



# **Relatório Anual de Gestão 2021**

## **Regional Amazonas**



## **Lista de siglas e abreviações**

AARR – Administrações Regionais  
AN – Administração Nacional  
AR – Administração Regional  
BPM – Business Process Management  
BSC – Balance Score Card  
CETAM – Centro de Educação Tecnológica do Amazonas  
CF – Conselho Fiscal  
CN – Conselho Nacional  
CNC – Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo  
CODECO – Código de Contabilidade  
CR – Conselho Regional  
CVS – Cursos de Valorização Social  
DN – Departamento Nacional  
DOU – Diário Oficial da União  
DR - Departamento Regional  
EJA – Educação de Jovens e Adultos  
EPI – Equipamento de Proteção Individual  
ESEM – Escola Sesc de Ensino Médio  
FUNPRI – Fundo de Sustentação de Programas Prioritários  
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
INSS - Instituto Nacional do Seguro Social  
LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional  
MBS – Mesa Brasil Sesc  
MEC - Modelo de Educação e Cultura  
NDT – Núcleo de Desenvolvimento Técnico  
OAB – Ordem dos Advogados  
PCG – Programa de Comprometimento e Gratuidade  
PDC – Plano de Capacitação  
PDCA – Planejamento, Execução, Checagem, Ação  
PEBE – Programa Especial de Bolsa de Estágio  
PES – Plano Estratégico do Sesc  
SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária  
SEDUC – Secretaria de Estado de Educação  
SEMED - Secretaria Municipal de Educação  
SEMSA - Secretaria Municipal de Saúde  
Sesc – Serviço Social do Comércio  
SESI - Serviço Social da Indústria  
SGS – Sistema de Gestão Sesc  
TSI – Trabalho Social com Idosos  
UEA – Universidade Estadual do Amazonas  
UFAM – Universidade Federal do Amazonas  
UJ – Unidade Jurisdicionada

## Lista de tabelas

Tabela 1: Distribuição das Habilitações dos Beneficiários	36
Tabela 2: Comparativo das Habilitações em relação a 2020	36
Tabela 3: Distribuição das Habilitações por Tipo	37
Tabela 4: Distribuição da Lotação Efetiva - Situação em 31/12/2021	86
Tabela 5: Indicadores - Fortalecimento da Identidade e Comunicação Institucional	92
Tabela 6: Indicadores - Acolhimento e Relacionamento	93
Tabela 7: Indicadores - Desenvolvimento Organizacional e Estrutural	94
Tabela 8: Indicador - Proporcionar ambientes físicos adequados ao desenvolvimento das ações	95
Tabela 9: Principais Fontes de Receitas	96
Tabela 10: Principais Fontes de Despesas	98
Tabela 11: Instalações Ativas - Ano 2021	116
Tabela 12: Instalações Inativas - Ano 2021	117

## Lista de quadros

Quadro 1: Normas da UJ	15
Quadro 2: Identificação da unidade	22
Quadro 3: Informações sobre a gestão do patrimônio imobiliário	26
Quadro 4: Gestão das Partes Interessadas	34
Quadro 5: Farol de Indicadores Estratégicos, 2021	48
Quadro 6: Demonstrativo do percentual de Rotatividade – Situação em 31/12/2021	83
Quadro 7: Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação em 31/12/2021	84
Quadro 8: Demonstrativo da Força de Trabalho por Programas – Situação apurada em 31/12/2021	84
Quadro 9: Demonstrativo da Força de Trabalho por Faixa Etária – Situação em 31/12/2021	85
Quadro 10: Demonstrativo da Força de Trabalho por Gênero – Situação em 31/12/2021	85
Quadro 11: Demonstrativo da Força de Trabalho por Escolaridade – Situação em 31/12/2021	86
Quadro 12: Situações que reduzem a força de trabalho – Situação em 31/12/2021	87
Quadro 13: Composição do Quadro de Estagiários	88
Quadro 14: Composição do Quadro de Jovens Aprendizizes	88
Quadro 15: Custos do pessoal – Situação em 31/12/2021	89
Quadro 16: Práticas de Sustentabilidade Adotadas	91
Quadro 17: Aplicação da Receita Compulsória Líquida	103
Quadro 18: Quadro A: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas Totais do PCG	105
Quadro 19: Quadro B: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas com Gratuidade	106
Quadro 20: Composição do Conselho Regional do Sesc	109
Quadro 21: Mensuradores da Produção - Programa Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência	110

## Lista de gráficos

Gráfico 1: Programa Administração - Indicadores de Resultados 2021	80
Gráfico 2: Lead Time Conclusão Processos e Tempo de Conclusão de Processos (em dias)	81
Gráfico 3: Principais Fontes de Recursos	97
Gráfico 4: Receitas por Programa	98
Gráfico 5: Concentração de Receitas por Programa	99
Gráfico 6: Principais alocações de Recursos	100
Gráfico 7: Despesas por Programa	101
Gráfico 8: Concentração de Despesas por Programa	101
Gráfico 9: Indicadores Financeiros	102

## Lista de figuras

Figura 1: Referenciais Estratégicos	16
Figura 2: Diretrizes Nacionais e Regionais	17
Figura 3: Manifestações por Serviço	21
Figura 4: Organograma Funcional	23
Figura 5: Alcance e abrangência da Administração Regional	24
Figura 6: Unidades Móveis	25
Figura 7: SWOT Oportunidades e Ameaças	29
Figura 8: Linhas de Defesa	30
Figura 9: Mapa das Partes Interessadas	32
Figura 10: Perfil Socioeconômico	37
Figura 11: Resultado Pesquisa de Satisfação	38
Figura 12: Quantidade de demandas recebidas e-SIC 2021	39
Figura 13: Representatividade Sesc Amazonas Youtube	41
Figura 14: Representatividade Sesc Amazonas Facebook	42
Figura 15: Representatividade Sesc Amazonas Instagram	42
Figura 16: Demonstrativo Fale Conosco	44
Figura 17: Mapa Estratégico	46
Figura 18: Fluxo de Acompanhamento do PES	47
Figura 19: Processo de Programação Sesc Amazonas	50
Figura 20: Metas Físicas e Financeiras 2021	51
Figura 21: Programa Educação - Indicadores de Resultados 2021	55
Figura 22: Programa Saúde - Indicadores de Resultados 2021	59
Figura 23: Programa Cultura- Indicadores de Resultados 2021	65
Figura 24: Programa Lazer - Indicadores de Resultados 2021	72
Figura 25: Programa Assistência - Indicadores de Resultados 2021	76
Figura 26: Total de Colaboradores Treinados por Programa 2021	82
Figura 27: Indicadores do PCG	104



## Sumário

1. Quem Somos	14
1.1. Visão Geral Organizacional	16
1.2. Ambiente Nacional	17
1.3. Ambiente Regional	17
2. Estrutura de Governança e Conformidade da Gestão	18
2.1. Descrição das Estruturas e Governança	18
2.1.1. Estrutura de Governança	19
2.1.2. Atuação do Conselho Regional	20
2.2. Código de Conduta e Ética	20
2.3. Ouvidoria	20
3. Estrutura do Departamento Regional	22
3.1. Organograma Funcional	23
3.2. Sede e Unidades Operacionais	24
3.3. Canais de Comunicação Interna	26
3.4. Cadeia de Valor	27
4. Perspectivas, Oportunidades e Gestão de Risco	28
4.1. Análise de Oportunidades e Incertezas	28
4.2. Gestão de Riscos e Controles Internos	30
5. Acolhimento e Relacionamento Institucional	32
5.1. Mapa das Partes Interessadas	32
5.2. Gestão das Partes Interessadas	33
5.3. Canais de Relacionamento com o Cliente	35
5.3.1. Central de Relacionamento com o Cliente	35
5.3.2. Habilitações	36
5.3.3. Avaliação dos Produtos e Serviços pelos Clientes	38
5.4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	39
5.5. Canais de Informação e Diálogo com a Sociedade	40
5.5.1. Portal Sesc	40
5.5.2. Redes Sociais	41
5.5.3. Portal da Transparência	43
5.5.4. Fale Conosco (Call Center)	44
6. Contribuição para a Inovação e o Aperfeiçoamento de Práticas Sociais	45
6.1. Participação em Organismos Multilaterais e Instâncias de Representação	45
6.2. Difusão de Conhecimento	45
6.3. Divulgação e Intercâmbio sobre o Fazer Social	45
6.3.1. Publicação de Artigos	45
6.3.2. Participação em Eventos como Palestrante ou Stand em Congressos	45
7. Alinhamento e Estratégia para o Desenvolvimento Regional	46
7.1. Plano Estratégico Sesc Amazonas	46
7.2. Mecanismo de Acompanhamento e Avaliação do Plano	47
7.3. Resultado e Indicadores	48
8. Programação Anual	49
8.1. Processo de Programação Anual	49
8.2. Síntese dos Objetivos e Metas Pretendidos	51

8.3. Mecanismos de Acompanhamento	52
9. Realizações 2021	52
9.1. Dimensão Social	52
9.1.1. Programa Educação	53
9.1.2. Programa Saúde	58
9.1.3. Programa Cultura	63
9.1.4. Programa Lazer	69
9.1.5. Programa Assistência	74
9.1.6. Programa Administração	80
9.1.6.1. Desenvolvimento Profissional e Valorização dos Recursos Humanos	81
9.1.6.2. Instrumentos de Valorização de Recursos Humanos	83
9.1.6.3. Rotatividade de Colaboradores	83
9.1.6.4. Demonstrativos Relacionados ao Quadro de Pessoal	84
9.2. Dimensão Ambiental	90
9.3. Dimensão Institucional	91
9.3.1. Fortalecimento da Identidade e Comunicação Institucional	91
9.3.2. Acolhimento e Relacionamento	92
9.3.3. Inovação da Gestão	94
9.3.4. Ambiente de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas Soluções Tecnológicas e de Comunicação	94
9.4. Dimensão Infraestrutura	95
9.4.1. Ambientes Físicos Adequados para o Desenvolvimento das Ações	95
9.5. Dimensão Econômica	96
9.5.1. Assegurar o Equilíbrio Financeiro do Regional a Longo Prazo	96
9.5.2. Análise Orçamentária	96
9.5.3. Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas Feitas de Acordo com Legislação Específica	107
9.5.4. Relatório de Auditoria Independente	107
10. Reconhecimento e premiações	108
11. Anexo	109

# Mensagem do Dirigente Máximo

Em tempos de crise pandêmica, cenários adversos, grandes desafios, ampliação dos horizontes de atuação, estratégias de negócios, novos mercados, diversificação, transformação, ressignificação, enfim, foram tantas palavras de ordem que, chegou a ser desafiador enfrentar os impactos diretos desse turbilhão de adversidades.

Diante dessa perspectiva desafiadora, o Sesc Amazonas buscou trilhar um caminho de disrupção, não apenas no desenvolvimento da sua programação sistemática, mas em todos os processos internos e externos. Acreditando que, a força transformadora está na mudança de mentalidade dos agentes, no mapa mental da inovação e na força coletiva da união e busca do mesmo propósito.

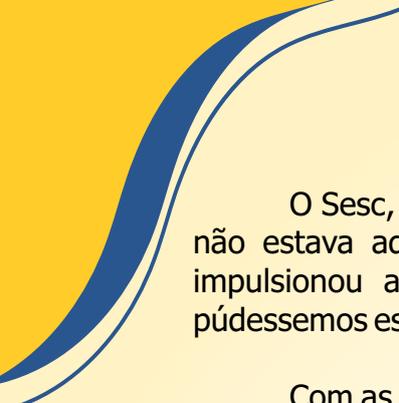
2021, foi um ano marcado pelo recrudescimento dos casos de Covid-19, no qual o estado do Amazonas foi duramente impactado e que, de fato, exigiu a superação de todo o corpo diretivo e funcional. A entidade precisou se adaptar a uma realidade, seguindo sua missão de promover ações para o desenvolvimento humano e social, com foco nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

A pandemia do Coronavírus atingiu a todos, no mundo inteiro, e, nesse particular, o Sistema Comércio no Brasil esteve solidário às ações de combate e apoio ao Estado do Amazonas. No mês de janeiro, durante o ápice da pandemia, uma ação solidária conjunta, denominada SOS Amazonas, promovida pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, Departamento Nacional do Sesc, Fecomercio-AM, Sesc-AM, Senac-AM e diversos regionais, contribuiu para mitigar os impactos da Covid-19 sobre a população amazonense.

A parceria entre as entidades do Sistema Comércio realizou testagem gratuita para a SAR's Covid 19, doação de kits de lanches e água mineral a familiares de pacientes internados nos hospitais da capital, distribuição de insumos de higiene pessoal e equipamentos de proteção individual a hospitais e maternidades instalados na capital e interior do estado, cessão de espaços institucionais para implantação de postos de vacinação, doação de cilindros de oxigênio a hospitais, além da cessão de veículos para o transporte e distribuição destes e outros as unidades de saúde situadas em alguns municípios, pois em razão da grande demanda de internações, o uso de ventilação mecânica e oxigênio tornou-se uma condição relevante de sobrevivência.

Em um ano, onde a assistência foi imprescindível para combater a fome, o Mesa Brasil do Sesc AM, mais uma vez, marcou presença nos lares das famílias em situação de pobreza e vulnerabilidade social. O programa assistencial entregou 2,9 milhões de quilos de alimentos a instituições sociais cadastradas nos municípios, e a famílias em situação de pobreza e insegurança alimentar.

O cenário econômico e pós-pandêmico, além do desafio de adequação ao momento de distanciamento social, às novas demandas e à transformação digital, apresentaram uma necessidade premente de implementação de ações voltadas a realidade virtual, e a conexão não presencial, dentre estas podemos citar: a matrícula online, show de calouros virtual, treino em casa e outros.



