

# Balanco Social 2011



**S E S C**

Faz bem para você

## ÍNDICE

Estratégia.....	05
Perfil Organizacional .....	08
Indicadores do Corpo Funcional .....	10
Indicadores Sociais Internos .....	11
Públicos Atendidos.....	14
Indicadores Sociais Externos.....	15
Indicadores Ambientais.....	25
Tabela de Dados.....	26

## APRESENTAÇÃO

Em 13 de setembro de 2011 o SESC completou 65 anos de atuação. Ao longo desta trajetória, permanece disseminando a qualidade de vida e contribuindo para o desenvolvimento socioeducativo da população comerciária, seus dependentes e da comunidade como um todo, com projetos e atividades sistematizadas em cinco áreas de atuação – Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

A instituição mantém sua tradição de transparência nos processos e na condução de suas ações. Com a publicação do Balanço Social, torna acessível a parceiros, empresários, clientes e comunidade as informações organizacionais que norteiam sua atuação. Aqui, incluem-se também as ações de responsabilidade social, certificadas no exercício 2011 pela Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina, que se baseou nas informações do nosso Balanço Social 2010.

Encerramos o ano de 2011 com a certeza de que, em cada um dos 49.402.151 atendimentos efetuados, a excelência nos serviços oferecidos configura-se como permanente. Nada disso seria possível, é claro, sem uma sólida rede formada por colaboradores engajados, parceiros integrados com a nossa causa e clientes que prestigiam nossas programações. A todos, nosso agradecimento.

## CRÉDITOS

**SESC/SC – Departamento Regional**  
**| Presidente do Sistema Fecomércio |**  
Bruno Breithaupt

**| Diretor Regional |**  
Roberto Anastácio Martins

**| Coordenação |**  
Adriana Cadore Borborema Gusmão  
Assessoria de Comunicação e Marketing

**| Projeto Editorial e Textos |**  
Denise Ferreira e Wagner Lenhardt

**| Projeto Gráfico e Diagramação |**  
Mercado Propaganda

**| Fotos |**  
André Gomez / Divulgação SESC

O SESC agradece a todos os colaboradores e clientes envolvidos na produção do Balanço Social 2011.

**| Contatos |**  
Rua Felipe Schmidt, 785  
Centro - 2º e 3º andares  
88010-002 – Florianópolis – SC  
Tel: (48) 3251-4848  
Fax: (48) 3251-4828

**sesc-sc.com.br**  
 @sesc\_sc  
 facebook.com/SescSC

## **PALAVRA DO PRESIDENTE**

O SESC mais uma vez comprova de forma efetiva sua vocação pelo desenvolvimento social, educativo e cultural dos trabalhadores catarinenses. Sempre convergindo para colocar em prática os valores da instituição, em 2011 o SESC também alcançou números expressivos em atendimentos. Foram mais de 49 milhões de beneficiados em educação (4.135.125), saúde (3.660.668), cultura (4.163.075), lazer (6.759.770) e assistência (30.700.985). Esses dados são indicadores do compromisso assumido em ampliar a atuação do SESC e oferecer aos comerciários e à sociedade catarinense oportunidades para a melhoria da qualidade de vida. Neste ano, os investimentos em obras e equipamentos ultrapassaram R\$ 25 milhões, entre recursos aplicados pelos departamentos regional e nacional. Destaque para a inauguração da SESC Escola Joinville, para a entrega das unidades SESC nos municípios de São Bento do Sul e Joaçaba, além da construção da quadra comunitária SESC Comunidade em São José, da revitalização da Unidade SESC de Laguna, e das obras na Unidade SESC Ler em Caçador. Essas atividades fizeram parte do extenso cronograma elaborado pelo SESC em 2011. Foi graças ao seu cumprimento e ao sucesso de seus projetos junto às comunidades catarinenses, que obtivemos a Certificação de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa de Santa Catarina; o Selo Social em Brusque; e o título de Empresa Cidadã 2011. Por fim, os agradecimentos são para todos que contribuíram para o alcance de resultados tão expressivos. Aos integrantes do Conselho Regional do SESC, aos empresários e lideranças do comércio de bens, serviços e turismo, aos dirigentes e colaboradores, e à comunidade, pela dedicação e disposição em participar do processo de construção de instituições fortes, comprometidas com o crescimento social, econômico e educacional do nosso estado.

**Bruno Breithaupt**

Presidente da Fecomércio/SC e do Conselho Regional do SESC/SC

## **PALAVRA DO DIRETOR**

Traduzir em números o desenvolvimento das ações do SESC/SC junto à população catarinense é a nossa forma de prestar contas a parceiros, empresários, apoiadores e à sociedade como um todo. Mas é o intangível por trás destes números que tentamos imprimir nestas páginas. Por isso, é tão significativo ouvir de nossos clientes suas impressões sobre a experiência com o SESC Santa Catarina. Reconhecimento, gratidão, sentimento de pertencimento. É o que podemos observar nas palavras de quem viu na Educação de Jovens e Adultos uma chance para o recomeço, de quem encontrou no SESC oportunidades de aprimoramento pessoal, ampliação do leque cultural e inclusão por meio do esporte, daqueles que se impressionam com a qualidade do serviço prestado e daqueles que se orgulham de trabalhar nesta instituição. Iniciativas sociais de real impacto à sociedade não se fazem sem pessoas. É por isso que damos tamanho valor e reconhecimento ao colaborador do SESC/SC. Nas próximas páginas, apresentamos um panorama de nossas ações ao longo do ano de 2011. São realizações que transcendem os números e provocam reais transformações nos indivíduos envolvidos. Por tudo isso, é com muito orgulho que lhe entregamos esta edição do Balanço Social 2011.

**Roberto Anastácio Martins**

Diretor Regional do SESC Santa Catarina



## GESTÃO E AÇÕES

Em 2011, o SESC deu continuidade às ações de sustentabilidade nos processos gerenciais, atuando em rede, através de parcerias com sociedade civil, poder público, iniciativa privada e organizações não governamentais.

