCLEO DE LICITAÇÃO	1		R\$ 8.716,78	R\$ 104.601,36	R\$ 33.472,44
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>R\$ 542.827,00</b>	<b>R\$ 6.513.924,00</b>	<b>R\$ 2.084.455,68</b>

Fonte: Coge/DP de 31 de dezembro de 2020

\* Encargos

## Quadro – Situações que reduzem a força de trabalho do DR – Situação em 31/12

Situações que Reduzem a Força de Trabalho				
Tipologias dos Afastamentos	Quantidade de Pessoas na Situação em 31 de Dezembro			
	2020	2019	2018	2017
1. Afastamentos	104	96	79	92
2. Outras Situações (Licença Maternidade)	8	12	11	18
3. Licença não Remunerada	1	2	0	1
<b>Total de afastados em 31 de Dezembro</b>	<b>113</b>	<b>110</b>	<b>90</b>	<b>111</b>

Fonte: Cogep/DP dezembro de 2020

Dos 1.152 empregados (não contabilizados estagiários, aprendizes e autônomos) em dezembro, 113 estavam afastados das atividades laborais por motivos de saúde, licença maternidade ou licença não remunerada. Esses afastamentos representaram 9,8% da força de trabalho (dois pontos percentuais a mais que o exercício anterior).

O quadro acima apresenta aumento de três empregados inativos, com relação ao exercício anterior. Observa-se uma estabilidade no número de afastamentos, mesmo em período de pandemia como a enfrentada em 2020.

## Quadro – Composição do Quadro de Estagiários

Quantitativo de contratos de estágio vigentes - situação apurada em 31 de Dezembro							
Área Fim				Área Meio			
2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017
84	167	190	183	0	4	5	4
Despesa em Exercício (em R\$ 1,00)							
1.036.129,94	R\$ 1.429.904,86	R\$ 1.593.033,93	R\$ 1.540.822,09	R\$ 0,00	R\$ 32.544,33	R\$ 44.734,80	R\$ 54.062,70

Fonte: Cogep/DP dezembro de 2020

Em agosto de 2019, o Departamento Nacional do Sesc comunicou a suspensão do Programa Especial de Bolsa de Estágio - Pebe. Assim, as 84 Bolsas de Estágio foram totalmente custeadas pelo Departamento Regional do Distrito Federal. Por esse motivo, em comparação ao ano anterior, houve uma redução de 87 bolsas e concentração de 100% das bolsas de estágio para a área finalística do Sesc, com maior concentração nos programas Educação e Lazer, respectivamente.

O valor da Bolsa Estágio permanece congelado desde 2015: R\$ 656,00 mensais (para 20 horas semanais) com Auxílio Transporte de R\$ 140,00 mensais. Entretanto, o Sesc-DF possibilitou, também, a prática de estágio de 30 horas semanais, com bolsa no valor de R\$ 984,00 (mais os R\$ 140,00 mensais de Auxílio Transporte).

## Quadro – Composição do Quadro de Jovens Aprendizizes

Composição do Quadro de Aprendizizes - situação apurada em 31 de Dezembro			
2020	2019	2018	2017
59	56	60	56
Despesa em Exercício (em R\$ 1,00)			
R\$ 331.079,40	R\$ 303.928,00	R\$ 294.980,02	R\$ 291.844,29

Fonte: Cogep/DP dezembro de 2020

Em 2020, 59 Jovens Aprendizizes tiveram a oportunidade de inclusão social com o primeiro emprego no Sesc-DF. Como parte do programa e, em atendimento à Lei nº 10.097/2000, essa ação visa desenvolver os jovens em competências técnicas e comportamentais para o exercício da cidadania e para o mercado de trabalho. Entretanto, com o contexto de pandemia e os critérios de isolamento e quarentena, os aprendizes foram afastados das atividades presenciais sem, contudo, redução da jornada de trabalho, do salário ou auxílio refeição/alimentação.

A Instituição formadora, em parceria com o Sesc, foi o Serviço Nacional de Aprendizagem no Distrito Federal - Senac-DF, que possibilitou a formação teórica para a aplicabilidade prática. Durante a pandemia, o Senac deu início às aulas remotas e atividades em ambiente virtual, possibilitando a continuidade do conteúdo programático para o desenvolvimento técnico dos aprendizes.

### ✓ Absenteísmo

UNIDADE	Comparativo - Indicador Absenteísmo			
	2020	2019	2018	COMPARATIVO 2020/2019
504 Sul	2,22	2,98	2,74	-25,62%
913 Sul	4,15	2,07	1,97	100,23%
Ceilândia	2,68	2,87	1,82	-6,76%
Edusesc Tag. Norte	1,89	2,40	2,20	-21,20%
Gama	3,67	2,84	2,43	29,33%
Guará	3,31	3,05	2,27	8,52%
Logística	4,35	1,50	1,04	189,38%
Mesa Brasil	4,04	2,56	1,54	57,71%
Presidente Dutra	3,85	2,61	1,80	47,77%
Edusesc Samambaia	4,66	3,34	0,89	39,33%
Sede	2,47	1,99	1,95	24,41%
Taguatinga Norte	3,90	2,31	1,09	68,96%
Taguatinga Sul	3,26	2,10	1,52	55,55%
Unidades Móveis	4,66	3,20	3,01	45,72%
<b>Absenteísmo do ano</b>	<b>3,50</b>	<b>2,50</b>	<b>1,88</b>	<b>39,75%</b>

Fonte: Cogep/SST dezembro de 2020

Registra-se aumento de 39,75% de ausências ao trabalho por motivos de saúde.

Destaca-se que o Absenteísmo é um indicador multifatorial. Além dos motivos de saúde física e acidentes, alguns elementos estão diretamente relacionados à satisfação no trabalho.

Cabe lembrar que estamos enfrentamos uma emergência de saúde pública de importância mundial em decorrência do surto pelo coronavírus, fator esse que em 2020 influenciou na quantidade de atestado médico. Neste contexto, o afastamento do trabalho passa a ser uma medida preventiva necessária não apenas para os casos graves da doença, mas, também, para os casos suspeitos e confirmados. Esse cuidado tornou-se necessário diante da alta taxa de transmissão do vírus. De outra forma, esses trabalhadores contribuiriam para a disseminação da doença entre colegas de trabalho ou à comunidade, com negativas consequências econômicas e de saúde pública.

#### ✓ **Acidentes de trabalho e doenças ocupacionais**

UNIDADE	Comparativo - Acidentes de Trabalho			
	2020	2019	2018	COMPARATIVO 2020/2019
Acidente Típico	14	17	14	-17,65%
Acidente de trajeto	2	7	5	-71,43%
Doença Ocupacional	2	3	1	-33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>-33,33%</b>

Fonte: Cogep/SST dezembro de 2020

Em 2020 houve redução nas ocorrências de acidentes e doenças ocupacionais. A cultura de prevenção estabelecida dentro da instituição tem colaborado para diminuição desses índices. Outro fator a ser considerado foi a adoção do teletrabalho, devido à pandemia.

A Coordenação de Gestão de Pessoas – Cogep, por meio da Saúde e Segurança Ocupacional - SSO, fez o acompanhamento de dois afastamentos que o INSS caracterizou como doença ocupacional, assim, por não considerar um dos casos como adoecimento relacionado ao trabalho, interpôs recurso e aguarda decisão.

Com relação aos acidentes de trajeto, estes possuem causa externa ao Sesc-DF, tais como: trânsito, transporte público e violência urbana. Cabe destacar que a redução desses acidentes em 2020, pode estar associado aos efeitos da Medida Provisória (MP 905/2019), publicada em 12 de novembro de 2019, com vigência até o mês de abril de 2020 (que propôs retirar a equiparação deste tipo aos Acidentes de trabalho) e, também, ao novo formato de trabalho (teletrabalho), devido à pandemia.