O Sesc, por sua natureza e essência de contato e aproximação com seus clientes, ainda não estava adequado a esse futuro, já anunciado, contudo, a pandemia acelerou e nos impulsionou a buscar caminhos, traçar estratégias e mudar estruturas, de formas que púdessemos estar adequados e competitivos no mercado.

Com as restrições impostas pela pandemia e o consequente isolamento social, o Sesc AM precisou intensificar sua presença digital e propiciar ao público atividades remotas.

Foram oferecidos gratuitamente lives, palestras, orientações, blitz de saúde, apoio nas campanhas de vacinação da capital, videoaulas ao vivo e/ou gravadas. Diversas programações, em formato híbrido, foram ofertadas aos nossos clientes, possibilitando o acesso, e a continuidade da prestação de serviços tão relevantes.

Com a retomada das atividades presenciais, o Sesc AM, em conformidade com os protocolos de segurança exigidos, reabriu suas unidades e enfrentou o desafio de se adequar ao novo cenário, caracterizado pela mudança nos hábitos, nos costumes e relacionamento entre os clientes e a instituição.

Ademais, considerando os desafios da retomada do tão falado “novo normal”, as constantes transformações do mundo moderno, as ameaças de escassez de emprego, o cenário pandêmico, a robotização, gamificação, o desenvolvimento de consciência crítica e capacidade criativa, além da necessidade de um perfil propositivo de resolução de problemas, nos desafiamos a estruturar uma trilha de inovação Social no Sesc Amazonas, por meio da implantação do Projeto “Seja Dono do Seu Negócio.”

Uma parceria com o Sebrae-AM, por meio da formação conduzida pelo Empretec, metodologia da Organização das Nações Unidas (ONU) que busca desenvolver características de comportamento empreendedor e identificar novos negócios, objetivando promover a requalificação dos gestores e líderes, destacando as competências individuais, coadunadas com os objetivos comuns da liderança de equipe com foco no “profissional do Sesc do futuro.”

Nesse cenário, o Sesc seguiu sua missão social e reabriu os dois Restaurantes da instituição localizados nas unidades Centro e Balneário, onde foram fornecidas 139.029 refeições.

Nas unidades móveis Sesc Saúde Mulher e OdontoSesc foram atendidas 3.444 pessoas. Os recursos diretos aplicados chegam a R\$ 631.910,85.

Em 2021, o Sesc Amazonas foi responsável pela realização do maior evento literário do estado, a 36ª Feira de Livros. Com quatro dias de execução, a feira celebrou a literatura e o incentivo à leitura, para 88.121 participantes. O evento contou com uma megaestrutura e intensa programação artístico-cultural no Centro de Convenções Vasco Vasques, em Manaus.

Todas as atividades poderão ser acompanhadas por meio deste relatório, que traz ainda informações pertinentes à prestação de contas do exercício 2021, em conformidade com as Decisões Normativas do TCU IN 84/2020 e, atendendo às orientações do Departamento Nacional do Sesc.



Desta forma, vislumbramos um horizonte impactante nas entregas sociais do Sesc Amazonas, iniciado por uma revolução estruturante interna, no corpo diretivo e funcional, reverberando na transformação e na forma como os nossos clientes nos veem, sejam trabalhadores do comércio ou a sociedade de modo geral, agregando valor as nossas entregas e produzindo em quem atendemos um sentimento de essencialidade quanto aos nossos produtos e serviços.

Os números aqui apresentados comprovam que o Sesc AM, mesmo diante das adversidades impostas, consegue inovar e evoluir. A entidade foca no futuro e por meio de modernos métodos de gestão continua sendo uma das maiores instituições nacionais de desenvolvimento social.

A avaliação dos resultados in concreto e esta apresentação nos dão a dimensão da premência da ação de modernização dos nossos canais, além da possibilidade de resultados muito maiores, com atingimento da meta de satisfação dos clientes no padrão de excelência almejado pelo DR-AM, desta forma, cumprimos nosso papel social.

O Sesc transforma pessoas, vidas, comunidades, muda histórias e é isso que nos motiva a ir mais longe, a pensar fora da caixa, e a acreditar que ainda temos muito a fazer, acreditando que é possível chegar onde apenas os nossos sonhos conseguiram imaginar. Isso é muito mais do que disponibilizar produto ou serviço, é a nossa Missão.

**NÃO É PARA DIVULGAÇÃO PÚBLICA**



# Quem Somos

O Sesc é uma instituição de direito privado e, neste sentido, não executa nem gerência políticas públicas de Governo. Criado, mantido e administrado pelo empresariado do comércio de bens, serviços e turismo, configura-se como uma entidade de prestação de serviços, de caráter socioeducativo, cuja atuação se dá no âmbito do bem-estar social nas áreas de Saúde, Cultura, Educação, Lazer e Assistência.

Considerando as suas finalidades e competências, o Sesc não se limita somente à prestação de serviços, mas busca através da educação, que permeia todas as ações da instituição, transmitir valores essenciais para os indivíduos, estimulando seu desenvolvimento integral, sua autonomia e protagonismo, contribuindo assim para o exercício pleno da cidadania em qualquer fase de sua vida, e para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida da sua clientela.

Remetendo-se as suas Diretrizes Gerais de Ação, a sua origem, história, princípios básicos e o ao meio em que atua, o Sesc reafirma sua missão promovendo ações socioeducativas que contribuam para:

1. A melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes;
2. O desenvolvimento econômico e social, participando do esforço coletivo visando assegurar uma sociedade justa e democrática.

No Estado do Amazonas o Departamento Regional do Sesc foi criado em 24 de fevereiro de 1949 e desde então, tem papel fundamental no desenvolvimento social do Estado, estando presente na capital Manaus e nos municípios de Coari, Itacoatiara, Manacapuru, Maués, Parintins, Presidente Figueiredo e Tefé, realizando atendimentos através de seus espaços físicos e de suas cinco unidades móveis, que desenvolvem os Projetos BiblioSesc, OdontoSesc e Sesc Saúde Mulher, por meio da oferta de serviços itinerantes à sua clientela.

Os principais documentos normativos que orientam a nossa gestão estão indicados abaixo com o endereço de acesso.

**Quadro 1: Normas da UJ**

Normas da UJ	
Norma	Endereço para acesso
Decreto-lei nº 9.853 de 13 de setembro de 1946	<a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/19371946/Del9853.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/19371946/Del9853.htm</a>
Legislação do Sesc	<a href="http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/">http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/</a>
Carta da Paz Social	<a href="http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/">http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/</a>
Diretrizes Gerais de Ação do Sesc	<a href="http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/">http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/</a>
Diretrizes para o Quinquênio	<a href="http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/">http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/</a>
Lei de Criação	<a href="http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/">http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/</a>
Outros decretos e leis relacionados com o Sesc	<a href="http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/">http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/</a>
Regimento do Sesc	<a href="http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/">http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/</a>
Plano Estratégico 2017-2021	<a href="http://transparencia.am.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=306">http://transparencia.am.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=306</a>

**Fonte:** Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.

## 1.1. Visão Geral Organizacional

Figura 1 : Referenciais Estratégicos

# Referenciais Estratégicos

### MISSÃO

Promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, para uma sociedade justa e democrática.

### VISÃO DE FUTURO

Ampliar o reconhecimento do Sesc pela sociedade, como instituição inovadora e propositiva na promoção de ações para o desenvolvimento humano e social.

### VALORES

Transparência  
Excelência  
Atuação em rede  
Ação educativa transformadora  
Sustentabilidade  
Acolhimento  
Respeito a diversidade  
Protagonismo  
Inovação



Fonte: Planejamento Estratégico do Sesc, 2022.

## 1.2. Ambiente Nacional

Diretrizes para o Quinquênio 2016-2021: Aprovadas pela Resolução Sesc nº 1.305/2015, e prorrogada até 2021, por meio da Resolução nº 1.443/2020, representa um importante dispositivo para a estrutura do planejamento institucional, articulando-se às Diretrizes Gerais de Ação, conferindo referenciais fundamentais à atuação e à coesão do Sesc, no esforço de realização da missão institucional, nas diferentes realidades onde o Sesc atua.

Diretrizes Gerais de atuação do Sesc: Aprovadas por meio da Resolução Sesc nº 1065/2004 representam um conjunto de orientações para cumprir adequadamente a missão definida no ato de sua criação.

Plano Estratégico do Sesc: Estabelece uma agenda institucional, cuja elaboração é feita a partir das Diretrizes Gerais da atuação do Sesc, Diretrizes para o Quinquênio e em análises de conjuntura e cenários do país.

## 1.3. Ambiente Regional

Programa de Trabalho: Aprovado por meio do art. 26 do Decreto nº 61.836/67, visa apresentar um conjunto de ações programáticas que estejam atentas às conjunturas sociais e econômicas, observando a capacidade da Instituição e alinhada aos objetivos do Plano Estratégico do Sesc 2017-2021.

Orçamento-Programa: Aprovado pela Resolução Sesc nº 1245/12, abrange o plano anual de administração e tem por finalidade assegurar os meios necessários para atingir os objetivos e metas expressas no programa de trabalho.

Planejamento Estratégico DR/AM: Aprovado por meio da Resolução nº 208/2018, sendo estendido sua vigência até 2021, por meio da Resolução nº 245/2020, apresenta a proposta estratégica articuladamente ao Plano Estratégico do Sesc.

Figura 2 : Diretrizes Nacionais e Regionais



Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.

### 2.1. Descrição das Estruturas e Governança

Mantido pelas empresas do comércio de bens, turismo e serviços, o Sesc – Serviço Social do Comércio – é uma entidade privada, sem fins lucrativos, que tem como objetivo proporcionar o bem-estar e a qualidade de vida aos trabalhadores deste setor, sua família e comunidade em geral. Sua base conceitual é a Carta da Paz Social e sua ação é fruto de um sólido projeto cultural e educativo que trouxe, desde a criação pelo empresariado do comércio e serviços em 1946, a marca da inovação e da transformação social. Dessa forma, a estrutura de governança do Sesc está organizada em nível nacional e em nível regional.

A Administração Nacional do Sesc é formada pelo Conselho Nacional, órgão de caráter deliberativo, pelo Departamento Nacional, órgão de natureza executiva e pelo Conselho Fiscal, órgão responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução orçamentária.

O Conselho Nacional (CN), com jurisdição em todo o país, exerce em nível de planejamento, fixação de diretrizes, coordenação e controle das atividades do Sesc, a função normativa superior, ao lado dos poderes de inspecionar e intervir, correcionalmente, em qualquer setor Institucional da Entidade.

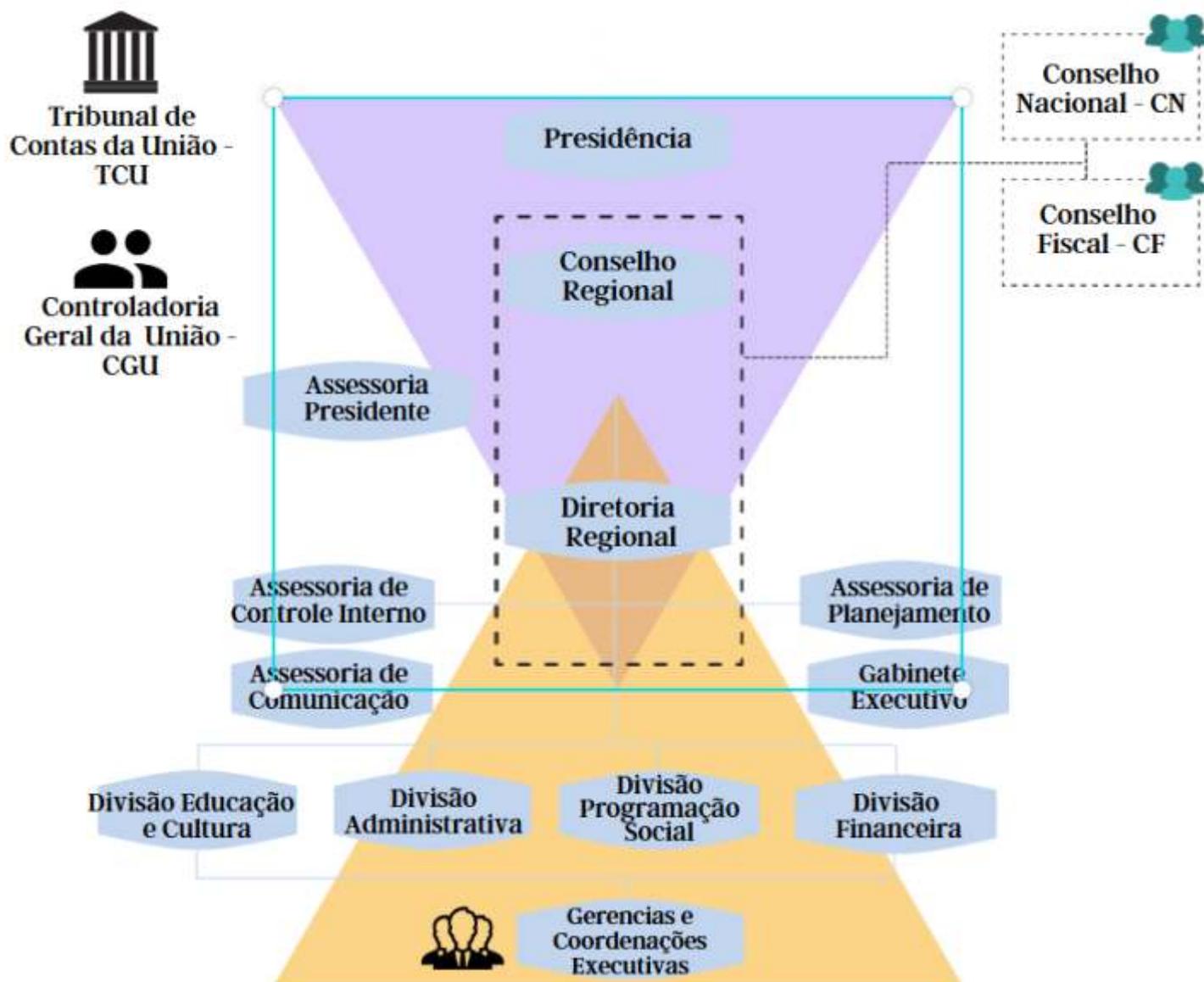
O Departamento Nacional do Sesc é um órgão normativo que elabora as diretrizes gerais da Entidade e suas políticas de ações para os programas institucionais nas áreas de Assistência, Educação, Cultura, Saúde e Lazer.