A avaliação do planejamento estratégico acontece por meio do acompanhamento contínuo dos indicadores de desempenho, os quais possibilitam o supervisionamento das metas, o percentual de implantação das estratégias previstas e o impacto das mesmas sobre os resultados da instituição. O planejamento estratégico do SESC/SC para o quinquênio 2010-2015 está alinhado às diretrizes para o mesmo período do Departamento Nacional.

Em 2011, as ações focaram principalmente o atendimento das seguintes diretrizes: crescimento equilibrado; foco na clientela preferencial; ênfase no processo de gestão; valorização do planejamento; valorização dos recursos humanos; ênfase nos programas de Cultura e Lazer; e ação modelar nos programas de Educação, Saúde e Assistência.

## ALGUMAS ESTRATÉGIAS IMPLANTADAS EM 2011:

- Isenção da cobrança do Cartão Cliente SESC para comerciários e dependentes;
- Parceria dos centros de atividades com municípios vizinhos, ampliando as ações em parceria com órgãos públicos;
- Distribuição de vagas gratuitas através do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), aumentando a participação da clientela comerciária de baixa renda nas atividades de caráter educativo;
- Ampliação e revitalização das unidades operacionais.





## CERTIFICAÇÕES SOCIAIS

Em reconhecimento às ações adotadas pela entidade no campo da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentável, a Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC) concedeu ao SESC/SC, em 2011, o Certificado de Responsabilidade Social. A certificação, que utilizou o Balanço Social SESC 2010 como fonte de informações, tem por finalidade reconhecer e destacar as empresas privadas e entidades com fins não econômicos que tenham a responsabilidade socioambiental incluída em suas políticas de gestão, visando à promoção do bem-estar da sociedade e a preservação ambiental.

No último ano, a entidade foi agraciada também com a certificação do Programa Selo Social de Brusque, que concede ao SESC/SC o status de parceiro na campanha 8 Objetivos de Desenvolvimento do Milênio. O movimento é reconhecido pela Organização das Nações Unidas (ONU).

## EMPRESA CIDADÃ 2011

Um dos projetos mais inovadores do SESC Santa Catarina, o Idoso Empreendedor rendeu à instituição o Prêmio Empresa Cidadã 2011. A premiação é concedida pela Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB/SC). O projeto SESC Idoso Empreendedor é realizado desde 2007 e já atendeu mais de 2,4 mil idosos em 15 cidades catarinenses. O projeto é uma iniciativa pioneira do Serviço Social do Comércio de Santa Catarina, criada para atender uma parcela da população em constante expansão, uma vez que a expectativa de vida é cada vez maior. O projeto surge neste contexto, e tem como objetivo promover o empreendedorismo social, a inclusão digital e o desenvolvimento de novas habilidades entre os maiores de 60 anos.

### MISSÃO

Contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores do setor de comércio de bens, serviços e turismo, prioritariamente de baixa renda, através de serviços subsidiados e de excelência.

### VISÃO

Ser referência, até 2015, em ações socioeducativas nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

### DECLARAÇÃO DE VALORES

- Ética;
- Respeito e valorização do ser humano;
- Criatividade e inovação;
- Transparência;
- Comprometimento com o cliente interno e externo;
- Qualidade;
- Trabalho em prol do desenvolvimento social;
- Trabalho em equipe;
- Integração com a sociedade.



## PERFIL ORGANIZACIONAL

### ESTRUTURA OPERACIONAL E DE ATENDIMENTO

Presente em todas as regiões do estado, o SESC possui 21 centros de atividades, que oferecem serviços nas cinco áreas de atuação da entidade: Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

À estrutura de atendimento somam-se também três consultórios odontológicos nas cidades de Araranguá, Balneário Camboriú e Mafra; e três meios de hospedagem – Hotel SESC Cacupé, Hotel SESC Blumenau e SESC Pousada Rural de Lages. Em Palhoça, na Grande Florianópolis, o SESC possui uma Quadra Comunitária.

De maneira itinerante, a instituição leva seus serviços por meio do SESC Móvel, que desenvolve ações nas cinco áreas de atuação em localidades onde o SESC não possui Unidades, além de três carretas do Projeto OdontoSESC – atendimento odontológico gratuito em parceria com prefeituras; dois caminhões do Projeto BiblioSESC – biblioteca móvel; e ainda o Viver Saúde – unidade móvel que promove a saúde nas comunidades de baixa renda educando, capacitando e conscientizando para mudança de hábitos.

### AMPLIAÇÕES DOS SERVIÇOS

- Em 2011, o SESC inaugurou duas novas unidades operacionais em Santa Catarina. A primeira, em São Bento do Sul, abriu as portas em fevereiro, com investimento de 1,9 milhão de reais e capacidade para 300 mil atendimentos por ano. No mês de julho, foi a vez de Joaçaba, no Meio-Oeste, ter sua nova unidade inaugurada, com 820 metros quadrados de área, investimento de 1,2 milhão de reais e capacidade de 90 mil atendimentos mensais.

- Com uma proposta diferenciada, a Escola SESC Joinville abriu suas portas em fevereiro. A estrutura tem capacidade para abrigar os nove anos do Ensino Fundamental, totalizando 450 estudantes. O espaço foi planejado para atender os educandos em salas ambientadas no desenvolvimento de cada disciplina. A estrutura da escola é composta ainda por de sala de estudo para os educadores, espaço cênico e musical, Sala de Ciências e sala de atividades para o contraturno escolar.



- No Sul do estado, o SESC inaugurou as obras de revitalização do centro de atividades de Laguna. A Academia SESC e o Restaurante do Comerciário passaram por reformulação. Ao todo, foram investidos mais de R\$ 1 milhão de reais nas obras. Um novo espaço de 384 metros quadrados foi integrado à unidade e adaptado para atender às atividades de musculação, ginástica e pilates.

- Um novo caminhão de livros foi agregado ao BiblioSESC. Trata-se de uma unidade móvel de biblioteca, montada sobre um caminhão, que oferece às comunidades o acesso a consulta e empréstimo de livros, jornais e revistas, gratuitamente. A cada visita, o público tem à disposição mais de 3 mil títulos de diversos gêneros, além de jornais e revistas. O projeto, que já possuía um caminhão atendendo nove bairros da Grande Florianópolis, passa a contar com um novo veículo, que está atendendo em nove bairros de Criciúma.