### ✓ Rotatividade – Turnover

O *Turnover* foi calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{Índice de Turnover} = \frac{(\text{admissões} + \text{demissões}) / 2}{(\text{número médio de empregados})} \times 100$$

Considerando o total de admissões (264), demissões (463) e o número médio de empregados (1.419), o índice de rotatividade foi de 25,6%. Trata-se do maior índice registrado nos últimos anos.

Destaca-se que, das admissões, 220 foram por Contrato de Trabalho por Tempo Determinado para substituições transitórias, principalmente de Auxiliares de Serviços Gerais, tendo em vista a previsão de terceirização do serviço de limpeza. Demais demandas por tempo determinado, foram por necessidade de reposição de empregados afastados pela Previdência por motivos de doença, em Licença Maternidade ou por necessárias para suprimento de demandas efetivas em que não havia Processo Seletivo vigente para o cargo/função (essa modalidade de admissão tem respaldo na Resolução SESC Nº 1296/2015).

Com relação às demissões, 153 por encerramento de Contrato de Trabalho por Tempo Determinado.

Quando considerado apenas as movimentações ocorridas no quadro efetivo do Sesc-DF, o índice de Turnover cai para 14,4%, tendo em vista o total de admissões (55) e de demissões (307) e o número médio de empregados (1.260), em 2020.

### ✓ Treinamento e desenvolvimento

Os desafios advindos da pandemia do novo coronavírus resultaram em estratégias focadas na gestão da crise. Com esse objetivo, a Coordenação de Gestão de Pessoas, além das ações que visam o treinamento e desenvolvimento, desenvolveu ações de cuidado com os empregados e a comunidade. O Regional contou com 1.028 empregados que participaram de alguma ação de capacitação e desenvolvimento. Das 66 ações de capacitação, oito foram para fins de orientações e procedimentos de enfrentamento da Covid-2019 e combate à disseminação do vírus, totalizando 558 participações de empregados das diversas áreas de atuação do Sesc-DF. Concomitantemente, em um contexto de crescente demanda para a utilização de ferramentas digitais, o Regional capacitou 304 empregados em ações de capacitação em Project, Office 365, Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos - Siged e outros.

A COGEP registrou, em 2020, portanto, um total de **2.244** participações em ações de capacitação, considerando ações remotas, presenciais e visitas técnicas. Ressaltamos que, a maioria das capacitações foram realizadas remotamente e, para as capacitações que ocorreram de forma presencial, foram observadas as normas de higienização, saúde e segurança recomendadas.

O total de participantes em ações de capacitação teve uma redução de 36,3% se comparada ao exercício anterior (foram registradas 3.521 participantes) assim como a quantidade de capacitações (em 2019 foram registradas 284) no entanto, consideramos o saldo de 2020 positivo no qual, mesmo diante do cenário de pandemia, 85% do quadro total de empregados participou de pelo menos uma ação de capacitação.

Destaca-se a realização de cinco ações de desenvolvimento: Gincana do Desenvolvimento, Seminário Troca de Saberes, Modelo de Gestão e Fiscalização de Contratos, Medidas de Prevenção e Combate à Covid-19 e Segurança Psicológica nas Organizações.

O investimento total em ações de desenvolvimento, em 2020, foi de R\$ 257.970,05.

### ✓ **Ações de Qualidade de Vida no Trabalho:**

Perante o novo cenário mundial e profissional frente às mudanças provocadas pela pandemia do covid-19, a Coordenação de Gestão de Pessoas se fez presente por meio de ações de desenvolvimento, acompanhamento e cuidado aos empregados. Destaca-se as novas formatações desenvolvidas para a execução das atividades, permanecendo com entregas assertivas, alinhadas e condizentes com os valores institucionais.

Abaixo, seguem alguns números das ações:

ATIVIDADE	QUANTIDADE
Vacinação H1N1 para empregados	749
Testagem dos empregados e dependentes/familiares para a Covid-19	2.034
Psicologia - Atendimento Individual (remoto e presencial)	130
Projeto Cuidar - Atendimento psicológico aos empregados	274
Assistência psicológica aos empregados diagnosticados positivos para covid-19	179
Minissérie Relatos de Amor	4 temporadas
Vídeos Institucionais com relatos das famílias dos empregados (Dia das Mães e Dia dos Pais)	352
Distribuição de máscaras de tecido aos empregados ativos (presenciais e semipresenciais)	4.600
Novo canal de comunicação (Instagram da Cogep)	128 publicações
Grupos focais para definição de processos de comunicação e papéis	25
Campanha Abril Verde - Mês da Segurança no trabalho com distribuição do laço verde.	100

- Foram um total de 404 atendimentos individuais pela Psicologia do Trabalho para acompanhamento de empregados com histórico de adoecimento, internações, projeto cuidar, perdas/lutos recente, retorno de afastamento pelo INSS e/ou por demanda da Segurança e Medicina do Trabalho. Trata-se de um espaço da fala, escuta qualificada, acolhimento e encaminhamentos para clínicas externas com suporte necessário para o funcionário e seus familiares.

- 306 Entrevistas de Desligamento foram realizadas visando maior entendimento a respeito da experiência do empregado durante o período em que trabalhou na instituição. Em 2020 houve um número recorde deste indicador, que anteriormente teve o resultado máximo de 203 entrevistados no ano de 2019.

- No Programa de Incentivo ao Esporte para o servidor - PIES/DF foram computados 577 empregados inscritos.
- Realização de 01 reabilitação profissionais em atendimento à demanda do INSS para retorno de empregados com adequação de atividades laborais compatíveis com suas limitações de saúde.

### ✓ **Processos Seletivos**

Foram realizados 30 processos seletivos no ano de 2020, que contaram com um total de 10.359 candidatos inscritos.

## **SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

A Assessoria de Tecnologia da Informação - ASTI elaborou diversos Cadernos de Especificações Técnicas, que posteriormente se transformaram em Processos Licitatórios e Contratos, cujos os objetos estavam relacionados à melhoria da produtividade e à modernização da Tecnologia da Informação e Comunicação para o Sesc-AR/DF.

A contratação de produtos e licenças Microsoft foi fundamental para permitir uma rápida adaptação dos serviços e mecanismos para o tele-trabalho e EAD – Ensino à Distância, onde podemos destacar:

Implantação da modalidade de ensino à distância (EAD), com a utilização da ferramenta Microsoft Teams, para a divulgação das aulas ao vivo, e repasse de atividades e exercícios, para toda a rede de ensino do Sesc-AR/DF, visando à atender aos decretos governamentais de restrição de acesso às escolas, devido ao Coronavírus (COVID – 19).

- ✓ No âmbito corporativo, foi primordial o uso da plataforma Ms-Teams e demais aplicações do pacote Ms-Office 365 para conectar os empregados do Sesc-Ar/DF, permitindo realizações de reuniões em múltiplas plataformas (Desktop, Tablets ou smartphones), bem como, uma maior mobilidade entre os empregados, não exigindo a presença desses nos ambientes fechados, evitando riscos de contaminação pela COVID-19;
- ✓ Criação de contas gratuitas no MS-Office 365 (A1) para os estudantes de todas as Unidades Educacionais do Sesc – EduSesc, permitindo com isso, que cada estudante possa aproveitar o melhor da plataforma virtual no ensino à distância;
- ✓ Registro eletrônico de presença dos alunos nas aulas ministradas com o uso da plataforma MS-Teams;
- ✓ Flexibilidade de uso em vários navegadores web, App ou instalado no dispositivo (Desktop,

notebooks, Tablets ou smartphones);

- ✓ Integração com demais aplicativos da suíte Office, como por exemplo:
  - Forms – Elaboração de questionários (provas ou trabalhos) ou formulários eletrônicos;
  - Compartilhamento de informações;
  - Elaboração de notas e demais funções pelo Microsoft Notes, entre outros.