O Conselho Fiscal, órgão que compõe a Administração Nacional, responsável pela fiscalização financeira e contábil, que examina mensalmente os balancetes e demais documentos enviados pelo Sesc, necessários à realização de auditorias ou outras ações inerentes ao acompanhamento do desempenho da entidade. É composto por dois representantes da Confederação Nacional do Comércio, quatro representantes do Governo Federal e um representante dos trabalhadores indicado pelas centrais sindicais.

O Conselho Regional é composto pelos representantes da Federação do Comércio, das Federações Nacionais, do Governo Federal e dos trabalhadores das centrais sindicais. As Administrações Regionais são formadas pelo Conselho Regional, órgão deliberativo e pelo Departamento Regional, órgão executivo que, embora sujeitas às diretrizes e normas gerais prescritas pelos órgãos nacionais, bem como à correção e fiscalização inerentes a estes, são autônomas no que se refere à administração de seus serviços, gestão dos seus recursos, regime de trabalho e relações empregatícias.

## 2.1.1. Estrutura de Governança

Abaixo segue modelo esquemático de Governança Sesc Amazonas:



Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.

## 2.1.2. Atuação do Conselho Regional

O Conselho Regional do Sesc realiza reuniões Ordinárias e Extraordinárias quando necessário. Em função da pandemia da Covid-19, em 2021, os encontros que eram presenciais, passaram a ser virtuais. As pautas das reuniões são definidas pela Presidência e pela Diretoria Regional, cujo papel é deliberar mensalmente sobre questões estruturais, de planejamento, desenvolvimento e expansão, conforme a seguir.

**Pautas permanentes:** São deliberados assuntos referentes ao exame e votação da Ata da Reunião passada; exame e votação do Balancete, Demonstrações e Posição Financeira da AR de cada mês; e referendos de admissões e designações para função de confiança.

**Pautas especiais:** São deliberados assuntos referentes ao exame e votação: Aquisições de terrenos e imóveis; Política salarial; Baixa de bens; Regimento interno; Programa de trabalho; Orçamento-Programa; Prestação de contas – Relatório anual de gestão; Créditos suplementares; Realizações; e os Atos Normativos por meio das Resoluções.

## 2.2. Código de Conduta e Ética

O Regional, tem buscado, ao longo de sua história, conduzir suas atividades com o intuito de contribuir para o exercício da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentável. Suas atividades estão sujeitas a um sistema de normas, regulamentos e políticas internas.

O exercício da responsabilidade social tem a ética como tema fundamental. Isso se traduz quando uma sociedade que procura amadurecimento e crescimento, visando aprofundar o seu entendimento de como contribuir cada vez mais para o bem comum.

Ao implantar o Código de Ética, a entidade visa orientar as condutas institucionais com todos os públicos com os quais mantém relações, para difundir as melhores práticas organizacionais amparadas na ética, incentivando a busca contínua por parte de seu público interno e externo. Almejando que os seus empregados e gestores assumam as responsabilidades pela aplicação e preservação dos princípios que o alicerçam, tornando-o instrumento de consulta cotidiana para a realização de suas incumbências institucionais e como parâmetro de conduta para todos os que integram e venham a integrar, direta ou indiretamente, as atividades finalísticas do Sesc/Am.

## 2.3. Ouvidoria

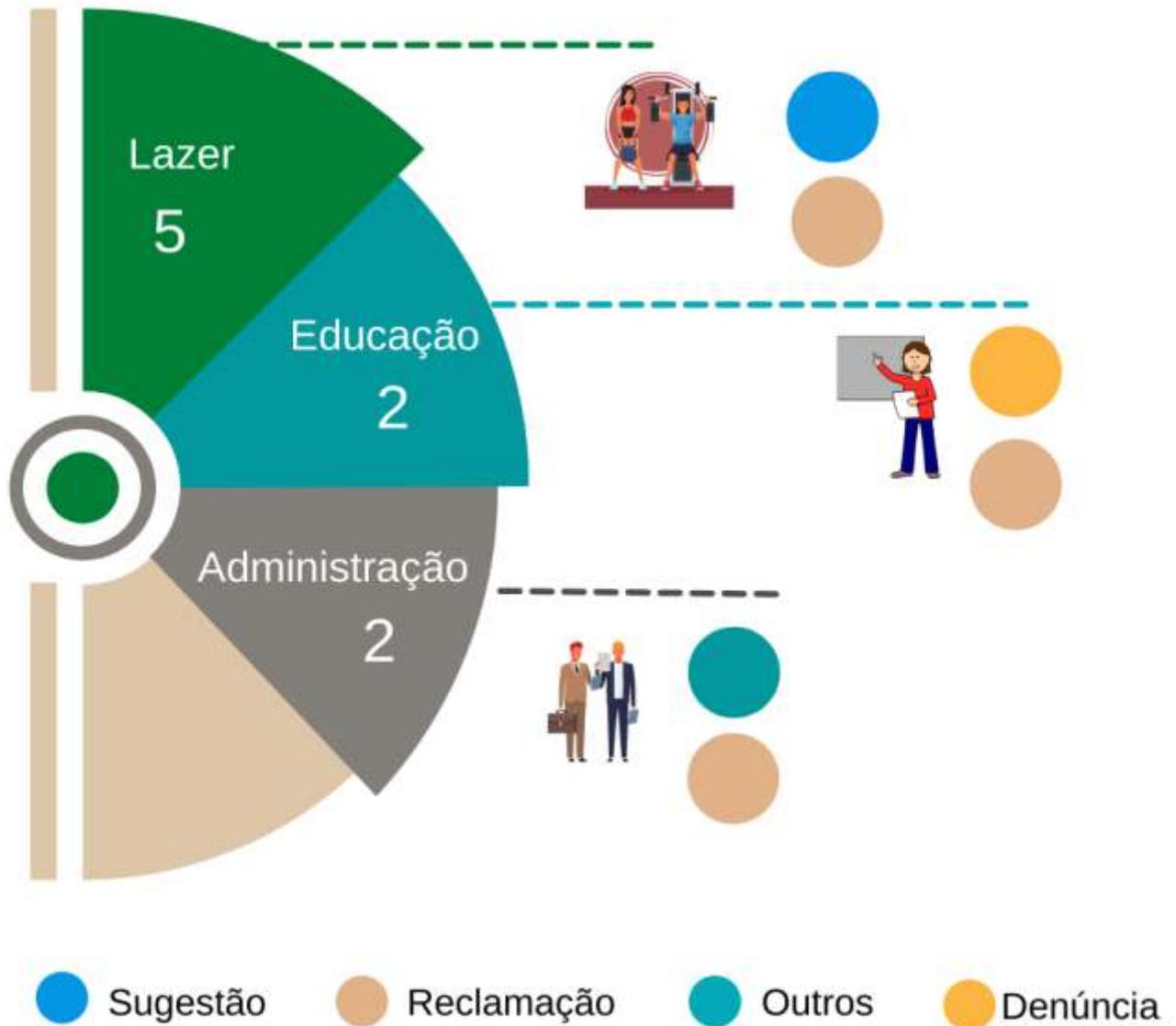
A Ouvidoria do Departamento Regional Amazonas tem o objetivo de garantir maior participação social, aprimorando sua interlocução entre com os comerciários e a sociedade. Por meio das manifestações recebidas por este canal, em 2021 foi possível avaliar a eficiência e a uniformidade das orientações que regem a instituição, para o bom desempenho de sua função social.

As denúncias, sugestões e elogios podem ser atendidos diretamente no canal de atendimento da Ouvidoria, que é responsável por examinar e direcionar as demandas para os setores competentes e ao final do processo encaminhar as respostas aos manifestantes.

O canal de atendimento da ouvidoria do Sesc Amazonas, está disponível em <https://www.sesc-am.com.br/home/canal-de-atendimento-de-ouvidoria/>, onde o cidadão é informado acerca da forma de contato, por meio de formulário eletrônico disponível em <http://transparencia.am.sesc.com.br/e-ouv>.

Em 2021 foram recepcionadas 9(nove), manifestações distribuídas conforme abaixo

Figura 3 : Manifestações por Serviço



Fonte: Controladoria Interna, 2022.

### 3. Estrutura do Departamento Regional

Quadro 2: Identificação da unidade

Sesc / Administração Regional do Sesc Amazonas	
<b>Poder e órgão de vinculação</b>	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDS)	
<b>Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)</b>	
Natureza jurídica: 307-7 Serviço Social Autônomo	CNPJ: 03.965.963/0001-18
Principal atividade: vide tabela CNAE/IBGE	Código CNAE: 85.99-6-99
<b>Contatos</b>	
Telefones/fax: 92 3198-2000	
Endereço postal: Rua Henrique Martins – 427   Centro; CEP: 69.010-010   Edifício David José Tadros   Manaus - AM.	
Endereço eletrônico: <a href="mailto:informacoes.sesc@sesc-am.com.br">informacoes.sesc@sesc-am.com.br</a>	
Página na internet: <a href="http://www.sesc-am.com.br">http://www.sesc-am.com.br</a>	
Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.	

O Serviço Social do Comércio foi criado por meio do Decreto nº 9.853 de 13 de setembro de 1946, publicado no DOU de 16 de setembro de 1946.

Destacamos os seguintes artigos do Decreto-lei de criação do Sesc:

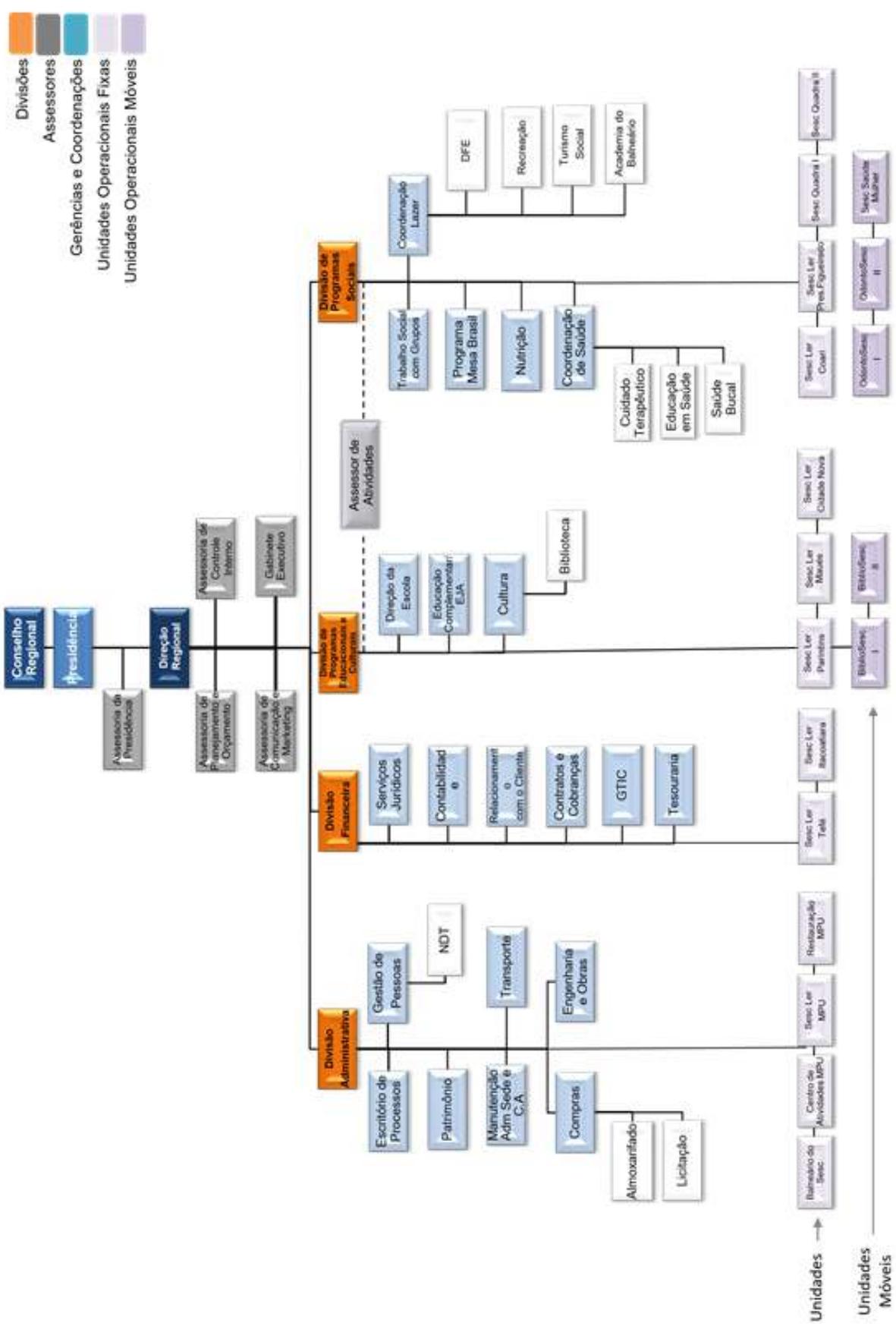
Art. 1º - Fica atribuído à Confederação Nacional do Comércio o encargo de criar o Serviço Social do Comércio (Sesc), com a finalidade de planejar e executar, direta ou indiretamente, medidas que contribuam para o bem-estar social e a melhoria do padrão de vida dos comerciantes e suas famílias, e, bem assim, para o aperfeiçoamento moral e cívico da coletividade.