- Em novembro, foi inaugurada uma nova área de lazer no Hotel SESC Blumenau. Com mais de 2,6 mil metros quadrados de área construída e investimentos de R\$ 6,9 milhões, o espaço oferece piscina térmica, área para prática de musculação, três salas de atividades físicas, lanchonete, vestiário e salão de eventos, que contemplam hóspedes e a comunidade comerciária local.

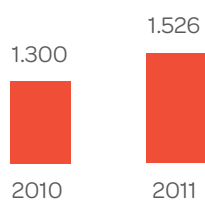


# INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

“Durante toda minha vida frequentei o SESC. Ao mesmo tempo em que conhecia a instituição, ficava cada vez mais maravilhada com a qualidade dos serviços e o respeito que a mesma tem com seus colaboradores. Esses motivos me levaram a tentar uma vaga na Central de Atendimento do SESC de Joinville. Trabalhando aqui há quase 1 ano, posso dizer que o orgulho de atuar em uma instituição que oferece serviços tão nobres se engrandece a cada dia.”

**Ângela Cristina Schultz, assistente de relacionamento com o cliente, SESC Joinville.**

## COLABORADORES

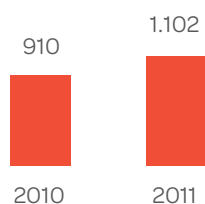


## PERFIL EDUCACIONAL

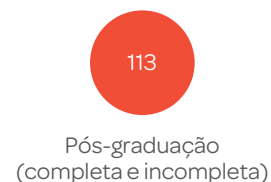
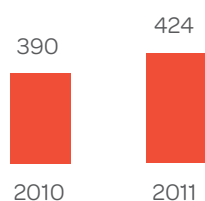


## NÚMERO DE COLABORADORES POR GÊNERO

### MULHERES



### HOMENS





## INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

A política de gestão de pessoas no SESC/SC é pautada nos processos de recrutamento e seleção (interna e externa) e de admissão de pessoas; desenvolvimento (incentivo à capacitação); perspectiva de crescimento (plano de cargos e salários); atenção às condições adequadas de trabalho e programas que garantam e promovam a qualidade de vida, para colaboradores e seus dependentes. Os processos de seleção para a admissão de pessoas ocorrem com base em resoluções que normatizam os critérios de aprovação. O Plano de Cargos e Salários foi reestruturado e atualizado em 2011, estabelecendo formas de ascensão (horizontal e vertical) na entidade. Além dos programas previstos e dos benefícios oferecidos, tais como plano de saúde, seguro de vida, previdência privada, descontos e gratuidade em atividades do SESC, foi criado em 2011 o Programa de Qualidade de Vida

(QualiVida), com ações relacionadas à melhoria de hábitos alimentares, como o aumento do consumo de frutas, o estímulo da atividade física e a promoção de maior integração entre os colegas.

Atendendo a um dos objetivos do planejamento estratégico, foi realizada também no referido exercício a primeira pesquisa de clima organizacional, com o intuito de investigar o índice de satisfação do cliente interno, no qual atingiu 70% de participação do quadro permanente. Tal ação terá desdobramento em 2012 com a divulgação dos resultados e elaboração de propostas de melhorias.



### SELEÇÃO DE COLABORADORES

Todas as contratações do SESC/SC são realizadas por meio de processo seletivo, formalizados com base na Resolução nº 1163 do Departamento Nacional do SESC e do Edital do Processo – elaborado pela área de recursos humanos e divulgado permanentemente no site institucional para acesso da comunidade.

Os processos de seleção possuem etapas pré-determinadas, tais como: anúncio (em jornal, rádio e site); análise de currículos; prova escrita e entrevista. Além disso, existem outras etapas, incluídas caso haja necessidade ao perfil do cargo, como dinâmica de grupo, prova prática e avaliação psicológica. As provas escritas são elaboradas e corrigidas pela área técnica correspondente ao cargo. Os processos têm a coordenação e o acompanhamento da área de recursos humanos.

Os processos de seleção interna, de acordo com a Resolução, são realizados com o mínimo de três colaboradores interessados. Assim, a efetividade da ação ocorre quando há conhecimento prévio do interesse do número mínimo exigido. A divulgação das vagas internas é realizada na página principal da intranet, e-mail e cartazes.



### PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS

Em 2011 ocorreu o trabalho de revisão e atualização do Plano de Cargos e Salários (PCS). Trata-se de um documento escrito que objetiva identificar, descrever e definir os cargos em termos de deveres, responsabilidades, atitudes e habilidades, de forma a facilitar a implantação de programas de melhoria, a busca de colaboradores mais adequados para o cargo e a visualização da participação de cada indivíduo dentro da empresa.

O documento tem como objetivos primordiais: estabelecer uma remuneração adequada no que diz respeito às empresas que desenvolvem o mesmo ramo de atividades; eliminar a subjetividade com que se trata a remuneração dos colaboradores; e estabelecer avanços salariais que permitam diferenciar os colaboradores que ocupam os mesmos cargos em função de seus méritos.

### PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO

A Comissão Interna de Prevenção Acidentes (Cipa) realiza atividades em conjunto com o Programa de Qualidade Vida. Ambos têm por objetivo preservar a saúde e bem-estar dos colaboradores e manter o ambiente de trabalho agradável, minimizando os riscos de acidentes e doenças ocupacionais.



# BENEFÍCIOS

## ALIMENTAÇÃO

Nas unidades SESC que possuem restaurantes, os colaboradores contam com subsídio de 50% nas refeições realizadas.

## COBERTURA ASSISTENCIAL ODONTOLÓGICA

Concedida a todos os colaboradores do SESC com o intuito de valorização da empresa para com os mesmos, prezando pela qualidade de vida, contribuindo para o bem-estar e condições de hábitos de vida mais saudáveis. A isenção de consulta é concedida quando estas são realizadas fora do horário de trabalho.

## AUXÍLIO MENSAL AOS DEPENDENTES COM DEFICIÊNCIA

A instituição concede, mensalmente, auxílio de R\$ 530,00 aos colaboradores com filhos portadores de necessidades especiais. No ano de 2011 foram investidos R\$ 55.574,32, contemplando 13 colaboradores.