Visando à atender as necessidades das áreas demandantes do Sesc-AR/DF e da Fecomércio – DF, a ASTI desenvolveu e disponibilizou alguns projetos relacionados à pandemia da COVID-19, dentre eles podemos destacar:

**Portal Observatório do Comércio (<https://observatorio.sescdf.com.br>):**

Disponibiliza as principais e últimas notícias que tratam sobre as mudanças ocorridas no Comércio, ocasionadas pelo novo Coronavírus, além da atuação das instituições que compõem o Sistema (Fecomércio, Sesc e Senac), como:

- ✓ Dicas de saúde;
- ✓ Materiais de Apoio;
- ✓ Orientações;
- ✓ Mapas de Atendimentos;
- ✓ Vídeos com depoimentos dos Presidentes de Sindicatos de cada segmento;
- ✓ Entre outros.

**Prestação de Contas do Programa “Fome de Música”:**

Visa disponibilizar uma gestão controlada e organizada dos recursos arrecadados por meio do site “Fome de Música”, portal que une artistas, produtoras, shows, festas, festivais e o público em geral, pela internet, com a exibição dos eventos ao vivo (“lives”).

Todos os recursos são geridos pela Coordenação do Programa “Mesa Brasil” e são registrados na aplicação, incluindo os repasses aos Regionais, obedecendo as regras de negócios determinadas pelo Departamento Nacional.

- ✓ Cadastro das Ticketeiras;
- ✓ Contas bancárias;
- ✓ Lives – Eventos;
- ✓ Artistas;
- ✓ Relatórios para gerenciamento;
- ✓ Prestação de contas.

### **Automatização de Documentos:**

Automatização dos documentos administrativos, bem como, a construção de um repositório central para armazenamento. A tecnologia utilizada para a implementação das funcionalidades foi o Microsoft SharePoint Online, com foco na elaboração e centralização de modelos dos documentos.

Visa à eliminação da emissão em papel, bem como, facilitará a operacionalização pelas áreas da instituição, na tramitação e análise dos artefatos.

### **Implantação do SIGED (GED):**

O projeto de GED - Gestão Eletrônica de Documentos, tem como objetivo:

- ✓ Implantação da política de modernização institucional;
- ✓ Conservação do acervo físico do Regional;
- ✓ Redução substancial no volume de papel;
- ✓ Economia e sustentabilidade;
- ✓ Redução nos custos de arquivamento; e
- ✓ Ganho de eficiência operacional.

### **Sistema de Agendamento e Testagem da COVID-19:**

Tem como objetivos a preparação de agenda para recepção dos conveniados, incluindo Unidades, datas, horários e capacidade:

- ✓ Agendamento para realização de exames em uma das Unidades Operacionais do Sesc;
- ✓ Check-in dos pacientes;
- ✓ Cadastramento dos resultados dos exames;
- ✓ Notificação do resultado dos exames por e-mail;
- ✓ Integração com o MS-Power-BI para a visualização gráfica com indicadores de atendimento;
- ✓ Para os Sindicatos, habilitação do cadastro de CNPJ das empresas conveniadas para a testagem.

### **Novo Portal do Sesc-AR/DF:**

Desenvolvido na plataforma Microsoft SharePoint Online e tem como objetivo promover os serviços e levar informações aos Comercíarios e à toda a clientela do Sesc-AR/DF.

### **Aplicativo (App) do Sesc / DF:**

Disponibilizado nas plataformas Android e IOS, tem como objetivo promover os serviços junto à clientela, bem como, mantê-la atualizada sobre a programação do Sesc-AR/DF e dicas de saúde e bem-estar.

### **Aplicativo (App) do Mesa Brasil e Defensoria Pública do DF:**

Disponibilizado nas plataformas Android e IOS, tem como objetivo promover a doação de alimentos para o programa Mesa Brasil, bem como, prestar informações e ser uma instituição beneficiada para receber as doações, além de disponibilizar conteúdos sobre o aproveitamento e reaproveitamento de alimentos.

### **Uso do produto MultiZap (customização da ferramenta Whatsapp).**

Utilização da ferramenta MultiZap pela Coordenação de Relacionamento ao Cliente, tendo como objetivo disponibilizar um canal de comunicação rápida e eficiente entre o cliente e o Sesc-AR/DF, promovendo:

- ✓ Produtividade:
  - Possui ferramentas exclusivas e inéditas, permitindo a obtenção de dados detalhados dos clientes tais como: Operadora, Região, Gênero, Imagem, Redes Sociais, Perfil Socioeconômico, entre outros;
  - Notificação dos clientes com emissão de alertas, criação de campanhas agendadas e recorrentes, visualização de relatórios detalhados e exclusivos;
  - Criação de Menus de autoatendimento integrado às diversas áreas finalísticas do Sesc-AR/DF;
  - Direcionamento ao atendente do Sesc-AR/DF para interação junto ao usuário, incluindo o envio de mídias (vídeos e fotos).
- ✓ Campanhas:
  - Permite a realização de pesquisas de mercado, pesquisas de satisfação, com questionários ilimitados, gerando relatórios sintéticos e analíticos destas campanhas de pesquisas ou enquetes.
- ✓ Comunicação:
  - A plataforma possui caixa de mensagens, assim, os contatos podem deixar um recado mesmo que não tenham operadores disponíveis para o atendimento. Com a ferramenta “Caixa de Mensagens”, o Sesc-AR/DF oferecerá um canal junto à Ouvidoria, com sugestões, reclamações, pedidos, entre outros;

- A plataforma MultiZap possibilita também a criação de um canal de notícias via WhatsApp.

### **Portal “Em Frente com a Gente”:**

O Portal "Em Frente com a Gente" é uma plataforma para ofertar cursos, treinamento, consultoria e informações sobre bem-estar e saúde para os empresários e trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo.

### **Wi-Fi Social nas Unidades do Sesc-AR/DF:**

Com o objetivo de trazer facilidade e modernidade, o Sesc-AR/DF começou a implantar o serviço de Wi-Fi gratuito para a sua clientela. Nos eventos externos, a instituição ainda disponibilizará o sinal por meio das Unidades Móveis.

### **Página “Carreata de Natal 2020”:**

Tem como objetivo divulgar a Carreata de Natal realizada pelo Sesc-AR/DF, para atender à população do Distrito Federal. O site informa sobre o Projeto, agenda de eventos, além de possibilitar as colaborações no Projeto.