Art. 2º - O Serviço Social do Comércio, com personalidade jurídica de direito privado, nos termos da lei civil, terá sua sede e foro na Capital da República e será organizado e dirigido nos termos do regulamento elaborado pela Confederação Nacional do Comércio, devidamente aprovado pelo Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio.

O regulamento da entidade foi estabelecido pelo Decreto nº 61.836, de 5 de dezembro de 1967 (Publicado no DOU de 7 de dezembro de 1967); com as modificações dispostas nos: Decreto nº 5.725, de 16 de março de 2006 (DOU de 17 de março de 2006 - SEÇÃO 1), Decreto nº 6.031, de 1º de fevereiro de 2007 (DOU de 2 de fevereiro de 2007 - SEÇÃO 1) e Decreto nº 6.632, de 5 de novembro de 2008 (DOU de 6 novembro de 2008 - SEÇÃO 1). Cabe ainda citar o Art. 240 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

# 3.1. Organograma Funcional

Figura 4: Organograma Funcional



## 3.2. Sede e Unidades Operacionais

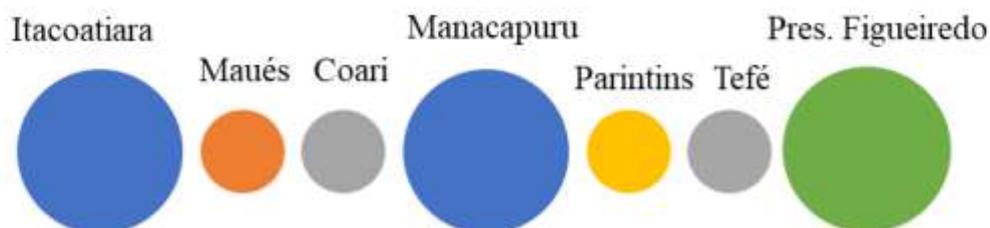
O Sesc no Amazonas se fez presente em 2021 em 8 municípios dos 62 existentes no Estado, através de suas unidades fixas em: Coari, Manaus, Maués, Manacapuru, Itacoatiara, Parintins, Presidente Figueiredo e Tefé.

Figura 5 : Alcance e abrangência da Administração Regional

### Abrangência da Administração Regional



**38.133** clientes atendidos na capital e nos municípios

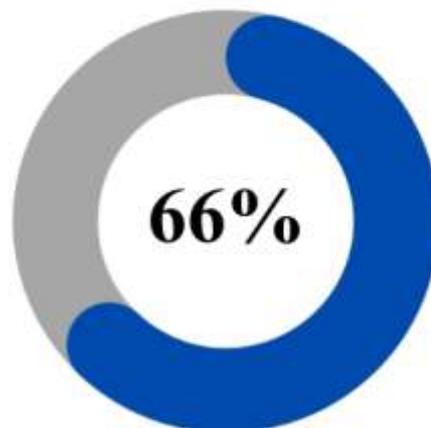


As ações sociais desenvolvidas nas Unidades de Coari, Maués, Manacapuru, Itacoatiara, Parintins, Presidente Figueiredo e Tefé, destinam-se a:

Educação de Jovens e Adultos
Educação Complementar – PHE
Nutrição
Desenvolvimento Físico-esportivo
Recreação
Trabalho Social com Grupos
Biblioteca



Está presente em 8 municípios do Estado, dos 20 com maior densidade demográfica.



\*Municípios com população estimada acima de 30.000 habitantes.

O Estado do Amazonas, com suas dimensões continentais, é o maior em área territorial do País, com 1.559.161,682 quilômetros quadrados, o equivalente ao território de cinco países, somados: França, Espanha, Suécia e Grécia. O Estado detém um dos mais baixos índices de densidade demográfica do país, com 2,23 habitantes por quilômetro quadrado, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A população do Estado concentra-se na capital Manaus, sendo esta a cidade mais populosa da Região Norte. Detém, ainda, 98% de sua cobertura florestal preservada, além de um dos maiores mananciais de água doce do mundo, sendo o transporte fluvial o principal meio logístico da região. Os aspectos geográficos e a predominância do mercado informal nos municípios, imputam um desafio a mais à capilaridade do Sesc no Estado, elevando significativamente os custos de operação nos municípios.

O clima no Estado, é caracterizado por possuir apenas duas estações bem definidas a chuvosa e seca ou menos chuvosa, fator que também interfere na acessibilidade há alguns municípios, pois, dependendo do período ocorre as vazantes dos rios, tornando muitos trechos indisponíveis para a navegação, tornando o acesso possível apenas por aeronaves, quando considerado que de cada três cidades do Amazonas, duas não têm acesso rodoviário, ficando assim, latente os desafios logísticos que o Estado oferece, sendo estes os principais fatores que o Sesc contextualiza para a realização de atendimento a apenas 66% dos municípios, quando analisando os que possuem mais de 30 mil habitantes.

Maiores informações relativas a produção social pode ser acessada através do Relatório Estatístico do Sesc, disponível no Portal da Transparência, através do endereço <http://transparencia.sesc.com.br/portal/relatorios>.

As Unidades do Sesc, constituem-se como o primeiro espaço de atuação sendo este priorizado no desenvolvimento das atividades, ao qual destaca-se abaixo:

### 3.2.1. Unidades Móveis

Figura 6: Unidades Móveis



Fonte: Sistema de Gestão de Material – SGM, 2022.

**Quadro 3: Informações sobre a gestão do patrimônio imobiliário**

Item	Unidade Operacional / Imóveis	Endereço	Destinação
1	Balneário do Comerciarío - "José Ribeiro Soares"	Av. Constantinopla,69045-000, nº 288 - Planalto, Manaus/AM	Atividades nas áreas de Educação, Cultura Lazer, Saúde, Nutrição, Assistência e Administração.
2	Sede da Administração Regional - "David José Tadros"	Rua Henrique Martins,69010-010, nº 427, Centro - Manaus/AM	Atividades nas áreas de Administração, Cultura e Nutrição.
3	Centro de Atividades C.A - "Danilo Matos Areosa"	Rua Henrique Martins,69010-010, nº 427, Centro Manaus/AM	
4	Sesc Ler Cidade Nova – Centro de Educação "Manuel Francisco Garcia Marques"	Rua Visconde de Itanhaem,69090-295, nº 94 – Cidade Nova I – Manaus/AM	
5	Sesc Ler Manacapuru/Restauração – Centro Educacional	Av. Eduardo Ribeiro, 01, Centro - Manacapuru/AM	
6	Sesc Ler Presidente Figueiredo – Centro Educacional "Fernando Matos de Souza"	Av. Joaquim Cardoso, s/n, José Dutra – Presidente Figueiredo/AM	Atividades nas áreas de Educação, Cultura, Lazer, Assistência e Administração.
7	Sesc Ler Maués – Centro Educacional - "Clovis Prado de Negreiros"	Estrada Maués Mirim, s/n – Maués/AM	
8	Sesc Ler Coari – Centro Educacional - "Osel Nunes Torres"	Rua Coari Mamiá, Km 01, União – Coari/AM	
9	Sesc Ler Tefê – Centro Educacional - "Mansour Francis Chehuan"	Estrada do aeroporto, 1950, São Francisco – Tefê/AM	
10	Sesc Ler Parintins – Centro Educacional - "J.G. Araújo"	Rua Massaranduba, s/n, Djard Vieira - Parintins/AM	
11	Sesc Ler Itacoatiara – Centro Educacional - "Abdul Rasac Hauache"	Rua Dr. Lázaro Ferreira de Melo, nº 3465, Itacoatiara.	
12	Centro de Atividades C.A. – Manacapuru - "Fausto Ventura da Conceição"	Av. Waldemar Ventura, s/n São José – Manacapuru/AM	
13	Hotel Sesc Manacapuru	Estrada do Ramal do Aeroporto, nº 3124/03, Monte Cristo – Manacapuru/AM.	Futuras atividades de Turismo e Lazer.
14	Academia de Manacapuru - "Carlos Fausto Ventura"	Av. Waldemar Ventura, s/n São José – Manacapuru/AM	Atividades nas áreas de Esporte e Lazer.
15	Centro Ecológico de Lazer Manacapuru	Rodovia Manuel urbano, km 70 – Manacapuru/AM	Futuras atividades Recreativas e Lazer
16	Centro Cultural Sesc Itacoatiara "Sesc Casarão"	Rua Ministro Waldemar Pedrosa, nº 450 Centro - 69100-060, Itacoatiara/AM	Futuras atividades nas áreas de Cultura, Lazer, Turismo e Nutrição..
17	Quadra I – Sesc Comunidade - 15 de Agosto	Rua Iracilda Coelho, 69088-535, Jorge Teixeira, Manaus/AM	Atividades nas áreas de Esporte e Social
18	Quadra II – Sesc Comunidade - Jucá	Rua Jackson Cabral, 69088-056, Jorge Teixeira, Manaus/AM	
19	Quadra III - Sesc Comunidade	Rua Sapucaia, Jorge Teixeira, Manaus/AM	Futuras atividades e esportivas
20	Salas Edifício Rio Madeira – Antiga sede da Administração	Rua Costa Azevedo, 69010-230,nº 09,11º Andar, Centro – Manaus/AM	Atividades administrativas.

Fonte: Seção de Patrimônio, 2022.

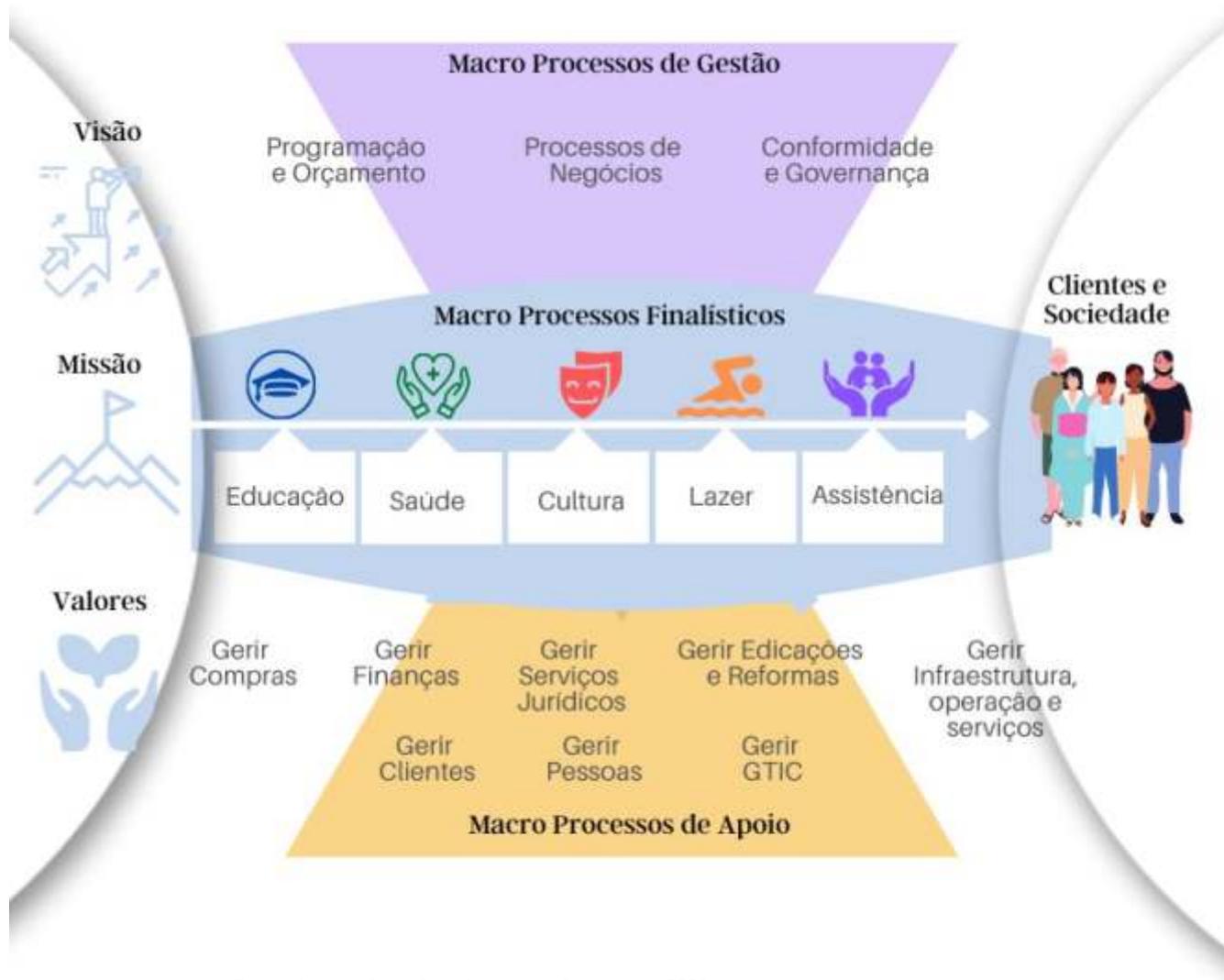
### 3.3. Canais de Comunicação Interna

A comunicação interna do Sesc Amazonas é voltada ao estímulo da visão estratégica integrada, desenvolve-se a. De forma transversalmente e colaborativa, a comunicação ao público interno se dá através de canais de ativação como (e-mails, whatsapp, mural, implementação de cartaz nos elevadores sociais, etc..).

Da mesma forma, a intranet foi um importante veículo condutor da informação precisa e rápida, com a utilização de banners digitais no head da página, no intuito de afirmar a marca institucional junto ao corpo funcional; disponibilizando informações sobre procedimentos, documentos, normas e afins; e propiciando um relacionamento ou clima organizacional que culmina numa melhoria da qualidade de vida.

### 3.4. Cadeia de Valor

Considerando que as organizações são um conjunto de processos e que estes interagem entre si de maneira sistêmica visando entregar valor aos seus clientes, apresenta-se abaixo a Cadeia de Valor do Sesc Amazonas, que neste ano passou por uma revisão de layout sem impactos ao seu conteúdo.



Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.

### 4.1. Análise de Oportunidades e Incertezas

Situado na Região Norte, o Amazonas é geograficamente extenso e rico em fauna e flora, Manaus é a capital e a maior cidade da região possuindo 11.401Km<sup>2</sup> de área o que representa apenas 0,72% do território total do Estado. A população está estimada pelo IBGE em 2.255.903 representando 52,83% do total do Amazonas, apresentando grande concentração populacional e densidade demográfica de 197,87 habitantes por km<sup>2</sup>, um grande contraste quando comparamos aos dados do Amazonas de apenas 2,5 habitantes por km<sup>2</sup>, esta dessemelhança dar-se por características geográficas, logística e ambientais do estado.

Um estado com estas dimensões continentais, apresenta desafios proporcionais ao seu tamanho, o que pôde ser percebido com a Pandemia Covid-19, que destacou o Amazonas nacionalmente em virtude da severa crise na rede de saúde pública e privada. O ano de 2021 é considerado um dos mais triste da história do Amazonas, com recordes de mortes, internações e casos confirmados de Covid-19. Um colapso no sistema de saúde com o aumento novamente dos indicadores da doença, tristes registros dos cemitérios da capital com filas de carros funerários, instalação de câmaras frigoríficas para acomodar corpos de vítimas da Covid-19 e a crise do oxigênio deram uma dimensão do que houve. O Sesc Amazonas também perdeu muito, dentre tantas pessoas importantes, o vice-presidente do Conselho Dr. Mario Tadros e o grande ícone da Cultura Amazonense o cantor e funcionário do Sesc Amazonas Zezinho Corrêa, foram perdas que afetaram profundamente a entidade.

O ano seguiu e, após o mês de março as restrições foram paulatinamente sendo retiradas, as atividades aconteceram com a ajuda da tecnologia e aos poucos com muita responsabilidade e respeito com a clientela, voltamos com a execução de algumas atividades esportivas, restaurante, escola e outras.

A pandemia impôs mudança de comportamento da população que agora tem como rotina o uso de máscaras, a higienização constante das mãos e o distanciamento em espaços públicos. Os serviços de saúde, especialmente no atendimento realizado pelas clínicas odontológicas, restaurantes e na unidade móvel Saúde Mulher, adequaram-se, para que todos os protocolos de biossegurança fossem rigidamente respeitados, permitindo assim, a retomada e continuação destes serviços essenciais.

Na busca pelo alcance, do cumprimento de sua missão em promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, o Regional, potencializou soluções tecnológicas, adequando-se à nova realidade, na tentativa de reduzir os impactos causados pelo cenário pandêmico. Acompanhando a mobilidade à nível mundial, o Sesc Amazonas fortaleceu sua atuação nas mídias socais, entregando ao público, conteúdos de todos os programas (Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência), bem como promoveu o relacionamento de parcerias com órgãos públicos e privados, reforçando, sua natureza privada, mas de atuação social.

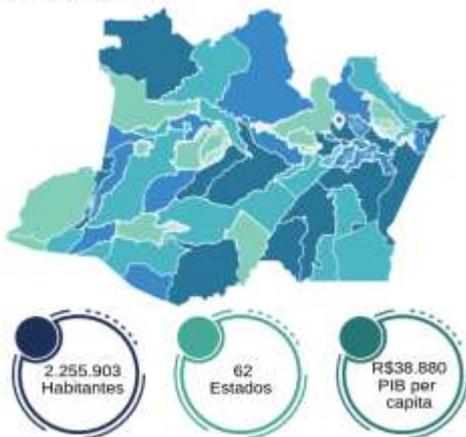
Figura 7:: SWOT Oportunidades e Ameaças



Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.

Identificam-se no cenário externo as oportunidades, mesmo frente as muitas adversidades geradas pela Pandemia Covid-19, percebe-se que conjuntamente alguns aspectos podem ser interpretados como oportunidades, tais como a mudança significativa no comportamento de consumo da população, a realização de cursos, capacitações, práticas esportivas e outras via internet já não são incomum, a ampliação da oferta de serviços por meio da tecnologia apresenta muitas possibilidades ao Sesc, pois através desta mudança de formato é possível ir além da capacidade estrutural e física, é possível ir mais perto. O reconhecimento pela sociedade do nome Sesc fortaleceu as atividades e ações realizadas, inclusive possibilitando a ampliação nas parcerias institucionais, que se apresentaram neste período, como importante alternativa para ampliação de ações e conjunção de esforços de sua atuação programática institucional.

Amazonas  
Área 11.401,092 km<sup>2</sup>



Manaus, ao longo das últimas décadas, cresceu em população e economia, e o comércio que antes era pujante apenas no centro da cidade, atualmente divide-se nas zonas leste, oeste e norte, oportunizando a reflexão acerca do direcionamento das atividades em aproximação e atendimento a esta clientela legal, considerando a Missão do Sesc e sua presença também nestas zonas da cidade.

A sustentabilidade é um tema latente e que deve ser norteador para muitas das ações executadas, afinal o Amazonas é o estado com a maior cobertura de mata atlântica do Brasil, e neste sentido devemos nos orientar internamente frente a esta oportunidade.

As ameaças citadas no gráfico, são comuns ao Sesc no cenário Nacional e questões de extrema relevância para a continuidade e perenidade da instituição, nos incitando a tratar e mitigar tais aspectos dentro das possibilidades internas do Sesc.

## 4.2. Gestão de Riscos e Controles Internos

No Sesc Amazonas a metodologia aplicada a gestão de risco, não está formalmente implantada, contudo, os controles estabelecidos, são periodicamente avaliados com base nos objetivos e metas traçados anualmente pela instituição, por meio, de mecanismos de monitoramento e análise de indicadores que possibilitam o realinhamento de projetos/processos para o alcance dos resultados.

As análises e tomadas de decisão em 2021, foram pautadas em fatores do ambiente interno e externo, que influenciaram as mudanças de cenário, no aspecto econômico e social do país, considerando os riscos e oportunidades do momento, alinhados as estratégias estabelecidas para alcançar sua missão institucional.

A partir de ações que norteiam uma gestão de riscos, foram definidos papéis e responsabilidades nos programas e atividades voltados para a correta classificação e avaliação de cenário a que estavam expostos, visando a adoção de mecanismos de mitigação dos eventos de riscos, proporcionais à sua relevância, garantindo que mesmo em um ambiente de instabilidade e mudanças contínuas os objetivos fossem atingidos.

Neste sentido, ao longo do exercício foram adotadas ações visando detectar, prevenir e corrigir os desvios que se apresentavam no qual de forma ampla se concentraram em:

- a) Inovação tecnológica na área finalística e na área meio;
- b) Ênfase em parcerias e aproximação ao setor público e privado
- c) Sustentabilidade com foco na eficiência e na busca de novas fontes de receita.

A estrutura de Gestão de Riscos, praticada no Sesc Amazonas se sustenta em três grandes frentes de linhas de defesa, que atuam com simetria protegendo de fatores que inesperados e incertos a instituição.

Figura 8 : Linhas de Defesa



Fonte: Controladoria Interna, 2022.

1º Linha de defesa: Normas e Diretrizes Institucionais do Sesc, gestores e responsáveis técnicos que gerenciam os controles internos e orientam ações para mitigar os riscos

2º Linha de defesa: Área de controladoria acompanha os controles internos, em conformidade com as normas, apoia os trabalhos de auditoria interna e externa, além de assessorar

3º Linha de defesa: Auditoria Interna pelo Conselho Fiscal, faz análise periódica dos controles internos durante o exercício, emitindo parecer de conformidade dos procedimentos praticados pela gestão, além de apreciar o processo de prestação de contas anual, com julgamento das peças contábeis e orçamentárias



# 5. Acolhimento e Relacionamento Institucional

## 5.1. Mapa das Partes Interessadas

A rede composta pelo Sesc em todo o estado do Amazonas, incluindo o raio de ação ampliado das Unidades Operacionais, permite a realização de ações práticas integradas, cujas linguagens buscam abranger os diversos públicos, conforme representação a seguir:

Figura 9: Mapa das Partes Interessadas



## 5.2. Gestão das Partes Interessadas

A razão de existir do Sesc Amazonas está particularmente ligada ao compromisso de colaborar com a sociedade. Idealizado pelos empresários do comércio de bens, serviços e turismo, desde 1946, e amparado pela carta da paz social, marco inicial de novas formas de promoção, pelas classes patronais, da assistência social e da qualificação dos trabalhadores, objetivando propiciar uma melhor qualidade de vida.

O relacionamento com os clientes, fornecedores, funcionários, imprensa e outros, são estabelecidos, baseados na natureza terminante deste compartilhamento e alinhamento de informações, para que os anseios e expectativas de todos os envolvidos sejam atendidos antecipadamente e de forma assertiva.

Sendo assim, mesmo que as partes interessadas estejam aglomeradas de um modo que atenda um bem comum, cada segmento é único e necessita ser envolvido, informado e percebido de modo específico, o que dita efetivamente a gestão em si. Assim, essa condução deve orientar as ações relacionais do Sesc com cada um desses nichos, com um objetivo comum, que é o de manter a aproximação, reduzindo de forma drástica qualquer possibilidade de desinformação, e ainda, evidenciar quais são as possíveis formas de atuação institucional, o que, por conseguinte faz com que estas sejam as diretrizes norteadoras dessa administração em prol dos entes interessados.

**Quadro 4: Gestão das Partes Interessadas**

<b>Partes Interessadas</b>	<b>Diretrizes de Gestão</b>
<p><b>Mantenedores e administradores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas do setor de comércio de bens, serviços e turismo</li> <li>• Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC)</li> <li>• Departamento Nacional do Sesc</li> <li>• Conselhos Deliberativos Institucionais (CN/CR)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidenciar as atividades desenvolvidas pelo Sesc, numa estratégia de proximidade afim de mostrar quais os benefícios acarretados pela parceria, quando essa é intensificada.</li> <li>• Sustentar um firme diálogo, no âmbito nacional, na busca por melhores práticas, com eficiência e transparência.</li> <li>• Manter o estreitamento permanente do diálogo, apresentando resultados de relevância e a constante busca pelas melhores práticas.</li> <li>• Assegurar que havendo a necessidade de envio de informações, estas sejam de caráter preciso e com relevância.</li> </ul>
<p><b>Legitimadores da existência</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes Sesc</li> <li>• Funcionários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar o relacionamento e estabelecer interação continuada e pessoal. Além de conhecer o perfil dos clientes, identificando as prioridades, hábitos socioculturais e de consumo, visando propor ações inovadoras mais assertivas.</li> <li>• Propiciar o conhecimento necessário sobre a instituição a cada funcionário, buscando sempre corroborar as razões e formas de atuação, de maneira que todos tenham uma compreensão ampla sobre os princípios e valores institucionais.</li> </ul>
<p><b>Influenciadores da existência e da imagem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder Público</li> <li>• Órgãos de controle interno e externo</li> <li>• Imprensa e formadores de opinião</li> <li>• Fornecedores</li> <li>• Entidades Sindicais representativas dos trabalhadores do comércio, serviços e turismo, e Centrais Sindicais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular as relações por intermédio da esfera normativa, plural e participativa, com o modo de diálogos éticos, limpidos e permanentes, expondo e reforçando a afirmativa institucional e o seu papel e contribuições para a sociedade.</li> <li>• Manter um relacionamento com transparência, fornecer informações confiáveis, precisas e fundamentadas, de forma a garantir a qualidade e a conformidade da gestão. Promover a aderência às boas práticas de governança e ampliar os conhecimentos acerca das legislações que amparam a atuação desses órgãos sobre a instituição.</li> <li>• Munciar a imprensa e os formadores de opinião, com as informações necessárias, contribuindo para o fortalecimento da imagem institucional, no intuito de dar a visibilidade necessária às ações do Sesc, sempre de forma ágil e dinâmica.</li> <li>• Agir com cautela, compromisso, lisura, transparência e respeito pelos direitos e obrigações das partes envolvidas, naquilo que versa os documentos contratuais, e da legislação em vigor, sem deixar de compactuar com os valores institucionais do Sesc.</li> <li>• Dada a importância da interlocução com as entidades sindicais, que são considerados clientes do Sesc, deve existir um relacionamento estreito e estratégicos com os mesmos.</li> </ul>
<p><b>Partes Interessadas</b></p>	<p><b>Diretrizes de Gestão</b></p>
<p><b>Parceiros nas ações</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidade acadêmica</li> <li>• Voluntários</li> <li>• Sociedade</li> <li>• Unidades Operacionais</li> <li>• Empresas privadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar a troca de experiências e saberes com a academia, utilizando os serviços e atividades do Sesc como campos de pesquisa, tanto para os funcionários quanto para os pesquisadores externos, incentivando a produção científica.</li> <li>• Fortalecer e ampliar a cultura do voluntariado por meio da mobilização de ações recorrentes de engajamento deste público nas ações da instituição.</li> <li>• Ampliar ações para que o cidadão compreenda a ação do Sesc na sociedade, tornando-os agentes de defesa da instituição, ao passo que de fato entendem o que é realizado.</li> <li>• Garantir o pleno funcionamento das unidades operacionais, ampliando ações de atendimento ao público.</li> <li>• Fortalecer as parcerias, fomentando ações estratégicas. Além de uma ação assertiva de conscientização sobre a instituição e os benefícios que ela representa para a ala empresarial.</li> </ul>

Fonte: Assessoria de Comunicação e Marketing, 2022.

## 5.3. Canais de Relacionamento com o Cliente

Dentro dos desafios do mundo globalizado e ainda pandêmico, o Sesc, assim como grandes corporações do mercado atual, se desafiou a lançar mão de estratégias que possibilitassem com que a atenção dos seus clientes permanecesse voltada para sua marca, produtos e serviços.