## SEGURO DE VIDA

Cada colaborador pode optar pelo seguro de vida em grupo, que é subsidiado pela instituição correspondente a 50% do valor determinado pela faixa da apólice de seguro. Em 2011 foram investidos R\$ 77.540,45, beneficiando 1.003 colaboradores.

## PREVIDÊNCIA PRIVADA

Em 2011, foram investidos R\$ 1.202.600,77 em previdência privada, atendendo 798 colaboradores.

## PROGRAMA QUALIVIDA

O Programa QualiVida iniciou as atividades no ano de 2011 em busca de um estilo de vida mais saudável para os colaboradores. O projeto piloto aconteceu com grande aceitação e em 2012 será ampliado a todo o quadro de colaboradores no estado.

## CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

A partir de 2011, o incentivo à capacitação e o desenvolvimento de pessoas passou a ser de responsabilidade do Núcleo de Desenvolvimento Técnico (NDT), ligado à Assessoria de Planejamento (APLAN).

O investimento em desenvolvimento profissional, por meio da concessão de bolsas de estudo, beneficiou 55 colaboradores. Destes, 20 receberam bolsas para a realização de cursos de graduação; 33 para cursos de pós-graduação; e 2 para cursos de longa duração.

A política de ampliação da oferta de qualificação por meio de videoconferência via IPTV, organizada e estruturada pelo Departamento Nacional, em todo o País, permitiu a realização de 37 capacitações, beneficiando 368 colaboradores no estado. A cobertura do sistema IPTV abrange o Departamento Regional, em Florianópolis, e as unidades localizadas em Blumenau, Caçador, Canoinhas, Chapecó, Itajaí, Joinville, Lages, Tijucas e Tubarão.

# PÚBLICOS ATENDIDOS

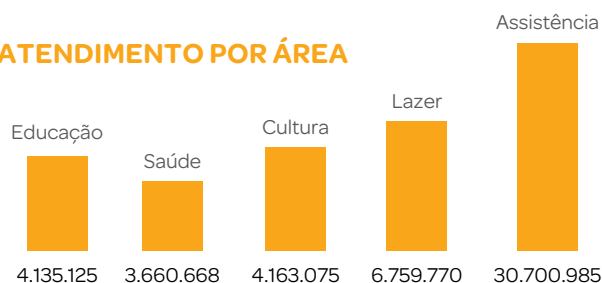


## PÚBLICOS ATENDIDOS

A clientela prioritária do SESC é composta por trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, bem como seus dependentes. Em 2011, a entidade realizou 49.402.151 atendimentos. Credenciou para participação em atividades, através da emissão do Cartão Cliente SESC, 167.435 clientes – destes, 149.589 concedidos a comerciários e seus dependentes. O SESC/SC realizou 221.981 inscrições em cursos, atividades esportivas, culturais e de lazer.

**49.402.151**  
atendimentos em 2011

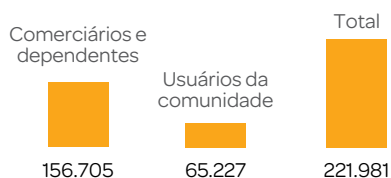
### ATENDIMENTO POR ÁREA



### CRENCIAMENTO DE CLIENTES POR MEIO DO CARTÃO CLIENTE SESC:



### NÚMERO DE INSCRIÇÕES:



## TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE

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

## INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

O Programa de Trabalho do SESC é elaborado de forma alinhada às diretrizes da entidade em conjunto com as unidades e Departamento Regional, contemplando uma gama de ações nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, em prol da qualidade de vida da população comerciária.

*Investimento por área (R\$):*

Educação	11.361.840,13
Saúde	20.061.264,86
Cultura	6.492.364,94
Lazer	17.761.288,25
Assistência	15.739.443,89



### PROGRAMA DE COMPROMETIMENTO E GRATUIDADE

Por meio do Plano de Comprometimento e Gratuidade, o PCG, mais de 9 mil atendimentos foram gerados em 2011, incluindo acesso gratuito às atividades de Educação Infantil, Ensino Fundamental, Educação de Jovens e Adultos, Programa Esportivo Social e os projetos Criarte e Habilidades de Estudo, que contemplam o contraturno escolar. Também fazem parte do PCG eventos e projetos gratuitos ao longo de todo o ano, nas áreas de educação, saúde, cultura, lazer e assistência.

O público atendido contempla famílias comerciárias com renda de até três salários mínimos e estudantes matriculados na rede pública de educação. Com isso, o SESC Santa Catarina cumpre sua função social, garantindo a famílias de menor renda o acesso ao ensino gratuito de qualidade e uma programação cultural e socioeducativa de alto nível. Em 2011, o investimento em ações gratuitas foi de R\$ 31.436.760, atingindo o percentual de 20% estabelecido pelo Programa. Criado a partir de um acordo entre entidades de representação empresarial do Sistema Comércio e o Ministério da Educação, o PCG estabelece um patamar mínimo de recursos a serem investidos em ações gratuitas de caráter educativo, devendo este percentual evoluir a cada ano até atingir a meta de 33,3% em 2014.

**TOTAL DE ATENDIMENTOS: 9.095.307**

**TOTAL INVESTIDO: R\$ 31.436.760,00**





### SESC SOLIDÁRIO

Considerando a grave situação que as fortes chuvas do início de setembro ocasionaram em Santa Catarina, principalmente na região do Vale e Alto Vale do Itajaí, afetando mais de 970 mil pessoas, o SESC Santa Catarina reiniciou a campanha SESC Solidário, com o objetivo de mobilizar a sociedade e arrecadar produtos para as famílias atingidas. O Departamento Nacional do SESC, em conjunto com a Confederação Nacional do Comércio (CNC), aderiu à campanha, passando a mesma a ter abrangência nacional. No total, **foram arrecadados 594.918 quilos de donativos**. As doações foram entregues em parceria com autoridades locais nas cidades de Rio do Sul, Ituporanga, Rio do Oeste, Itajaí, Brusque, Laurentino, Três Barras, Agronômica, Taió, Nova Trento e São João Batista. Além de membros da sociedade, a arrecadação teve a parceria de empresas como Unilever, Coca Cola e Companhia Nacional de Abastecimento (Conab) dos Estados do Tocantins, Rio Grande do Sul e Santa Catarina.