### **Desafios para 2021**

Para o ano de 2021, planeja-se:

- a) Desenvolvimento de novos Sistemas integrados entre o Portal e o App, visando disponibilizar para as áreas finalísticas Sistemas modernos, robustos e integrados, como por exemplo:
  - ✓ Sistema Integrado de Saúde – Tem como objetivo integrar as áreas de Odontologia, Serviço Médico, Nutrição e Assistência Social;
  - ✓ Situr – Módulo de Vendas on-line – Desenvolvimento de um e-commerce para a comercialização de pacotes turísticos, hospedagem e serviços relacionados ao turismo;
  - ✓ Integração dos Sistemas e App com a plataforma de pagamento e recebimento Cielo, visando ao recebimento digital por meio de cartões de crédito e débito;
- b) Aquisição de novos computadores para a substituição dos equipamentos obsoletos e inviáveis de manutenção;
- c) Contratação de novos links de internet para interligar as Unidades Operacionais à Sede, e a Internet, para suportar a nova demanda de serviços on-line;
- d) Contratação de empresa especializada na locação de equipamentos de digitalização (scanners), para atendimento da demanda setorial e da Central de Atendimento do Sesc-AR/DF;

- e) Aplicação de treinamentos e capacitações da equipe de TIC;
- f) Continuidade dos trabalhos do Comitê Gestor de TIC – CGTI;
- g) Continuidade da implementação do Data Center do Sesc-AR/DF na nuvem – Microsoft Azure;
- h) Contratação da consultoria em LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados;
- i) Contratação do serviço de segurança digital – Cyber Defense;
- j) Contratação de produto para segurança de senhas e conteúdo (Cofre de Senhas);
- k) Contratação do serviço para monitoramento e redundância de replicação de dados entre o Data Center e a Nuvem (Azure);
- l) Contratação do serviço de controle anti-fraude para verificação dos documentos dos associados, evitando fraude e prejuízos ao Sesc-AR/DF.

## **MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO**

Em 2020, a Gestão do Sesc/DF, adotou uma política de realizar redução de custos sem perda de qualidade mantendo a qualidade no atendimento, onde se estabeleceu um processo de revisão de todas as práticas administrativas e finalísticas, com o objetivo de verificar e mitigar as fragilidades para evitar eventuais riscos na Gestão. Neste contexto, a Direção Regional adotou, como carro chefe, a Modernização da Gestão. Assim, foram implementadas novas ações e definidas estratégias de ação para o início desta Gestão:

**Inovação e implementação da tecnologia nos processos de Gestão:** Na avaliação da Direção, o Sesc/DF cresceu a sua estrutura física e de mão de obra, mas não investiu o necessário para atender as demandas no processo de Inovação e Tecnologia. De forma prática implantou o Sistema de Gestão de Documentos eletrônicos – SIGED, no qual possibilitou uma integração e agilidade na tramitação de documentos além de reduzir significativamente os custos com papel.

**Revisar os Processos de Gestão:** a estrutura organizacional da Instituição foi readequada, na qual foram revistos os processos e procedimentos de cada área. Com isso, instrumentos normativos, foram revistos, procedimentos administrativos, terceirização dos serviços de limpeza, com objetivo de reduzir custo e aprimorar a gestão administrativa das ações do Sesc/DF.

**Ampliar a Comunicação Institucional:** Na avaliação da Direção Regional, o desafio de ampliar a comunicação é mais que necessário. Considerando que o Sesc/DF possui números expressivos nas ações, porém a publicidade de suas ações ainda é pouco conhecida pela clientela preferencial, em sua maioria. Contudo, a Entidade modificou o modo de pensar e de se comunicar com o devido valor das suas ações por meio da prestação de serviços.

## 9.4. Dimensão Infraestrutura

Diante do novo cenário de Pandemia apresentado em 2020 as ações em manutenção predial tiveram como foco a biossegurança, na qual o principal objetivo foi entregar ao público em geral, ambientes seguros a presença deste. Nos concentramos na verificação ampla do estado de conservação e operação das Unidades de Serviços, Centro de Atividades e Sede, promovendo ajustes, adaptações e correções necessárias ao perfeito funcionamento das instalações, com investimento total estimado em R\$411.723,36.

Verificamos como principal ponto positivo a conquista de ambientes saudáveis a partir da mudança de cultura e da quebra de paradigmas, pois por muito tempo as manutenções eram realizadas em um único sentido, o de manter a sua capacidade funcional e a partir desta foi realizada sob uma perspectiva ampla a da saúde, o que impactou diretamente na continuidade dos serviços prestados pelo Sesc/DF.

O cenário de Pandemia suscitou a necessidade de acirrar as ações de Manutenção Preventiva Predial, tanto para adequação de novas medidas de segurança quanto para continuidade e melhoria destas.

Desse modo, a necessidade de maximizar a proteção aos empregados e usuários do Sesc/DF com a atual situação tornou-se uma prioridade e a gestão de vistorias é a única maneira de garantir esses resultados, incluindo também a redução de custos, a minimização de acidentes e o aumento da eficiência operacional como maiores desafios para o ano de 2021.

### Principais Ações em Manutenção Predial e Biossegurança 2020

Item	Unidade Operacional/Imóveis	Destinação	Valor do Imóvel (R\$)	Valor Estimado Das Manutenções (R\$)	Principais Atividades Desenvolvidas (ajustes, adaptações e correções)
1	Sesc Presidente Dutra	Esporte, Lazer, Saúde, Educação e Cultura	19.049.000,00	19.674,00	<p><b>Manutenção Predial</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reforma e adaptação de guichê no Foyer do Teatro Sesc Silvio Barbato;</li><li>- Substituição de placas de gesso, na área externa do prédio;</li><li>- Ampliação do sistema de gás da sobreloja, com instalação de regulador de gás, com troca de registro e mangueira;</li><li>- Retirada de divisória de vidro no hall de espera;</li><li>- Mudança da sala de triagem da ginecologia para a sala de triagem da Clínica Médica.;</li><li>- Otimização do espaço do depósito com a retirada de divisórias, fechamento do forro aberto e pintura geral;</li><li>- Manutenção Elevadores.</li></ul> <p><b>Ações voltada ao cenário de Pandemia (Biossegurança)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Adaptação de refeitório para acolhimento dos empregados durante a Pandemia;</li><li>- Instalação de divisórias em MDF, vidros e portas na Clínica Odontológica no 1º andar.</li><li>- Adequação de espaço para confecção de kit's</li></ul>

					de máscaras; - Redistribuição de espaços com objetivo de evitar aglomerações.
2	Sesc Estação 504 Sul	Esporte, Saúde, Educação e Cultura	18.849.000,00	29.894,42	<p><b>Manutenção Predial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Troca de toda iluminação da Academia;</li> <li>- Separação dos Quadros Elétricos da Academia e da Cultura;</li> <li>- Instalação de tomadas nas salas;</li> <li>- Mudança e adaptação da Administração da Unidade para o 1º Andar;</li> <li>- Troca de escadas da área da piscina;</li> <li>- Confeção de guarda corpo na escada do estacionamento;</li> <li>- Instalação de piso emborrachado na Academia;</li> <li>- Pintura e troca de lâmpadas na Biblioteca;</li> <li>- Reboco, pintura geral e instalação de tomada da Gibiteca;</li> <li>- Manutenção Elevadores e Piscinas;</li> </ul> <p><b>Ações voltada ao cenário de Pandemia (Biossegurança)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confeção e distribuição de totens de higienização com álcool gel;</li> <li>- Aquisição de tapetes sanitizantes;</li> <li>- Instalação de adesivos informativos de distanciamento.</li> </ul>
3	Sesc Varandas 913 Sul	Esporte, Hospedagem e Cultura	22.982.000,00	34.500,00	<p><b>Manutenção Predial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalação de piso emborrachada no espaço do Auditório JK para mudança da Academia antes no subsolo;</li> <li>- Reparo na escada de acesso a sala multiuso.</li> <li>- Manutenção elevadores.</li> </ul> <p><b>Ações voltada ao cenário de Pandemia (Biossegurança)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalação de dispensers de álcool gel e papel toalha nas áreas de grande circulação;</li> <li>- Instalação de fitas para demarcação de filas;</li> <li>- Instalação de adesivos informativos de distância;</li> <li>- Aquisição de tapetes sanitizantes;</li> <li>- Confeção de CPA para tela do totem da central de atendimento.</li> </ul>
4	Sesc Sede	Sede Administrativa	Alugado	16.080,00	<p><b>Manutenção Predial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Substituição de registros dos banheiros;</li> <li>- Instalação de paredes em drywall;</li> <li>- Adequação das instalações elétricas e rede;</li> <li>- Conserto de vazamentos nos vestiários;</li> <li>- Correção de infiltrações;</li> <li>- Manutenção elevadores.</li> </ul> <p><b>Ações voltada ao cenário de Pandemia (Biossegurança)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalação de painel em acrílico para proteção do balcão de atendimento;</li> <li>- Instalação de dispensers álcool gel;</li> <li>- Aquisição de tapetes sanitizantes.</li> <li>- Sinalização de fitas e adesivos para demarcação do atendimento.</li> </ul>
5	Sesc Tag. Sul	Esporte, Lazer, Saúde, Educação e Cultura	22.510.000,00	3.608,44	<p><b>Manutenção Predial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reparo no lava-pés, troca de tubulação para evacuação da água;</li> <li>- Troca do piso, pintura e ajustes na instalação elétrica na copa dos empregadas e no banheiro família.</li> </ul> <p><b>Ações voltada ao cenário de Pandemia (Biossegurança)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinalização nos espaços da Academia, Piscina e Tênis de acordo com a lei vigente;</li> <li>- Instalação de dispensers para álcool gel;</li> <li>- Informativos de distanciamento;</li> <li>- Sinalização geral da Unidade.</li> </ul>