Podemos afirmar que em 2021, a intensificação das ações de Relacionamento com o Cliente em integração com as demais áreas de prestação de serviços foi com certeza uma estratégia, a fim de captar a atenção dos nossos clientes legais, garantindo assim com que os mesmos se vissem como protagonistas das nossas ações e se sentissem acolhidos.

A área de Relacionamento do Sesc Amazonas, através de sua estrutura, foi em 2021 desafiada, a se fazer mais presente junto aos seus clientes, com foco na ampliação do seu vínculo com o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, objetivando promover uma experiência de acolhimento e suporte de qualidade aos mesmos.

Para isso a Administração Regional contou com os vários canais de comunicação que possui, tais como: 11 unidades físicas, atendimento itinerante nas empresas, Central Online, call center, fale conosco, portal institucional, "stand" institucional em feiras e eventos e mídias sociais.

Através destes canais e das participações nas ações estratégicas e projetos da área fim, foi possível potencializar e garantir a unificação do atendimento ao cliente, além de facilitar o acesso à programação e aos eventos das Unidades Operacionais, de maneira consistente a fim de qualificar o processo de relacionamento com os clientes, incrementando o atendimento nas empresas e concomitantemente dos comerciários que se fizeram presentes nas nossas ações.

Em 2021, no que tange à emissão e renovação de habilitação, fora oportunizado ao cliente Sesc realizar o processo de forma híbrida (atendimento presencial e online), em conformidade com as diretrizes estratégicas da organização, no que tange à clientela preferencial, que visa incentivar a participação do público prioritário nas ações institucionais.

### 5.3.1. Central de Relacionamento com o Cliente

A estrutura da área de Relacionamento com o Cliente do Sesc Amazonas, é responsável pelo acolhimento, atendimento e relacionamento em todos os PDV's, desde esclarecimento de dúvidas, emissão do cartão Sesc, inscrição em atividades, recebimento de valores, vendas de produtos e serviços. Para tanto, é disponibilizado atendimento multicanal, a fim de incentivar e motivar a interação entre comunidade e Instituição.

Em 2021, mesmo com os desafios de um ano pandêmico, obtivemos um quantitativo de 327.276 atendimentos nas nossas centrais/PDV's, dos quais, 186.833 equivalem aos atendimentos realizados nos restaurantes e lanchonetes, e 140.443 referente a inscrições nas diversas atividades/serviços, contabilizadas através do Sistema SCA.

Dos atendimentos contabilizados, através do SCA, 16.273 se deram através da ferramenta do WhatsApp bussines, proporcionando uma comunicação clara, dinâmica e um atendimento instantâneo daqueles que não podem ou não desejam fazer uso do formato presencial.

## 5.3.2. Habilitações

O processo de habilitação e as formas de credenciamento dos clientes no Sesc Amazonas, bem como, as suas caracterizações, ocorrem de acordo com as particularidades da categoria em que o cliente está enquadrado, conforme dispõe as Normas Gerais de Habilitação do SESC Brasil atualmente aprovada sob a resolução Sesc nº. 1.470/2021.

Esse credenciamento refere-se aos procedimentos necessários para o acesso dos clientes aos serviços oferecidos nas Unidades do Sesc, ofertado de forma gratuita aos trabalhadores do comércio e seus respectivos dependentes, visando possibilitar com que os mesmos tenham acesso aos projetos, ações e atividades ofertadas pelo Regional.

**Tabela 1: Distribuição das Habilitações dos Beneficiários**

<b>Categoria</b>	<b>Previsto</b>	<b>Realizado</b>	<b>(%)</b>
<b>Comerciário</b>	13.170	14.444	109,67%
<b>Dependente</b>	20.232	10.900	53,88%
<b>Total (Beneficiários)</b>	<b>33.402</b>	<b>25.344</b>	<b>75,88%</b>

Fonte: Sistema de Gestão da Produção 2022.

Em 2021, o Sesc Amazonas, de forma assertiva, realizou o mapeamento e prospectou empresas contribuintes, já cadastradas no Sistema SCA e que se encontravam com seus enquadramentos das junto a no Plano Sindical da CNC, porém com cadastro desatualizado no Sistema SCA desatualizados, o que resultou em uma reconexão, com as mesmas e possibilitando o início de um trabalho de promoção dos benefícios que disponibilizados pelo Sesc disponibiliza para a melhorar e contribuir com a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio e de seus familiares.

O aprimoramento desse do processo de habilitações habilitação decorrer do exercício, a melhoria nas tomadas de decisões com melhor qualidade, bem como, a definição e o realinhamento de estratégias de captação de clientes, objetivos resultaram em uma produção de 14.444 trabalhadores do comércio habilitados, gerando um crescimento de 9,67% comparado ao quantitativo de comerciários previstos para 2021.

**Tabela 2: Comparativo das Habilitações em relação a 2020**

<b>Categoria</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>(%)</b>
<b>Comerciário</b>	12.225	14.612	119,53
<b>Dependente</b>	11.856	10.907	92,00
<b>Total - Beneficiário</b>	<b>24.081</b>	<b>25.519</b>	<b>105,97</b>
<b>Usuário (Não Beneficiários)</b>	14.309	14.824	103,60
<b>Total</b>	<b>38.390</b>	<b>40.343</b>	<b>105,09</b>

Fonte: Sistema de Gestão da Produção, 2022.

Apesar dos desafios pandemia, foi possível iniciar um trabalho de aproximação com os trabalhadores do comércio, através das ações de acolhimento, promoção dos benefícios e relacionamento com os empresários do comércio de bens, serviços e turismo, possibilitando a intensificação do contato com o cliente legal, e consequente crescimento, na ordem de 19,53% de comerciários ativos; -8,00% no total de beneficiários; 3,60% no quantitativo de público geral, resultando em superávit de 5,09% no total geral de clientes do Sesc Amazonas.

**Tabela 3: Distribuição das Habilitações por Tipo**

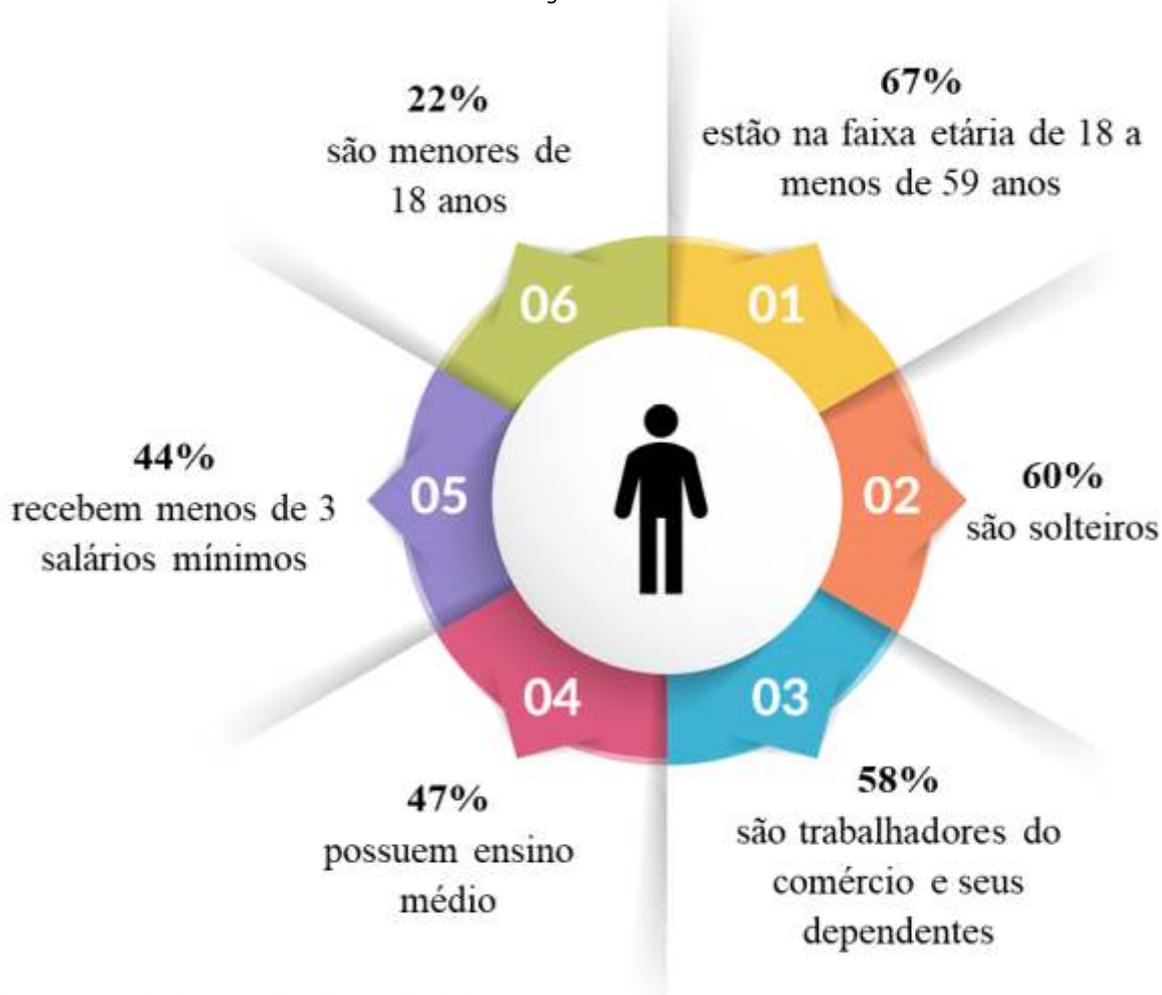
Tipo	2020	2021	(%)
Novas	3.734	5.605	150,11%
Revalidadas	20.347	19.739	97,01%
<b>Total</b>	<b>24.081</b>	<b>25.344</b>	<b>105,24%</b>

Compreende os registros apenas das categorias "Comerciário" e "Dependente".

Fonte: Sistema de Gestão da Produção, 2022.

A análise do quadro supracitado evidencia um crescimento de 50,11% na habilitação de novos clientes, destacando uma ampliação da afirmação institucional e o reconhecimento da essencialidade dos nossos serviços pelo público preferencial. Ademais, comprova-se o trabalho de fidelização e retenção, considerando o percentual de revalidação da credencial Sesc, na ordem de 97,01% comparado a 2020.

Figura 10 : Perfil Socioeconômico



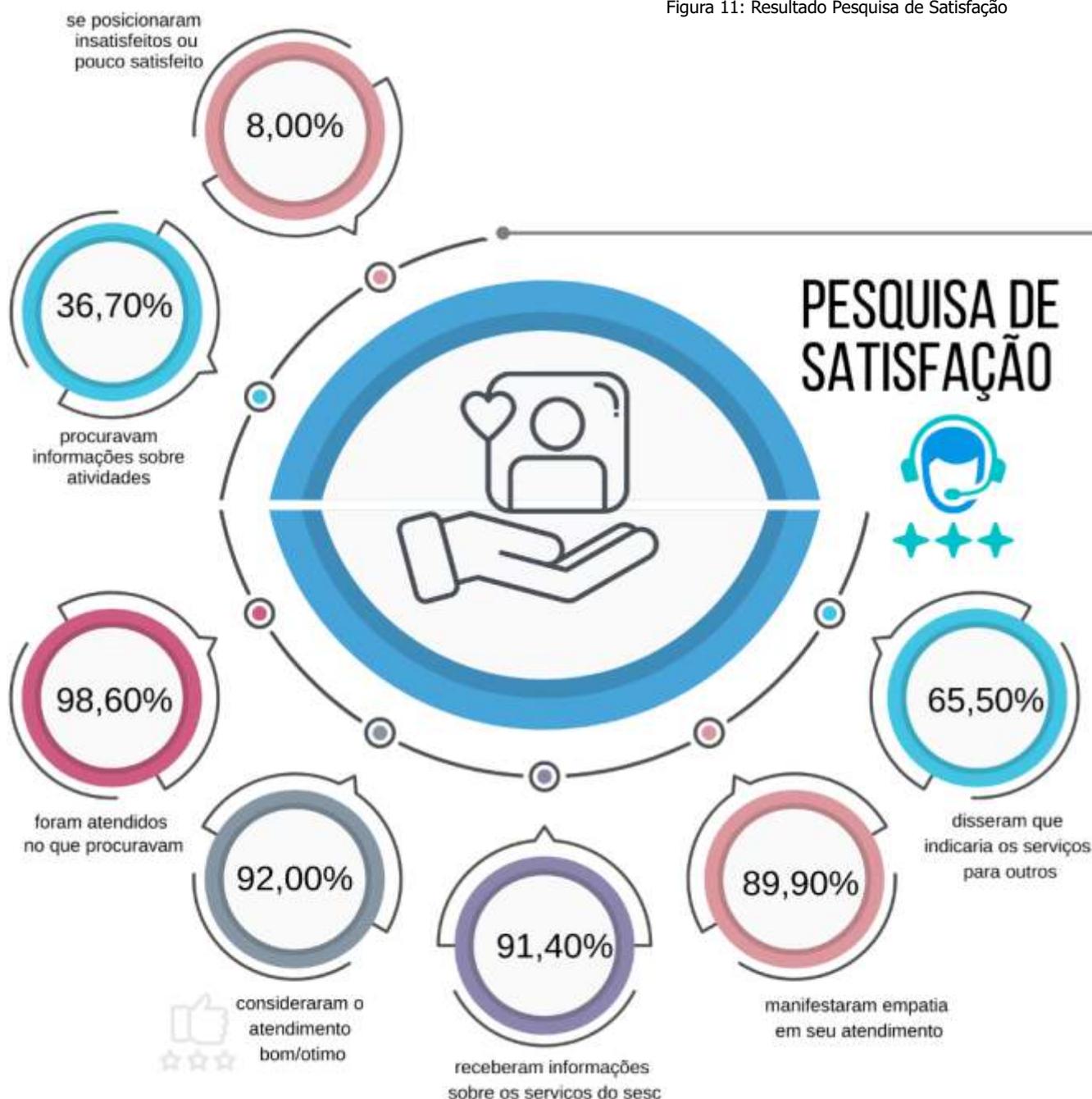
Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022

### 5.3.3. Avaliação dos Produtos e Serviços pelos Clientes

Em atendimento a um dos objetivos do PES, para melhorar a prestação e a qualidade dos serviços, realizamos em 2021 a primeira Pesquisa de Satisfação com nossa Clientela, com o objetivo de identificar e estabelecer referências mínimas de avaliação qualitativa dos serviços ofertados, a fim de identificar se os clientes gostaram ou não do produto ou serviço? Se foram bem atendidos? Se voltariam a utiliza-los ou consumi-los? Se os indicariam a outros?