### MESA BRASIL SESC

Em 2011, o programa Mesa Brasil em Santa Catarina arrecadou e distribuiu 2,4 mil toneladas de alimentos e contribuiu para a complementação de 28 milhões de refeições, atendendo a uma média de 110 mil pessoas por mês, entre aquelas atendidas por instituições parceiras, participantes do projeto SESC Comunidade, em Palhoça e famílias atendidas por ações emergenciais como o SESC Solidário. A rede de solidariedade do programa é formada por 300 doadores sistemáticos e eventuais e 500 instituições sociais cadastradas.

Realizado em três municípios catarinenses - Florianópolis, Chapecó e Joinville - o Mesa Brasil SESC é uma rede nacional de bancos de alimentos contra a fome e o desperdício. Em Santa Catarina, o Mesa Brasil atua em quatro frentes: complementação de refeições, voluntariado, segurança alimentar e nutricional e ações educativas para o fortalecimento de instituições sociais parceiras. Suas ações incluem coleta e distribuição de alimentos e produtos não perecíveis, ações educativas voltadas para a segurança alimentar, Mostra de Solidariedade Mesa Brasil SESC, capacitação de voluntariado e representantes de instituições sociais, ações socioeducativas no projeto SESC Comunidade.



## EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS

O SESC/SC vem buscando a ampliação e constante evolução do trabalho de Educação de Jovens e Adultos (EJA), reafirmando a importância de traçar objetivos que estejam em consonância com as necessidades e transformações sociais. Principalmente para a população que não teve acesso à escolaridade em idade própria, contribuindo com a formação integral do ser humano dentro do conceito mais amplo de cidadania.

O projeto é estruturado e desenvolvido em três formas. Na primeira, EJA com Certificação, o processo é totalmente conduzido pelo SESC e reconhecido pela Secretaria de Estado da Educação. A segunda, Empresa-Escola, foi criada pela entidade com uma metodologia diferenciada, cuja dinâmica propicia aos comerciários a possibilidade de terminar seus estudos na própria empresa. O projeto ocorre através de parcerias com órgãos oficiais, onde o SESC trabalha a Alfabetização, Primeiro e Segundo Segmentos do Ensino Fundamental, oferecendo toda a infraestrutura necessária.

Os módulos utilizados nas aulas são produzidos pelo CEJA - Centro de Educação de Jovens e Adultos (conforme adequação aos parâmetros curriculares nacionais). A terceira forma se dá através das unidades SESC Ler (Caçador, Canoinhas e Tijucas), que nasceram da necessidade de contribuir para a diminuição dos índices de analfabetismo e de garantir a inclusão social, oferecendo alfabetização e escolarização do primeiro segmento do Ensino Fundamental (1º ao 5º ano). O projeto de Educação de Jovens e Adultos gerou 310.537 atendimentos no exercício 2011.



“Eu tinha muito medo de voltar a estudar. Mas conheci o SESC através de uma amiga e renasci. A dedicação e o carinho do ensino me deram uma segunda chance. O SESC é minha segunda casa.”

**Teresinha Aparecida da Silva, aluna do curso de Educação de Jovens e Adultos, SESC Ler Caçador**



“Antes de vir para o SESC minha vida não tinha sentido. Quando resolvi começar a estudar tudo mudou, hoje tenho um objetivo: aprender a ler e escrever. Passei a viver mais para mim, me sinto feliz e realizada”.

**Maria Isabel de Brito Lima, aluna do curso de Educação de Jovens e Adultos, SESC Ler Caçador**



## PROJETO HABILIDADES DE ESTUDO

O projeto Habilidades de Estudo proporciona aos alunos apoio para a realização das atividades escolares dentro de um limite de tempo previamente estabelecido e voltado para uma atividade didática, na qual a criança aprende fazendo, cria alternativas e descobre a forma de estudar e aprender. Atende preferencialmente filhos de comerciários matriculados regularmente nas séries iniciais do Ensino Fundamental (1º ao 5º ano), em escolas públicas e privadas, que vão ao SESC no horário inverso ao que estudam.

Os conteúdos passam a ganhar múltiplos significados, a partir das experiências dos educandos e dos educadores. Neste projeto, a autonomia intelectual com incentivo à curiosidade científica é uma constante. A aprendizagem é encarada como um processo ativo, interessante e significativo. Em 2011, o projeto gerou 595.008 atendimentos – 16% a mais que em 2010.



“Adoro o SESC. O que eu mais gosto aqui é das atividades na quadra e dos livros da biblioteca. Quando crescer, quero ser jogador de futebol. Mas sei que até lá tenho que estudar muito!”

**Guilherme do Nascimento Ferreira, 10 anos, aluno do Projeto Habilidades de Estudo, SESC Ler Tijucas**

## IDIOMAS

Os cursos de idiomas do SESC/SC compreendem o atendimento de um público bem diversificado - crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos - para o aprendizado de uma língua estrangeira, sendo essa uma preocupação e necessidade crescente da atualidade. É também um processo que se pauta na busca por uma melhor qualificação profissional e também na formação de um cidadão conectado às novas transformações sociais e culturais. O curso é pensado para ser prazeroso e bastante desafiador, com ênfase no desenvolvimento da comunicação e da compreensão oral como pressupostos do aprendizado, buscando a conexão entre o ouvir, falar, ler e escrever. Em 2011, o projeto gerou 292.225 atendimentos – 6% a mais que em 2010.



“Faço inglês desde os 16 anos e posso dizer que o curso do SESC é um dos melhores que já fiz. A aprendizagem é ótima e os professores excelentes. Acredito que o inglês expande as oportunidades de trabalho. Penso em fazer intercâmbio, por isso é importante também”.

**Geovane Lino Rodrigues, universitário, aluno do curso de Inglês VIP, SESC Joinville**

## CULTURA EM TODAS AS REGIÕES DO ESTADO

A programação cultural do SESC contempla a diversidade de formas de pensar e sentir. O objetivo é inserir e integrar pessoas e grupos de diferentes idades e estratos sociais ao universo cultural. Por acreditar que a arte possui função social indissociável, toda a programação é feita para atender as diversas faixas etárias e todos os níveis sociais. Os diferentes públicos participam das exposições, concertos, espetáculos, mostras, festivais, encontros, debates e cursos.