6	Sesc Tag. Norte	Esporte, Lazer, Saúde, Educação, Nutrição e Cultura	18.372.000,00	84.320,00	<p align="center"><b>Manutenção Predial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalação de luminárias led's;</li> <li>- Atualização do quadro de distribuição de energia, Central de Atendimento;</li> <li>- Substituição de telha tipo canaleta do Bloco C e Sala de Fisioterapia;</li> <li>- Reforma geral das portas dos boxes dos vestiários masculinos e femininos, co Bloco B e C;</li> <li>- Reforma geral das grades metálicas de proteção das piscinas externas;</li> <li>- Retirada de vazamento na rede hidráulica da rede principal de abastecimento do Bloco C;</li> <li>- Instalação de 03 mictórios sustentável;</li> <li>- Pintura geral;</li> <li>- Adequação de rede elétrica com instalação de quadro de distribuição com sete pontos (tomadas) para os freezers do restaurante;</li> <li>- Manutenção elevadores.</li> </ul> <p align="center"><b>Ações voltada ao cenário de Pandemia (Biossegurança)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalação de dispensers álcool gel;</li> <li>- Aquisição de tapetes sanitizantes.</li> <li>- Sinalização de fitas e adesivos para demarcação do atendimento.</li> </ul>
7	Edusec Tag. Norte	Esporte, Lazer, Saúde e Educação	14.392.000,00	3.240,00	<p align="center"><b>Manutenção Predial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manutenção elevadores.</li> </ul>
8	Centro de Ativ. Sesc Ceilândia	Esporte, Lazer, Saúde, Educação, Nutrição e Cultura	88.097.000,00	115.000,00	<p align="center"><b>Manutenção Predial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Substituição das válvulas de descargas dos banheiros;</li> <li>- Substituição das pedras quebradas e colagem das pedras soltas;</li> <li>- Instalação de pontos elétricos para tomadas trifásicas;</li> <li>Revitalização dos pisos das entradas principais;</li> <li>- Substituição de placas de gesso infiltradas;</li> <li>- Substituição das caixas de gorduras, sifões e torneiras danificadas da Cozinha;</li> <li>- Substituição dos assentos sanitários dos vestiários e banheiros;</li> <li>- Pintura geral;</li> <li>- Substituição das lâmpadas queimadas dos postes;</li> <li>- Manutenção quadro de energia;</li> <li>- Retirada de infiltração das paredes da sala dos professores, nas churrasqueiras;</li> <li>- Revisão hidráulica com substituição de reparos e registro da tubulação das duchas e lava-pés;</li> <li>- Manutenção do piso da quadra nº2 do Ginásio de Esporte retirada;;</li> <li>- Troca de peças do sistema de aquecimento solar das piscinas de Hidroginástica e Semi-Olímpica;</li> <li>- Substituição do carpete da entrada do palco - Teatro;</li> <li>- Manutenção elevadores.</li> </ul>

					<p><b>Ações voltada ao cenário de Pandemia (Biossegurança)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalação de adesivos informativos de distância;</li> <li>- Vidros de proteção nos caixas do restaurante;</li> <li>- Instalação de dispensers de álcool gel em todos os espaços;</li> <li>- Confecção de divisórias em acrílico e madeira para proteção e distanciamento de alunos;</li> <li>- Desinfecção dos espaços utilizados para teste;</li> <li>- Instalação de faixas de distanciamento entre os equipamentos.</li> </ul>
9	Edusesc Samambaia	Educação	18.065.000,00		<p><b>Manutenção Predial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pintura geral.</li> </ul>
10	Centro de Ativ. Sesc Gama	Esporte, Lazer, Saúde, Educação, Nutrição e Cultura	32.058.000,00	67.662,50	<p><b>Manutenção Predial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reparos hidráulicos, alvenaria, serralheria e marcenaria no Bloco principal e área de Lazer;</li> <li>- Reforma das piscinas semi-olímpica e piscina coberta;</li> <li>- Conclusão da cobertura das bombas do Chiller (proteção da chuva/sol);</li> <li>- Manutenção das varas cênicas;</li> <li>- Manutenção elevadores.</li> </ul>
					<p><b>Ações voltada ao cenário de Pandemia (Biossegurança)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalação de barreira de vidro na Odontologia/Saúde;</li> <li>- Instalação de dispensers de álcool gel;</li> <li>- Instalação de tapetes sanitizantes;</li> <li>- Instalação de acrílicos nas catracas do térreo e 2º andar da área da Academia;</li> <li>- Desativação do escovódromo por motivos de segurança e prevenção contra Covid-19;</li> <li>- Adaptação da lanchonete com instalação de vidro na área da entrega das marmitas;</li> <li>- Separação do consultório da sala de triagem.</li> </ul>
11	Sesc Guará	Esporte, Lazer, Saúde, Educação e Nutrição	Cessão de uso	10.236,00	<p><b>Manutenção Predial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforma da piscina infantil;</li> <li>- Restauração da pintura da Unidade;</li> <li>- Pintura geral da quadra poliesportiva.</li> </ul>
					<p><b>Ações voltada ao cenário de Pandemia (Biossegurança)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalação de dispensers de álcool gel em todos os espaços;</li> <li>- Readequação do espaço destinado a recreação para testagem e aulas online;</li> <li>- Sinalização e demarcação de filas com adesivos e fitas;</li> <li>- Redimensionamento dos aparelhos da Academia com fitas;</li> <li>- Instalação de protetores em acrílico na lanchonete.</li> </ul>
11	Unidades Móveis	BiblioSesc, Cozinha sem Sobras Itinerante, Carreta Odontológica e Saúde da Mulher	-	27.508,00	<p><b>Serviços de Manutenção</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adesivação geral</li> </ul>

<b>Expansão</b>					
11	Clínica de Saúde Ocupacional - CSO - Conic	Locado de terceiros	-	-	-
<b>Destinação Diversas</b>					
12	Sesc Centro Campestre	Imóvel rural	6.930.000,00 (avaliação 12/20)	-	-
13	Unidade Jessé Freire	Locado p/terceiros	6.500.000,00	-	-
14	Complexo Cult. Esp. Lazer	Terreno	44.300.000,00	-	-
15	Sede	Futura Sede Administrativa (em construção)	12.760.000,00	-	-