Nesse sentido, nossa pesquisa buscou medir diferentes aspectos da satisfação do cliente, a fim de melhorar a relação de consumo, conquistar sua lealdade e fortalecer a marca Sesc.

Figura 11: Resultado Pesquisa de Satisfação



Fonte: Central de Relacionamento com o Cliente, 2022.

\*Pesquisa realizada na ferramenta Google Forms, em formato virtual através de "QR Code".

Considerando as amostras coletadas, foram feitas análises e gerado relatório de tendências da experiência do cliente no Sesc AM, onde restou clara a necessidade de mitigar os impactos das avaliações negativas, além da ampliação do universo da pesquisa por programa/atividade, expandindo o público respondente, a fim de implantar novas estratégias para otimizar o atendimento realizado, e garantir que o cliente legal construa uma imagem cada vez mais positiva acerca do nosso atendimento e das nossas entregas.

O foco é monitorar os dados por meio de avaliações sistemáticas, através de gráficos comparativos, a fim de subsidiar a alta gestão na tomada de decisões estratégicas para aprimoramento dos processos de atendimento, e conexão com os clientes internos e externos do Sesc, com foco na excelência, e na otimização do tempo de resposta as demandas.

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

O Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) é uma ferramenta, desenvolvida e utilizada pelo Sesc, para interlocução com cliente, sociedade e demais partes interessadas, atendendo aos requisitos da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei 12.527/2011, em cumprimento ao Decreto 9.781/2019.

O Sistema possibilita o acesso de qualquer pessoa, física ou jurídica, para de envio de perguntas, dúvidas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias. Pode ser acessado tanto no endereço eletrônico <http://transparencia.am.sesc.com.br/e-sic>, quanto através do portal institucional do Sesc Amazonas <http://www.sesc-am.com.br>.

No ano de 2021, o Sesc Amazonas recebeu 10 (dez) contatos por meio do canal e-SIC, referentes ao esclarecimento de dúvidas acerca de matrícula escolar, marcação de consultas odontológicas, licitação, planejamento de compras, declaração escolar, processo seletivo e EJA. Cabe destacar que, as demandas foram recebidas, tratadas, respondidas e encerradas no prazo estabelecido pelo Decreto 9.781/2019.

Figura 12 : Quantidade de demandas recebidas e-SIC 2021



## 5.5. Canais de Informação e Diálogo com a Sociedade

O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC Sesc, visa estabelecer uma comunicação eficiente e eficaz junto aos seus clientes e público em geral, para consecução deste objetivo disponibilizamos os seguintes canais de atendimento:

1. Pela internet: Portal institucional ([www.sesc-am.com.br/contato](http://www.sesc-am.com.br/contato));
2. Por e-mail - Fale Conosco: [informacoes.sesc@sesc-am.com.br](mailto:informacoes.sesc@sesc-am.com.br);
3. Pelo telefone - Call Center (92) 3198-2000;
4. Presencial – Nas Centrais de Relacionamento das unidades do Sesc – AM
5. Whatsapp Bussines.

Através desses canais o Sesc Amazonas mantém a comunicação junto aos seus clientes, contudo, no primeiro trimestre de 2021, visto a 2ª onda da Covid-19, intensificamos ativamente os atendimentos através da ferramenta WhatsApp business e e-mails, realizando 7.309 acolhimentos virtuais.

### 5.5.1. Portal Sesc

No que tange os canais de informação do Sesc Amazonas, várias plataformas são utilizadas para o diálogo com a clientela, nesse sentido, o Portal Sesc é um meio profundo da lisura dos processos que permeiam a instituição, dentre eles: as informações iminentes às unidades de prestação de serviços; aos processos licitatórios; aos procedimentos de recrutamento e seleção; à própria transparência, dentre outros conteúdos inerentes à missão do Sesc.

O primário veículo de comunicação do Regional é o portal do Sesc ([www.sesc-am.com.br](http://www.sesc-am.com.br)), uma plataforma digital que tem por objetivo concentrar o máximo das informações e fomentar a interação empresa-cliente, abarcando dados informativos sobre todos os programas, calendário de eventos, informes sobre as unidades na capital e no interior, além de muitíssimas outras execuções.

Em plena pandemia, onde houve a aceleração e a necessidade de aumentar o atendimento online, o portal foi importante ferramenta na interação com os clientes. Analisando os dados, percebe-se que o endereço direto do portal ainda é a principal forma de acesso ao site do Sesc, e em seguida as pesquisas em sites de busca. Da mesma forma, no que tange a origem dos acessos em 2021, além do Brasil, usuários de outros países (Equador, Peru, Guatemala, Estados Unidos, dentre outros) também efetivaram a navegação em nosso domínio. Foram 243.756 acessos no site principal, sendo que destes, 46,38% foram realizados por usuários em desktop e 53,62% em versão mobile. Um dado importante é que chegamos a marca de 3.235.918 impressões. Nesse mesmo sentido, o Portal do Cliente é uma plataforma que tem o intuito de que diversos serviços tenham facilidade no momento do pagamento, contribuindo para a melhor experiência do cliente e cooperando para que o deslocamento do mesmo até uma unidade seja abrandado, dessa forma, no ano de 2021 observou-se 49.608 acessos nesse domínio, sendo estes 23,04% efetuados por meio de desktop e 76,66% por mobile, ainda, 100% dos acessos foram originários do Brasil.

O Portal Educacional que é integrado ao Portal do Sesc, por meio de uma plataforma ampla, possibilita a segmentação das pautas relacionadas ao Programa Educação, em toda a sua abrangência. Fato é que o portal educacional recebeu 41.840 visitas, das quais 11,67% foram por meio de desktop e 88,33% por mobile. Ao que concerne território, o Brasil apresentou-se como 100% dos acessos efetuados no portal.

## 5.5.2. Redes Sociais

Na realidade pandêmica, onde as políticas de isolamento social e novos protocolos de saúde obrigaram a sociedade a encarar um novo panorama de convivência, as redes sociais asoerbaram em relevância no que tange a rápida informação por parte de todos os clientes e a comunicação direta e assertiva. Todos estão mais conectados e propensos ao consumo de informações em ritmo cada vez mais acelerado. Vale destacar que no caso do Amazonas, o primeiro semestre de 2021 fora quase que inteiramente subvertido ao lockdown imposto pela segunda onda do Covid-19, o que obrigou à adequação da estratégia de comunicação, que neste ínterim, significou ações coordenadas nesses canais de comunicação e a sua máxima valorização no que concerne a tríade sesc-cliente-lead, na missão de não comprometer ou diminuir ao máximo as perdas ocasionadas pela pandemia.

Dentro das redes sociais utilizadas pelo Sesc Amazonas, destaca-se o Youtube, Facebook e Instagram. Estes canais possuem uma grande quantidade de usuários, deste modo, a presença do Sesc tem se tornado ação estratégica de divulgação e comunicação rápida. Consciente desta oportunidade, que o próprio cenário externo vem proporcionando, no que se refere a evolução e o uso massificado destas mídias, a Assessoria de Comunicação tem estes indicadores no Planejamento Estratégico do Regional.

A importância do Youtube ao decorrer do ano de 2021 foi extremamente significativa, a plataforma de compartilhamento de vídeos, possibilitou juntamente com as outras redes associadas, a entrega de Lives, que por alguns meses, foram a única forma encontrada de comunicação e elo com os nossos clientes. É evidente que não pode ser menosprezada a importância dessa rede social na cobertura da 36ª Feira de Livros do Sesc, bem como, da Live "Alimenta do Programa Mesa Brasil". Abaixo seguem alguns dos principais números do canal do Sesc nesta plataforma.

Figura 13 : Representatividade Sesc Amazonas Youtube



Fonte: Assessoria de Comunicação e Marketing, 2022

Ainda com o crescimento exponencial da utilização das redes sociais, percebeu-se que a popularidade do Facebook tem decrescido ao longo dos meses, contudo, nossos resultados ainda se comportaram de uma forma crescente, mas não satisfatória. Conforme detalhamento abaixo:

**Figura 14:** Representatividade Sesc Amazonas Facebook



Fonte: Assessoria de Comunicação e Marketing, 2022.

A página do Facebook originou no período analisado (01/01/2021 - 31/12/2021) 2.114.992 impressões. As impressões de página tiveram uma diferença de -54.17% em comparação com o período anterior, o que evidencia a queda da plataforma, ressaltando que este comportamento é quase que unânime. Ainda, fora contabilizado um total de 41.503 curtidas sendo que 2.965, referem-se a novas curtidas durante o período. O número de fãs online que viram qualquer publicação no Facebook em determinado dia foi de 34.467.

O Instagram indubitavelmente, foi a rede social que mais cresceu em 2021, muito devido a dinâmica que a mesma apresenta, sempre em evolução e ao modo como esta ferramenta foi colocada como pilar de entretenimento social em razão dos novos protocolos de saúde. O engajamento total (curtidas + comentários + salvos) foi de 136.270, o que se considera um excelente resultado. Conforme detalhamento abaixo:

**Figura 15:** Representatividade Sesc Amazonas Instagram



Fonte: Assessoria de Comunicação e Marketing, 2022.

### 5.5.3. Portal da Transparência

O Portal da Transparência do Sesc Amazonas pode ser encontrado no site institucional em <http://transparencia.am.sesc.com.br/transparencia>

Seguindo um padrão de orientação nacional, divulga as informações institucionais e organizacionais da Administração Regional, garantindo maior comunicação e transparência com a sociedade.

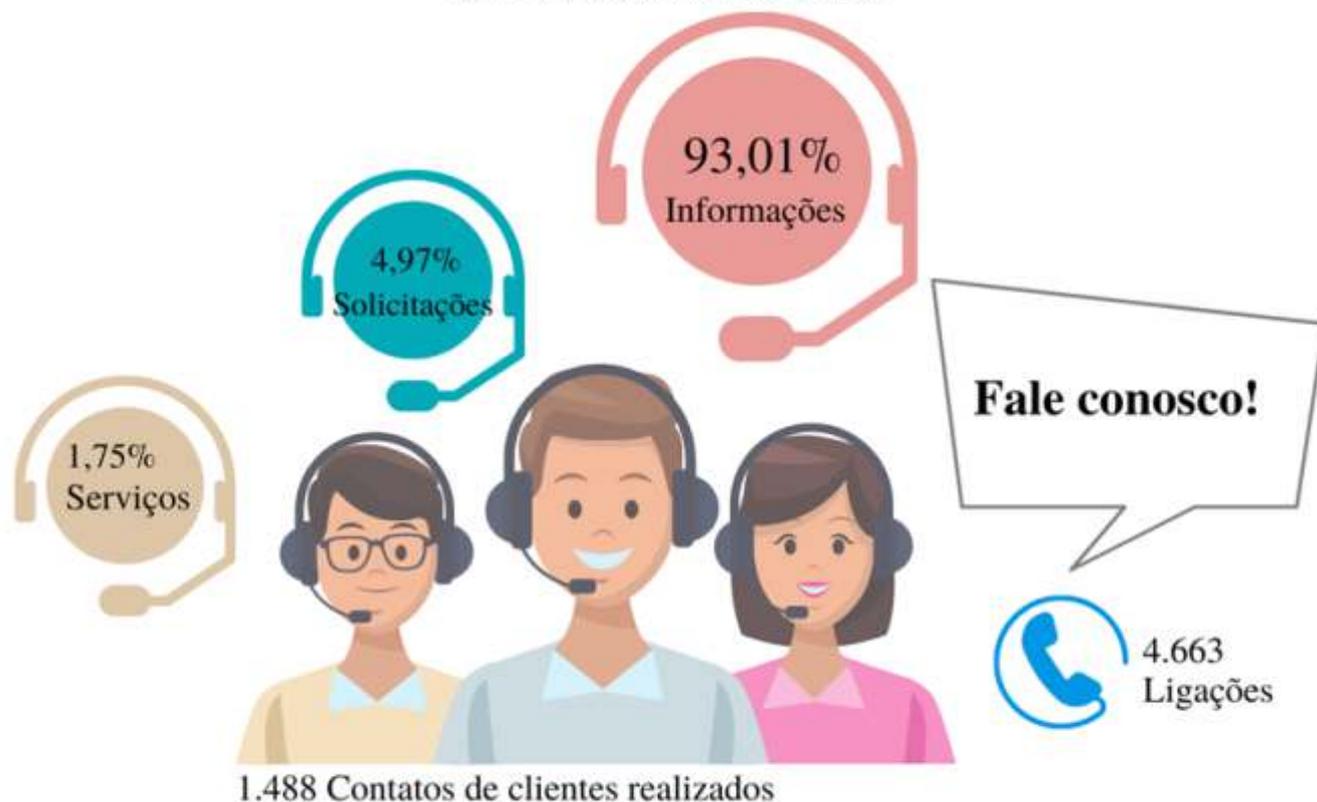
Algumas das áreas e conteúdo que podem ser encontradas no Portal de Transparência:

- Conformidade e Integridade – O Código de Ética e Conduta e Relatórios das Auditorias internas e externas (quando necessário) para demonstrar os diversos canais de prestação de contas.
- Recursos Humanos – Organograma, listagem do corpo técnico e dirigentes e estrutura remuneratória vigente, 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.
- Demonstrações Contábeis – 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, sendo segregados por níveis de atividades nas diversas áreas, e de acordo com a legislação submetidos à fiscalização dos órgãos de controle do poder público.
- Convênios – Demonstrativo dos maiores convênios e congêneres firmados e os maiores pagos no exercício.
- Contratos – Relação dos maiores contratos firmados e os maiores contratos 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).
- Relatório de Gestão – Documento que evidencia a pluralidade das ações desenvolvidas, bem como retrata seu compromisso com a sociedade brasileira, transmitindo ao público de forma transparente as informações sobre sua atuação em meio aos ambientes interno e externo, compondo a prestação de contas do exercício.
- Plano Estratégico – Elaborado a partir dos referenciais institucionais vigentes, estabelece uma agenda institucional que representa o esforço coletivo empreendido no Departamento Nacional e nos Departamentos Regionais.
- Consolidado Brasil – Demonstrações contábeis, orçamentos, gratuidade e aplicação dos recursos.
- Transferências Regulamentares – Relatório constando as transferências regulamentares para a Confederação Nacional do Comércio (CNC) e Federações do Comércio, previstas nos artigos 32 e 33 do Decreto 61.836/1967, são realizadas pela Administração Nacional e pelas Administrações Regionais do Sesc, na quota de até três por cento (3%) da arrecadação compulsória para sua Administração Superior, a cargo da CNC.
- Instrumentos Normativos – São apresentadas as principais diretrizes e legislações que regulam e norteiam as atividades do Sesc.