Os eventos e apresentações artísticas promovidas pelo SESC, assim como o trabalho de formação cultural para a multiplicação dos saberes, são oferecidos nas linguagens de artes visuais, cinema, literatura, música e artes cênicas.





## PALCO GIRATÓRIO

No ano de 2011, o SESC realizou pela primeira vez na história, um evento nacional para o lançamento do Palco Giratório. Florianópolis foi escolhida para ser a sede deste evento, que reuniu representantes do Departamento Nacional e dos Departamentos Regionais de todo o País, além de artistas integrantes da edição, autoridades nacionais e catarinenses, e uma plateia aproximada de 260 pessoas.

Ao longo do ano, os 16 grupos integrantes do Palco Giratório 2011 circularam por 22 cidades de Santa Catarina em quatro etapas, realizando um total de 90 apresentações de teatro, dança e circo, além de 22 oficinas com 8 horas de duração. O circuito contribuiu também para fomentar a programação e a produção cultural de dez cidades catarinenses, com a realização do Festival Palco Giratório, em Florianópolis, e nove Aldeias Palco Giratório em Blumenau, Itajaí, Tubarão, Criciúma, Joinville, Jaraguá, Lages, Rio do Sul e Chapecó. Registrou, em 2011, 157.681 atendimentos - um incremento de 57% em relação ao ano anterior.

**16** grupos de teatro, circo e dança de diferentes estados

**22** cidades visitadas em Santa Catarina

**4** etapas

**1** Festival Palco Giratório

**9** Aldeias Palco Giratório

**157.681** atendimentos



## BAÚ DE HISTÓRIAS

O projeto Baú de Histórias introduz no cotidiano dos catarinenses uma arte popular de origens bastante remotas, quando a fala passou a ter o poder de tornar presentes fatos que ocorreram num passado distante e que, sem o contar de sua história, estariam perdidos na neblina do esquecimento. Em 2011, o projeto **gerou 78.187 atendimentos – em 2010 foram 38.101.**



## GINÁSTICA ARTÍSTICA

Com mensalidades a preço acessível, o SESC/SC abriu, em 2011, mais uma oportunidade para que crianças tenham contato desde cedo com a prática de esportes e a adoção de hábitos saudáveis. O projeto de iniciação esportiva em Ginástica Artística, voltado para crianças de 3 a 12 anos, foi lançado nas unidades de Tijucas e Tubarão. A iniciativa é pioneira entre os Departamentos Regionais do SESC em todo o País e é utilizada como modelo para outros estados. O lançamento envolveu também a capacitação de 80 profissionais, nas duas cidades, no curso de Aperfeiçoamento Técnico em Ginástica Artística e Ginástica Rítmica. Ao final do ano, o projeto já havia gerado 1.777 atendimentos.



“Quando minha mãe soube que teria Ginástica Artística no SESC, ela me trouxe para ver se eu gostaria de participar. Quando vi o que era, adorei! Fiz vários amigos e já sonho em ser uma bailarina ou ginasta.”

**Lara Vieira da Silva, 9 anos, aluna de Ginástica Artística, SESC Tubarão.**

## PROGRAMA ESPORTIVO E SOCIAL



O SESC iniciou em 2011 um novo programa socioeducativo, para atendimento gratuito de crianças de escolas públicas.

O Programa Esportivo e Social (PES) tem o objetivo de contribuir para a formação e cidadania de crianças, preferencialmente filhos de comerciários de baixa renda, por meio de práticas esportivas e educativas. São atendidos estudantes de 10 a 12 anos, selecionadas em escolas públicas de Florianópolis,

Joinville, Chapecó, Criciúma, Tubarão, Lages, Jaraguá do Sul, Rio do Sul, Brusque, Itajaí, Tijucas e Canoinhas. Esses estudantes recebem atendimento nas unidades do SESC, usufruindo da infraestrutura de educação, saúde, cultura, lazer, esporte e assistência por duas vezes na semana, no contraturno do horário escolar. Na programação, atividades esportivas, ações de saúde, recreação e ações de integração família-escola. As crianças atendidas no PES têm seu desenvolvimento individual acompanhado pela equipe multidisciplinar do SESC. Periodicamente, são realizadas avaliações físicas, ações de orientações nutricionais e odontológicas. Esta ação está incluída no Plano de Comprometimento e Gratuidade (PCG) do SESC Santa Catarina. Em 2011, o projeto gerou 37.617 atendimentos.



“Fico contando os dias para ir ao SESC! Já fiz muitos amigos no PES. O projeto é muito legal, ainda mais para mim que sonho em ser professora de educação física, ou ginasta como a Daiane dos Santos.”

**Lizandra Castodio, 9 anos, aluna do Programa Esportivo Social (PES), SESC Joinville**



### ODONTOSESC

Voltado a comunidades com carências no acesso a noções de saúde bucal e atendimento odontológico clínico, o projeto OdontoSESC completou 10 anos em 2011. Nesta primeira década, realizou mais de 995 mil atendimentos, entre consultas odontológicas e ações de educação em saúde. Nas unidades do OdontoSESC, o atendimento é realizado por uma equipe de profissionais formada por agentes de saúde e cirurgiões dentistas. Três unidades móveis do OdontoSESC percorrem regiões catarinenses onde há carência de serviços de saúde e atendimento odontológico. Cada uma delas é equipada com quatro cadeiras odontológicas, salas de raio-X e espaço para escovação e esterilização.

Em 2011, com a ampliação de 9 para 12 o número de municípios visitados ao longo do ano, o projeto alcançou a marca de 121.373 atendimentos, um acréscimo de 30% em relação ao ano anterior. As atividades foram realizadas nas cidades de Içara, São Martinho, Barra Velha, Biguaçu, Santa Terezinha, Agronômica, Guaramirim, São João do Sul, São Cristóvão do Sul, Siderópolis, Sombrio e Rio do Sul. Por meio de parceria com prefeituras, o OdontoSESC instalou-se por um período de 90 dias em cada local, com capacidade para realização de cerca de 48 consultas por dia. Além de consultas e procedimentos, foram realizadas atividades de educação em saúde em escolas, envolvendo alunos e professores, associações, mães e idosos.