## 9.5. Dimensão Econômica

### RECEITA

- A Receita Arrecadada total alcançou o valor de R\$ 188.637.182,82, o valor representa 73% da meta estimada para o exercício, mesmo, diante de um cenário de pandemia, no qual atingiu fortemente a saúde financeira da instituição, o resultado foi satisfatório, segue abaixo, detalhadamente, os fatores que influenciaram o resultado:

- **A Receita de Contribuição para o Sesc** registrou uma arrecadação de R\$ 154.221.286,97; o que representa 82% da Receita Total do Regional. Houve um decréscimo de 12% em relação ao ano de 2019, cabe ressaltar que o fator preponderante para esse resultado inferior foi causado pelo corte da Receita determinada pela medida provisória 932/2020, que reduziu em três meses 50% da desta receita, essa medida foi estabelecida por conta da Pandemia causada pela COVID-19. Contudo, essa é a principal fonte de recursos da Entidade para o desempenho das Atividades, visto que, todo o recurso é utilizado no custeio das Atividades e Projetos planejados para o ano. Em grande parte, as ações são desenvolvidas de forma gratuita nas Unidades de Prestação de Serviços ou nas Regiões Administrativas onde não há Unidades do Sesc, prioritariamente, as mais carentes.

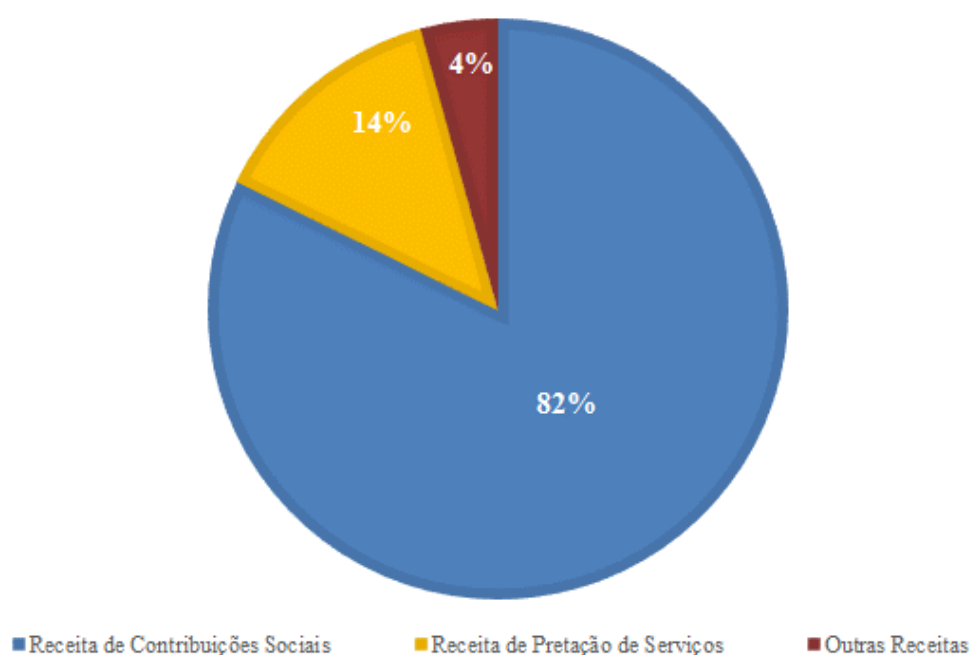
- As Receitas de Prestação de Serviços representaram 13% da Receita Total. Houve decréscimo de 49%, comparado com o ano anterior. Essa queda significativa, foi causada pela suspensão das Atividades de Prestação de Serviços do Sesc/DF, motivada pela pandemia, que durou aproximadamente 6 meses de interrupção, dentre as Receitas operacionais, a com maior representatividade é a do Programa Lazer, sendo o esporte o maior responsável.

Mesmo assim, o Regional procurou manter os serviços e implementar novos, sabendo que foi mantido a política de preços acessíveis aos trabalhadores do comércio, bens e serviços, que usufruem das atividades disponíveis nas Unidades de Prestação de Serviços.

RECEITA	ARRECADADA				
	2019	%	2020	%	Variação %
<b>RECEITAS CORRENTES</b>	<b>243.145.852,87</b>	<b>99,8</b>	<b>187.473.733,23</b>	<b>99,4</b>	<b>-22,90</b>
<b>RECEITAS DE CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS</b>	<b>177.142.033,66</b>	<b>72,7</b>	<b>154.221.286,97</b>	<b>81,8</b>	<b>-12,9</b>
Contribuição Social para o Sesc	177.142.033,66	72,7	154.221.286,97	81,8	-12,9
<b>RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS</b>	<b>50.436.256,83</b>	<b>20,7</b>	<b>25.359.547,35</b>	<b>13,4</b>	<b>-49,7</b>
Serviços Educacionais	14.291.818,69	5,9	12.240.171,99	6,5	-14,4
Serviços de Saúde	9.616.230,48	3,9	5.932.428,00	3,1	-38,3
Serviços Culturais	297.965,34	0,1	59.109,27	0,0	-80,2
Serviços de Lazer	25.902.908,08	10,6	6.757.247,83	3,6	-73,9
Outros Serviços	327.334,24	0,1	370.590,26	0,2	13,2
<b>RECEITAS DE OUTROS SERVIÇOS</b>	<b>1.136.354,86</b>	<b>0,5</b>	<b>509.266,31</b>	<b>0,3</b>	<b>-55,2</b>
Receitas de Outros Serviços	1.136.354,86	0,5	509.266,31	0,3	-55,2
<b>RECEITAS FINANCEIRAS</b>	<b>11.445.173,92</b>	<b>4,7</b>	<b>5.929.300,73</b>	<b>3,1</b>	<b>-48,2</b>
Remuneração de Depósitos Bancários e Aplicações Financeiras	10.338.508,03	4,2	5.077.064,92	2,7	-50,9
Outras Receitas Financeiras	1.106.665,89	0,5	852.235,81	0,5	-23,0
<b>OUTRAS TRANSFERÊNCIAS DAS INSTITUIÇÕES PRIVADAS S/ FINS LUCRATIVOS</b>	<b>1.301.129,60</b>	<b>0,5</b>	<b>220.631,87</b>	<b>0,1</b>	<b>-</b>
Outras Transferências das Instituições Privadas S/ Fins Lucrativos	1.301.129,60	0,5	220.631,87	0,1	-
<b>TRANSFERÊNCIAS DE OUTRAS FONTES</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>1.147.719,59</b>	<b>0,6</b>	<b>-</b>
Transferências de Outras Fontes	-	0,0	1.147.719,59	0,6	-
<b>OUTRAS RECEITAS CORRENTES</b>	<b>1.684.904,00</b>	<b>0,7</b>	<b>1.233.700,00</b>	<b>0,7</b>	<b>-26,8</b>
Outras Receitas Correntes	1.684.904,00	0,7	1.233.700,00	0,7	-26,8
<b>OUTRAS RECEITAS DE CAPITAL</b>	<b>377.400,00</b>	<b>0,2</b>	<b>15.730,00</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>
Outras Receitas de Capital	377.400,00	0,2	15.730,00	0,0	-
<b>MOBILIZAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>243.523.252,87</b>	<b>100</b>	<b>188.637.182,82</b>	<b>100</b>	<b>-22,5</b>

Fonte: Sistema de Gestão Financeira - SGF

GRÁFICO 8 - RECEITA ARRECADADA 2020 - SESC/DF



## DESPESA

A Despesa total realizada, em 2020, foi de R\$ 183.534.692,23, direcionada prioritariamente para as atividades e os projetos finalísticos do Regional. O valor registrado alcançou 70% da meta para o exercício e redução significativa de 14%, em relação ao ano anterior. O fator preponderante para redução das despesas foi motivado pela Pandemia causada pela COVID-19, que obrigou a instituição a suspender as suas atividades e a promover a readequação das despesas fixas, gerando uma economia considerável.