**UNIDADES MÓVEIS: 3**

**CIDADES VISITADAS: 12**

**ATENDIMENTOS REALIZADOS: 121.373**



“Através do posto de saúde da prefeitura, fiquei sabendo que o OdontoSESC estaria na minha cidade. Marquei a consulta sem saber direito como funcionava. Fiquei admirada com a qualidade do serviço. Nunca fui tão bem atendida em uma consulta odontológica. Os profissionais são bastante pacientes e atenciosos, sem falar na infraestrutura, que é fantástica.”

**Deize Nascimento, moradora de Biguaçu**

## DIA DO PEDAL

Promovido pelo SESC em parceria com empresas e entidades locais, o Dia do Pedal tem por objetivo difundir a bicicleta como meio de transporte saudável e ecológico. Em 2011 a programação ocorreu em 1º de maio. A data foi escolhida para comemorar o Dia do Trabalhador com uma atividade de integração com a família e promoção de hábitos de qualidade de vida.

Mais de 10 mil pessoas participaram do passeio ciclístico do Dia do Pedal. No total, 58.525 pessoas foram atendidas em atividades das cinco áreas de atuação



do SESC: Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência – crescimento de 88% com relação a 2010. Foram oferecidas atividades para toda a família, entre apresentações artísticas e culturais, shows com manobras radicais, atividades com grupos escolares, além do passeio ciclístico - principal atração do evento.

## ÓRGÃOS EXECUTIVOS, NORMATIVOS E AUDITORES

### DEPARTAMENTO NACIONAL (DN)

Abrange todo o território nacional e tem a responsabilidade de coordenar e promover as iniciativas e ações em todo o país, apoiando os Departamentos Regionais de forma a assegurar o cumprimento dos objetivos da entidade.

### DEPARTAMENTOS REGIONAIS

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

### ÓRGÃOS NORMATIVOS

Os órgãos que normatizam a administração e a gestão do SESC em Santa Catarina são o Conselho Nacional e o Conselho Regional.

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



## ÓRGÃOS CONTROLADORES/AUDITORES

As atividades e recursos do SESC/SC são controlados e auditados pela Controladoria Geral da União (CGU) e Tribunal de Contas da União (TCU). A Controladoria Geral da União é um órgão do Poder Executivo Federal e tem entre suas atribuições a realização de auditorias sobre a gestão de recursos públicos federais, sob a responsabilidade de entidades públicas e privadas. Já o Tribunal de Contas da União auxilia o Congresso Nacional a exercer a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União.

## REPRESENTAÇÃO EM ÓRGÃOS DE CLASSE

- Associação Nacional de Gerontologia (ANG);
- Comitê de Entidades de Combate à Fome e pela Vida;
- Conselho de Assistência Social de Chapecó;
- Conselho Estadual de Segurança Alimentar;
- Conselho Estadual do Idoso;
- Conselho Gestor do Programa do Fundo do Milênio para a Primeira Infância;
- Conselho Municipal de Segurança Alimentar de Florianópolis, Joinville e Chapecó;
- Conselho Municipal de Turismo de Jaraguá do Sul;
- Conselho Municipal do Idoso de Jaraguá do Sul;
- Associação de Segurança Alimentar Nutricional de Joinville.



## INDICADORES AMBIENTAIS

### CAMPANHA DE RECUPERAÇÃO DA MATA CILIAR

Em 2011, o SESC/SC desenvolveu a campanha de recuperação da mata ciliar dentro do Evento Arte Vida Verde. O movimento foi realizado por todas as unidades do SESC envolvendo alunos da Educação Infantil, Ensino Fundamental, Projeto Habilidades de Estudo, Clube Arte Vida Verde, alunos de escolas públicas e comunidade em geral. Foram plantadas 6.702 mudas de árvores nativas (de acordo com a região) e distribuídas outras 8.504 pelos municípios catarinenses, através da parceria com órgãos ambientais de cada região na execução da campanha.

### REAPROVEITAMENTO DE BANNERS INSTITUCIONAIS

Em parceria com a Associação das Fazendeiras Amigas, Guerreiras e Otimistas (Afago) do município de Biguaçu, o SESC/SC passou a produzir pastas a partir de banners utilizados na divulgação institucional das atividades e projetos. O material, que era descartado após o período de divulgação de eventos e projetos, agora tem um destino mais sustentável. Ao mesmo tempo em que contribui para o meio ambiente, com esta iniciativa o SESC auxilia as mulheres agricultoras a incrementarem sua renda familiar. As pastas são direcionadas aos participantes de projetos promovidos pela instituição.

### MOSTRAS DE CIÊNCIAS

Outra ação bastante significativa para a divulgação científica e ambiental foram as Mostras de Ciências, que circularam em todas as unidades e seus municípios atendendo alunos de escolas públicas e comunidade em geral. Com conteúdos voltados ao aprendizado de ciências de forma lúdica e interativa, oferta de palestras e oficinas ambientais, foram contabilizados mais de 480 mil atendimentos.



### TRATAMENTO DE IMPACTOS AMBIENTAIS DAS INSTALAÇÕES E DESTINAÇÃO DE RESÍDUOS

- No Hotel SESC Blumenau, Unidade SESC Jaraguá do Sul e Unidade SESC Ler Tijucas, a água da chuva é captada através de coletores e destinada a um reservatório inferior, onde passa por processo de cloração, para abastecimento dos vasos sanitários e torneiras do jardim;
- Instalação de placas solares para aquecimento de piscina, chuveiros e torneiras no Hotel SESC Blumenau e Unidade SESC Jaraguá do Sul;
- Utilização de pallets de madeira (compra de material reciclado) para aquecimento de água utilizada em torneiras e chuveiros dos blocos de apartamentos do Hotel SESC Cacupé;
- Nos restaurantes do SESC, o óleo vegetal é coletado e armazenado em recipiente adequado, coletado por empresa especializada que destina à indústria de transformação.

# TABELA DE DADOS

## Serviço Social do Comércio de Santa Catarina (SESC/SC)

CNPJ: 03.603.595/0001-68

Categoria: serviço social autônomo – entidade paraestatal

Endereço: Rua Felipe Schmidt, 785, 2º e 3º andares, Centro, Florianópolis/SC.

Natureza jurídica: ( ) associação ( ) fundação ( ) sociedade (x) outros

Registro n.º: ( ) CNAS ( ) CEAS ( ) CMAS (x) não se aplica

Utilidade pública: ( ) municipal ( ) estadual ( ) federal (x) não se aplica

Isenta da cota patronal INSS: ( ) sim (x) não

Possui certificado de entidade beneficente de Assistência Social (Lei 12.101/09):

( ) sim (x) não

Classificada como OSCIP (Lei 9.790/99): ( ) sim (x) não

BASE DE CÁLCULO	2010	2011
Receita bruta (RB)	98.849.020,11	118.655.458,78
Receita Líquida (RL)	95.682.219,98	114.829.568,30
Resultado operacional (RO)	15.618.196,00	15.223.502,50
Folha de pagamento bruta (FPB)	28.465.645,74	35.350.876,98
<b>Origem dos recursos – receitas totais</b>		
Contribuições	66.378.862,20	79.258.401,07
Prestação de serviços / vendas de produtos	30.577.666,37	37.535.423,34
Outras receitas	1.892.491,54	1.861.634,30
<b>Aplicação dos recursos – despesas totais</b>		
Projetos, programas e ações (excluindo pessoal)	56.332.760,75	64.852.394,44
Pessoal (salários, benefícios e encargos)	41.228.556,08	51.276.560,57
Despesas operacionais	40.117.573,21	52.155.395,63
Capital (máquinas, instalações e equipamentos)	14.330.492,72	12.696.998,72



DISCRIMINAÇÃO DA APLICAÇÃO DOS RECURSOS: INDICADORES INTERNOS	2010			2011		
	Valor (R\$)	% FPB	% RB	Valor (R\$)	% FPB	% RB
Encargos sociais compulsórios	11.435.780,48	40,17	11,56	14.290.698,59	40,42	12,04
Previdência privada	2.623.129,03	9,21	2,65	1.202.600,77	7,42	1,01
Saúde	703.399,04	2,47	0,78	1.572.688,77	4,44	1,32
Segurança e saúde no trabalho	142.064,63	0,49	0,14	44.048,75	0,12	0,03
Transporte	542.770,38	1,90	0,54	812.105,14	2,29	0,68
Educação	93.467,04	0,32	0,09	115.443,37	0,32	0,09
Capacitação e desenvolvimento profissional	470.749,63	1,65	0,47	515.829,63	1,45	0,43
Seguros e empréstimos	56.422,42	0,19	0,05	77.033,75	0,21	0,06

DISCRIMINAÇÃO DA APLICAÇÃO DOS RECURSOS: INDICADORES EXTERNOS	2010			2011		
	VALOR (R\$)	% FPB	% RB	VALOR (R\$)	% FPB	% RB
Educação	8.336.421,54	29,28	8,43	10.177.716,39	28,79	8,57
Cultura	6.158.338,43	21,63	6,23	6.375.678,19	18,03	5,37
Saúde e saneamento	15.137.581,60	53,17	15,31	18.625.919,25	52,68	15,69
Esporte	5.476.484,39	19,23	5,54	6.154.144,99	17,40	5,18
Combate à fome e segurança alimentar	734.963,68	2,58	0,74	740.957,45	2,09	0,62

INDICADORES AMBIENTAIS	2010			2011		
	Valor (R\$)	% FPB	% RB	Valor (R\$)	% FPB	% RB
Investimentos em programas e/ou projetos externos	114.833,78	0,40	0,18	70.701,53	0,20	0,05

INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2010	2011
Nº de empregados ao final do período	1300	1526
Nº de admissões durante o período	510	658
Nº de empregados terceirizados	117	71
Nº de estagiários	316	270
Nº de empregados acima de 45 anos	187	236
Nº de empregados de 16 a 18 anos	0	0
Nº de mulheres que trabalham na empresa	910	1102
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	35%	43%
Nº de negros que trabalham na empresa	31	49
% de cargos de chefia ocupados por negros	0%	0%
Nº de pessoas com deficiência	13	11

<b>INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA NA ENTIDADE</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	20.52	19.02
Nº total de acidentes de trabalho	25	16
Os projetos educacionais, culturais, esportivos, sociais e ambientais desenvolvidos pela entidade foram definidos por:	(x) diretoria (x) gerência ( ) empregados ( ) não se aplica	(x) diretoria (x) gerência ( ) empregados ( ) não se aplica
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente foram definidos por:	( ) diretoria ( ) gerência ( ) empregados (x) PPRA ( ) não se aplica	( ) diretoria ( ) gerência ( ) empregados (x) PPRA ( ) não se aplica
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos trabalhadores, a entidade:	( ) não se envolve ( ) incentiva (x) segue as normas da OIT	( ) não se envolve ( ) incentiva (x) segue as normas da OIT
A previdência privada contempla:	(x) diretoria (x) gerência (x) empregados ( ) não se aplica	(x) diretoria (x) gerência (x) empregados ( ) não se aplica
Na seleção dos fornecedores, os padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela entidade:	(x) são exigidos ( ) são sugeridos ( ) são considerados ( ) não se aplica	( ) são exigidos ( ) são sugeridos ( ) são considerados ( ) não se aplica
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a entidade:	( ) não se envolve (x) apóia ( ) organiza e incentiva	( ) não se envolve (x) apóia ( ) organiza e incentiva
Nº total de reclamações e críticas de consumidores:	Empresa: 05 Procon: 01 Justiça: 04	Empresa: 132 Procon: 01 Justiça: 03
% de reclamações e críticas solucionadas:	Empresa: 100% Procon: 100% Justiça: 0%	Empresa: 90% Procon: 100% Justiça: 0%
A entidade prioriza contratar pessoas da comunidade próxima?	( ) sim (x) não	( ) sim (x) não
A entidade adota políticas visando diminuir a exclusão social, através da admissão de idosos, deficientes físicos e outros?	(x) sim ( ) não	(x) sim ( ) não