Considerando as Despesas Correntes e de Capital, por elemento de despesa, foram apurados os seguintes resultados:

- Despesas Correntes: houve uma redução significativa de 15%, no comparativo com o ano anterior, e realizou 80% da meta estimada para o exercício.

• Pessoal e Encargos: apresentaram uma redução de 16%, em relação ao ano anterior. Dentre as contas orçamentárias que impactaram nessa redução, destacaram-se duas rubricas:

1 – Encargos Patronais: redução da dotação em face da conclusão do processo judicial que transitou em julgado, no qual determinou o não recolhimento dos encargos patronais das Unidades do Sesc-DF, permanecendo o recolhimento somente para a Unidade Sesc Presidente Dutra. À exceção do Presidente Dutra, as demais Unidades estavam contempladas no processo da 4ª Vara, que transitou em julgado em 24/10/2019. A partir dessa data, o Sesc deixou de recolher os encargos patronais.

2 – Outras Despesas de Pessoal e Encargos: Em 2020 houve menor número de rescisões contratuais quando comparado com 2019, pois, neste ano o aumento apresentado refere-se a rescisões contratuais, motivadas especificamente pelo Programa de Demissão Estimulada - PDE e pela readequação do número de empregados, motivados pela Avocatória.

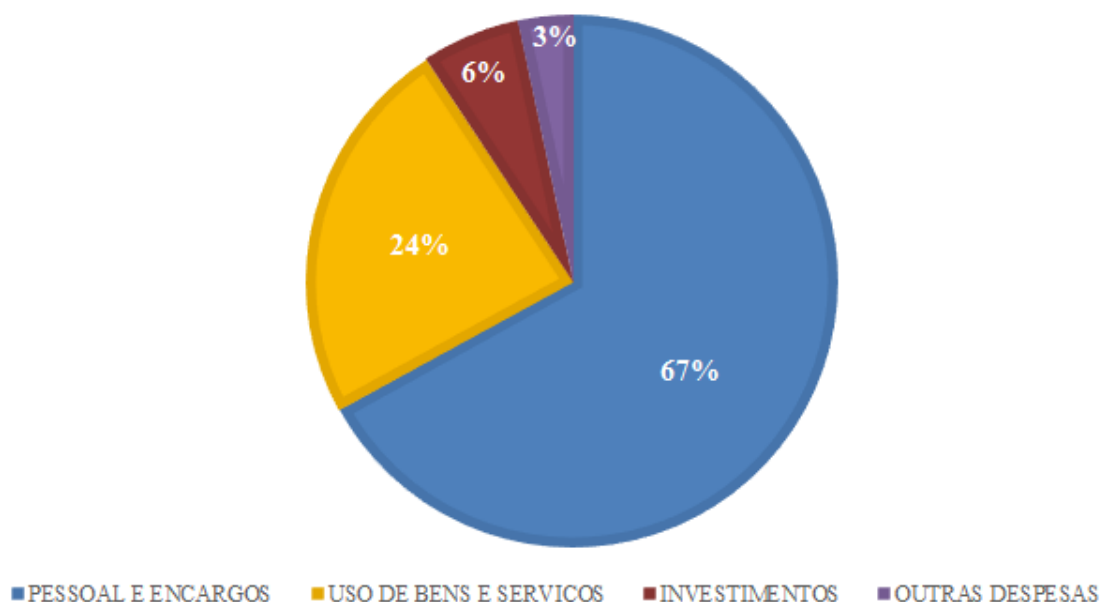
• Uso de Bens e Serviços: essa conta apresentou uma redução de 13%, em relação ao ano anterior, evidenciado principalmente no elemento de despesa “Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica”, que teve uma redução significativa de 16%. A nova gestão implementou política de revisão na programação finalística e de redução do número de contratos vigentes (fornecimento e prestação de serviços).

- Despesas de Capital: houve um aumento de 23%, em relação ao ano anterior, em função da prorrogação do prazo de conclusão da construção da Sede Administrativa, prevista para ocorrer em 2020, tendo sido redirecionada para 2021.

DESPESA	REALIZADA				
	2019	%	2020	%	Varição %
<b>DESPESAS CORRENTES</b>	<b>203.831.632,59</b>	<b>95,9</b>	<b>172.613.538,14</b>	<b>94,0</b>	<b>-15,3</b>
<b>PESSOAL E ENCARGOS</b>	<b>146.199.680,80</b>	<b>68,7</b>	<b>122.957.440,52</b>	<b>67,0</b>	<b>-15,9</b>
Remuneração de Pessoal	85.802.244,02	40,3	84.502.075,52	46,0	-1,5
Encargos Patronais	21.325.747,31	10,0	6.936.120,61	3,8	-67,5
Benefícios a Pessoal	27.610.159,30	13,0	26.574.243,89	14,5	-3,8
Outras Despesas de Pessoal e Encargos	11.461.530,17	5,4	4.945.000,50	2,7	-56,9
<b>USO DE BENS E SERVIÇOS</b>	<b>50.284.303,30</b>	<b>23,6</b>	<b>43.588.823,25</b>	<b>23,7</b>	<b>-13,3</b>
Uso de Material de Consumo	8.523.450,24	4,0	9.243.175,47	5,0	8,4
Serviços de Terceiros - Pessoa Física	1.740.690,88	0,8	847.857,89	0,5	-51,3
Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	40.020.162,18	18,8	33.497.789,89	18,3	-16,3
<b>DESPESAS FINANCEIRAS</b>	<b>2.139.672,70</b>	<b>1,0</b>	<b>1.533.168,52</b>	<b>0,8</b>	<b>-28,3</b>
Outras Despesas Financeiras	2.139.672,70	1,0	1.533.168,52	0,8	-28,3
<b>TRANSFERÊNCIAS A INSTITUIÇÕES PRIVADAS - CONTRIBUIÇÕES</b>	<b>5.207.975,79</b>	<b>2,4</b>	<b>4.534.105,85</b>	<b>2,5</b>	<b>-12,9</b>
Contribuições Confederativas e Federativas	5.207.975,79	2,4	4.534.105,85	2,5	-12,9
<b>DESPESAS DE CAPITAL</b>	<b>8.823.912,46</b>	<b>4,1</b>	<b>10.921.154,09</b>	<b>6,0</b>	<b>23,8</b>
<b>INVESTIMENTOS</b>	<b>8.823.912,46</b>	<b>4,1</b>	<b>10.921.154,09</b>	<b>6,0</b>	<b>23,8</b>
Equipamentos e Mobiliário em Geral	1.438.469,60	0,7	371.641,85	0,2	-74,2
Veículos	-	0,0	-	-	-
Bens Móveis Diversos	-	0,0	-	-	-
Construções em Curso	7.385.442,86	3,5	10.549.512,24	5,7	42,8
Benfeitorias	-	0,0	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>212.655.545,05</b>	<b>100</b>	<b>183.534.692,23</b>	<b>100</b>	<b>-13,7</b>

Fonte: Sistema de Gestão Financeira - SGF

GRÁFICO 9 - DESPESA REALIZADA 2020 - SESC/DF



### Quadro de links para o Portal da Transparência:

Balanço Orçamentário	<a href="http://transparencia.df.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=62">http://transparencia.df.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=62</a>
Balanço Patrimonial	
Demonstração das Variações Patrimoniais	
Demonstração dos Fluxos de Caixa	
Balanço Financeiro	
Notas Explicativas	

### RELATÓRIO DE AUDITORIA INDEPENDENTE:

No Exercício, realizamos a renovação do Contrato de Prestação de Serviços - CPS 041/2017 por meio do Termo Aditivo nº 03/2020, celebrado com a Empresa Russel Bedford Brasil Auditores Independentes S/S, contratada para realização de **Auditoria Independente** no Regional. A Empresa será responsável por realizar auditoria contábil e de conformidade sobre os demonstrativos financeiros e contábeis, bem como proceder exames e verificações sobre os controles internos, por meio da emissão de Solicitações de Auditorias – S.A encaminhadas por meio da Controladoria, responsável pela interlocução com a equipe de Auditores, para resposta pelas áreas auditadas. Compreenderá a referida auditoria, a análise de documentos, registros e normativos vigentes no Regional.

A auditoria encontra-se em andamento e a conclusão dos trabalhos será apresentada por meio do Relatório Final de Auditoria, contendo a opinião do Auditor, previsto para o mês de março/2021, o qual será encaminhado para apreciação da Direção Regional, apresentação ao Conselho Regional e posterior inserção na página da Transparência do Departamento Regional (<http://transparencia.df.sesc.com.br/transparencia>), em atendimento à IN-TCU 84/2020.

## 9.6. Pluridimensional

### ECOS – PROGRAMA DE SUSTENTABILIDADE

Diante dos desafios da sustentabilidade, em um novo cenário de Pandemia, o Sesc-DF, atuando com responsabilidade ambiental, buscou manter as ações conquistadas desde a implantação em 2019 do Programa de Sustentabilidade Ecos, em todas as suas Unidades de Prestação de Serviços, Centro de Atividades e Sede.

Com a missão de planejar, propor, executar e apoiar ações que induzam à prática intersetorial e colaborativa da sustentabilidade nas atividades desenvolvidas, trabalhamos na manutenção e melhoria das ações desenvolvidas em 2020 e destacamos as principais:

- Coleta seletiva de resíduos (orgânico, indiferenciado, e reciclável);
- Parceria com Programando o Futuro - coleta de lixo eletrônico;
- Implantação e utilização do sistema SIGED, com a digitalização dos documentos tramitados diariamente, zerando praticamente a impressão de documentos e reduzindo a utilização do papel A-4;
- Redução do consumo de energia elétrica em virtude da substituição das lâmpadas antigas por Led's, diminuição do uso de ar condicionado, pintura dos ambientes com cores claras e priorização da abertura de janelas para entrada de iluminação e ventilação natural;
- Redução no consumo de água com a instalação de redutores de vazão e mictórios ecológicos;
- Campanhas entre os empregados para o uso racional dos recursos, diminuindo consumo de lâmpadas, aparelhos ou dispositivos mantidos ligados desnecessariamente e conscientização quanto ao uso de descartáveis.

## **PROGRAMA DE COMPROMETIMENTO E GRATUIDADE (PCG)**

### **COMPROMETIMENTO**

O Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), instituído pelo Decreto nº. 6.632/2008 e aprovado pela Resolução Sesc nº. 1.166/2008, estabelece que as Administrações Regionais deverão comprometer 33,33% de sua Receita de Contribuição Compulsória Líquida em Educação Básica e Continuada e/ou Ações Educativas relacionadas aos demais programas, sendo que a metade desses valores devem ser aplicados em gratuidade. O PCG destina-se prioritariamente aos Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, seus dependentes, e aos estudantes da rede pública de educação básica, todos de baixa renda e ao público em geral de acordo com a oferta de serviços.

### **GRATUIDADE**

Para ser considerada ação gratuita no PCG, o subsídio do Sesc deve ser integral, compreendendo taxas, mensalidades, e outros recursos materiais indispensáveis para a participação dos clientes nas respectivas realizações/ações, sendo que a gratuidade se destina aos clientes com renda bruta

familiar de até três salários mínimos nacionais, sendo essa condição autodeclarada para as atividades elegíveis e que requerem inscrições.

## **APLICAÇÃO DOS RECURSOS**

Considerando a Receita Compulsória Líquida arrecadada no exercício 2020 deste Sesc/DF, de R\$ 154.221.286,97 os recursos previstos para aplicação em ações educativas eram de, no mínimo, R\$ 48.862.698,37 e em gratuidade de R\$ 24.438.679,32 sendo que os recursos efetivamente aplicados em ações educativas foram de R\$ 61.597.063,31 e em gratuidade, de R\$ 24.689.920,65.

Link dos Quadros Obrigatórios divulgados no Portal de Transparência

<http://transparencia.df.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=63>

## **10. Reconhecimentos e Premiações do Departamento Regional**

**Representações Institucionais Ativas – Sesc-DF**

**Prêmios recebidos pelo Sesc-DF**

<http://transparencia.df.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=363>



**Administração Regional do Distrito Federal**  
**Composição do Conselho Regional e da Diretoria**  
**Gestão 2020**

**Francisco Maia Farias**  
**Presidente**

**Edson de Castro**  
**Vice Presidente**

**EFETIVOS**

Bartolomeu Gonçalves Martins  
Celina de Souza Leupize  
Célio Ferreira de Paiva  
Christian Tadeu de Souza Santos  
Edson de Castro  
Edy Elly Bender Kohnert Seidler  
Geralda Godinho Sales  
Hélio Queiroz da Silva  
Joaquim Pereira dos Santos  
José Aparecido da Costa Freire  
José Carlos Magalhães Pinto  
José Geraldo Dias Pimentel  
José Humberto Pires de Araujo  
Marco Aurélio Torres Gomes de Sá  
Maria Aparecida Alves Lopes  
Maria Auxiliadora Montandon de Macedo  
Maurício Moreira da Costa  
Milton Carlos da Silva  
Ovídio Maia Filho  
Roberto Gomide Castanheira

**SUPLENTES**

Alexandre Augusto Bitencourt  
Anderson Nunes Pereira  
Bruno da Silva Freire Araújo  
Carlos Alves dos Santos  
Dilson Fernando Barbosa  
Francisco Valdenir Machado Elias  
Geraldo César de Araújo  
Gláucio Diniz de Souza  
Joaquim Roberto Barros de Matos  
José Evânio Bernardo dos Santos  
Júlio Torres Ribeiro Neto  
Moises Alves da Consolação  
Paulo Roberto Correa Tavares  
Roger Benac  
Sérgio Lúcio de Andrade

**Departamento Regional**

**Marco Tulio Chaparro Rodrigues Rocha**  
Diretor Regional

**Guilherme Reinecken de Araujo**  
Diretor Administrativo e Financeiro

**Leonina Sombra de Moreira Fontes**  
Diretora de Programas Sociais

**Pedro Henrique Costa Scalia**  
Chefe da Assessoria de Planejamento

**Marco Tulio Chaparro Rodrigues Rocha**  
Diretor Regional

**Edson de Castro**  
Presidente em exercício



**Prestação de Contas Ordinária Anual**  
**Relatório de Gestão do Sesc-DF**  
**Exercício de 2020**

**Coordenação e Elaboração**

**PEDRO HENRIQUE COSTA SCALIA**

Chefe da Assessoria de Planejamento, Monitoramento e Avaliação

**OLANILDE DE JESUS CARDOSO LOPES**

Assistente da Assessoria de Planejamento, Monitoramento e Avaliação

**EQUIPE TÉCNICA**

Luciano Pena

Taís Regina Araújo Santana

Kezia Fernandes Barbosa

Thais Nascimento Mendes

Sabrina da Silva Feliciano

Serviço Social do Comércio Administração

Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 2 Lote 1.130

CEP 71.200-020

Brasília - DF Tel. (61) 3218 9203 [www.sescdf.com.br](http://www.sescdf.com.br)