Em 2021 o portal do Sesc Amazonas teve 5.263 visualizações, o que representa um aumento de 84% em relação a 2020.

### 5.5.4. Fale Conosco (Call Center)

Figura 16: Demonstrativo Fale Conosco



Fonte: Central de Relacionamento com o Cliente, 2022.

Os dados acima fazem referência somente aos contatos dos clientes via e-mail do fale conosco.

O Fale Conosco é um canal de comunicação e informação para que o cliente e/ou usuário possa conhecer melhor os produtos do Sesc, tirar dúvidas, e consequentemente enxergar valor em nossa marca. Em 2021 foram 1.488 atendimentos, sendo 1.384 solicitações de informações, 1 sugestão, 2 reclamações, 1 elogio, 26 demandas referentes a serviços diversos e 74 questões gerais encaminhadas aos setores, com posterior devolutiva aos clientes demandantes.

Outra ferramenta prioritária é o Call Center, cuja atuação destaque foi o telemarketing receptivo de 4.663 ligações referentes a múltiplas requisições.

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

### **6.1. Participação em Organismos Multilaterais e Instâncias de Representação**

O Sesc Amazonas, mantém articulação com a sociedade civil organizada através da participação no Fórum Permanente de Educação de Manaus, com duas cadeiras ativas, no intuito de contribuir com a formulação e proposição de diretrizes voltadas as necessidades dos públicos onde atua.

### **6.2. Difusão de Conhecimento**

O Sesc Amazonas ainda não possui nenhuma linha editorial própria. Contudo, o Sistema Fecomércio Amazonas possui uma publicação com conteúdos segmentados para a Fecomércio, Sindicatos filiados, Sesc e Senac. Os temas abordados relacionam a atuação das entidades e pautas de interesse da comunidade.

### **6.3. Divulgação e Intercâmbio sobre o Fazer Social**

O Sesc Amazonas, participou na difusão do conhecimento por meio da publicação do artigo, abordando o "Ensino de Acústica de Forma Interdisciplinar no Espaço da Educação não Formal".

#### **6.3.1. Publicação de Artigos**

Em 2021, houve a publicação de artigo, com o título "O Ensino de Acústica de Forma Interdisciplinar no Espaço da Educação não Formal" no XXIV Simpósio Nacional de Ensino de Física, dos autores; Tamiles Ferreira Moreira, Erika Yuri Kawashima Utumi, Cesar Bezerra Marinho, na Sociedade Brasileira de Física – SBF.

#### **6.3.2. Participação em Eventos como Palestrante ou Stand em Congressos**

A agenda de eventos no estado do Amazonas, principalmente na capital Manaus, fora radicalmente comprometida, dada a situação ocasionada pela Covid-19. Entretanto, no mês de setembro, este os dias 24 e 26, o Sistema Fecomércio, Sesc e Senac Amazonas participou conjuntamente, com um stand, da primeira edição do Festival Amazonas de Turismo, promovido pela AmazonasTur; O evento reuniu 121 expositores e 18 municípios participantes.

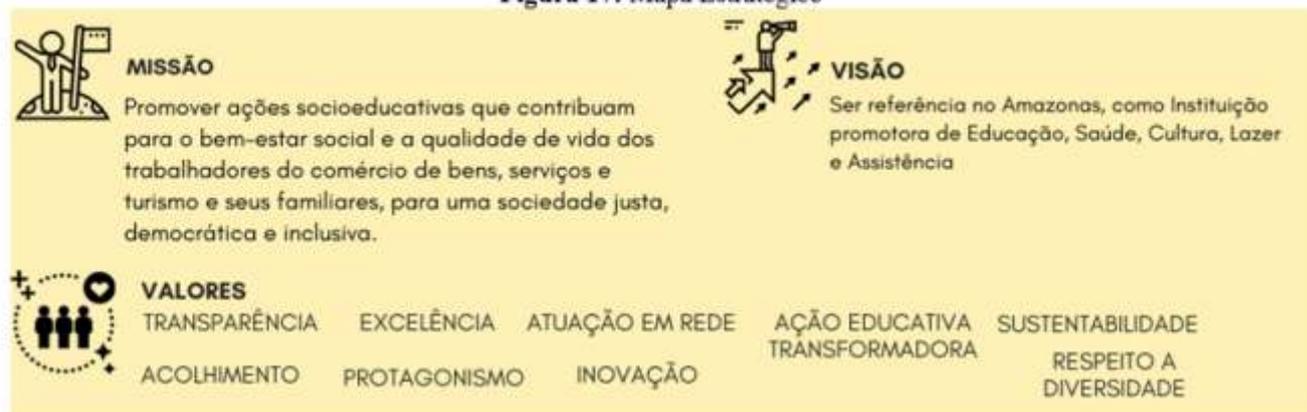
# 7. Alinhamento e Estratégia para o Desenvolvimento Regional

## 7.1. Plano Estratégico Sesc Amazonas

O Plano Estratégico do Sesc (PES) 2018-2020, excepcionalmente estendido até 2021 é resultado dos esforços empreendidos para fortalecer a atuação institucional. Desenvolvido de forma coletiva a partir dos referenciais institucionais vigentes, privilegia um olhar regional sobre nossa atuação fortalecendo assim a ação social do Sesc no Estado do Amazonas.

O Sesc posiciona-se estrategicamente considerando cinco perspectivas e definindo ações relevantes que coadunam com o atingimento da Missão institucional, conforme demonstrado no Mapa Estratégico a seguir.

Figura 17: Mapa Estratégico

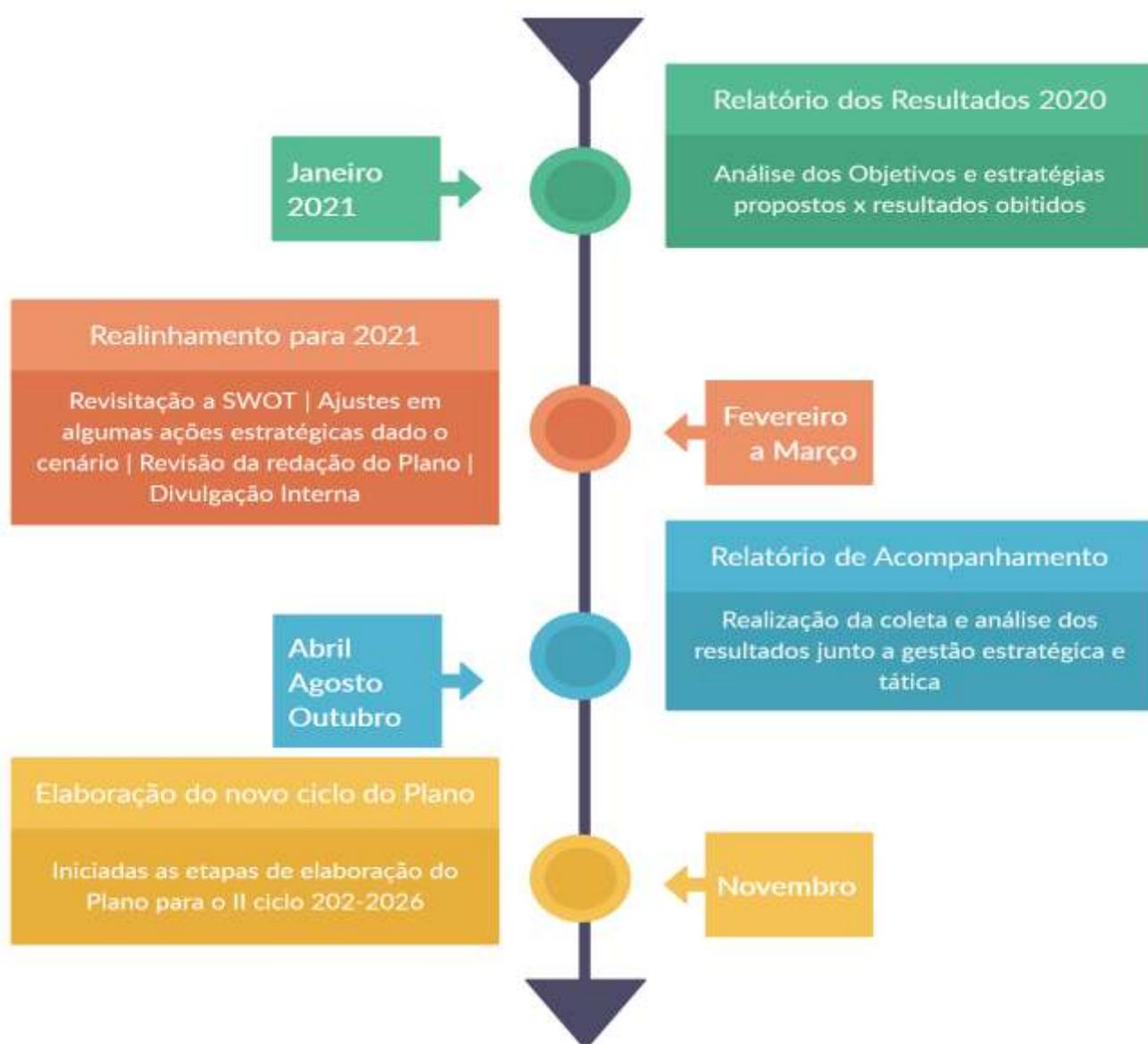


Fonte: Planejamento Estratégico Sesc Amazonas, 2022.

## 7.2. Mecanismo de Acompanhamento e Avaliação do Plano

O acompanhamento do Plano foi realizado a cada trimestre, com elaboração de relatórios executivos, que evidenciaram a performances dos indicadores e o alcance de cada Objetivo, visando disponibilizar instrumentos de avaliação que oportunizassem a visualização dos resultados e os possíveis reajustamentos necessários ao processo conforme, pode ser observado na demonstração sintética do processo de acompanhamento e avaliação do plano:

Figura 18: Fluxo de Acompanhamento do PES



Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.

## 7.3. Resultado e Indicadores

### 7.3. Resultado e Indicadores

Quadro 5: Farol de Indicadores Estratégicos, 2021

Tema - Comunicação institucional	Meta	Resultado	Farol
% de crescimento de fãs/ seguidores/ inscritos nas redes sociais	25,00%	11,76%	●
% de investimento em comunicação	1,90%	1,05%	●
% de crescimento em inserções em mídias diversas (tv e jornais)	15,00%	43,03%	●
<b>Tema - Acolhimento e relacionamento</b>			
Índice de evolução no volume de novas matrículas	9,00%	50,11%	●
% de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações* do Sesc	35,00%	23,61%	●
Grau de satisfação dos clientes nos serviços	70,00%	92,000%	●
% de renovação de matrículas	80,00%	77,55%	●
Quantidade de ações inovadoras implementadas	5,00	9,00	●
<b>Tema - Modernização da gestão</b>			
% de execução das etapas dos projetos de transformação planejados	100,00%	100,00%	●
<b>Tema - Desenvolvimento organizacional e estrutural</b>			
Índice de <i>Turnover</i> (Rotatividade)	18,00%	15,55%	●
% de pessoas que participam de ações de desenvolvimento profissional	40,00%	48,30%	●
% de investimento e desenvolvimento de pessoas	0,10%	0,13%	●
% de investimento de infraestrutura realizadas	10,00%	2,94%	●
% de recursos financeiros em TIC	2,18%	1,36%	●
<b>Tema - Crescimento equilibrado</b>			
Índice de Comprometimento da Receita Corrente	Entre 80 e 100%	71,10%	●
% de Participação de Receita de Serviços	Até 24%	20,53%	●

**Legenda:** ● Meta não alcançada ● Meta ultrapassada ● Meta alcançada

**Fonte:** Painel Monitoramento Indicadores APO, 2022.

### 8.1. Processo de Programação Anual

O processo de composição do Programa de Trabalho e Orçamento Programa, está alicerçado na Resolução Sesc Nº 1.236/2011, contendo orientações normativas, tais como, Referencial Programático, CODECO, Diretrizes Gerais de Ação, Normas Gerais de Habilitação, Normas Gerais da Gratuidade que alinhado ao Planejamento Estratégico, guiam às propostas de ações a serem apresentadas.

A operacionalização desse macro-processo, considerando o Manual de Planejamento do Sesc, preconiza a elaboração de diagnóstico da situação para suporte e definição das prioridades e foco da ação do exercício vindouro. Sequencialmente, acontece a concepção das propostas programáticas de projetos e atividades sistemáticas, com suas metas físicas (dados estatísticos) e financeiras (receita e despesa), que são avaliadas e aprovadas por suas instâncias hierárquicas competentes.

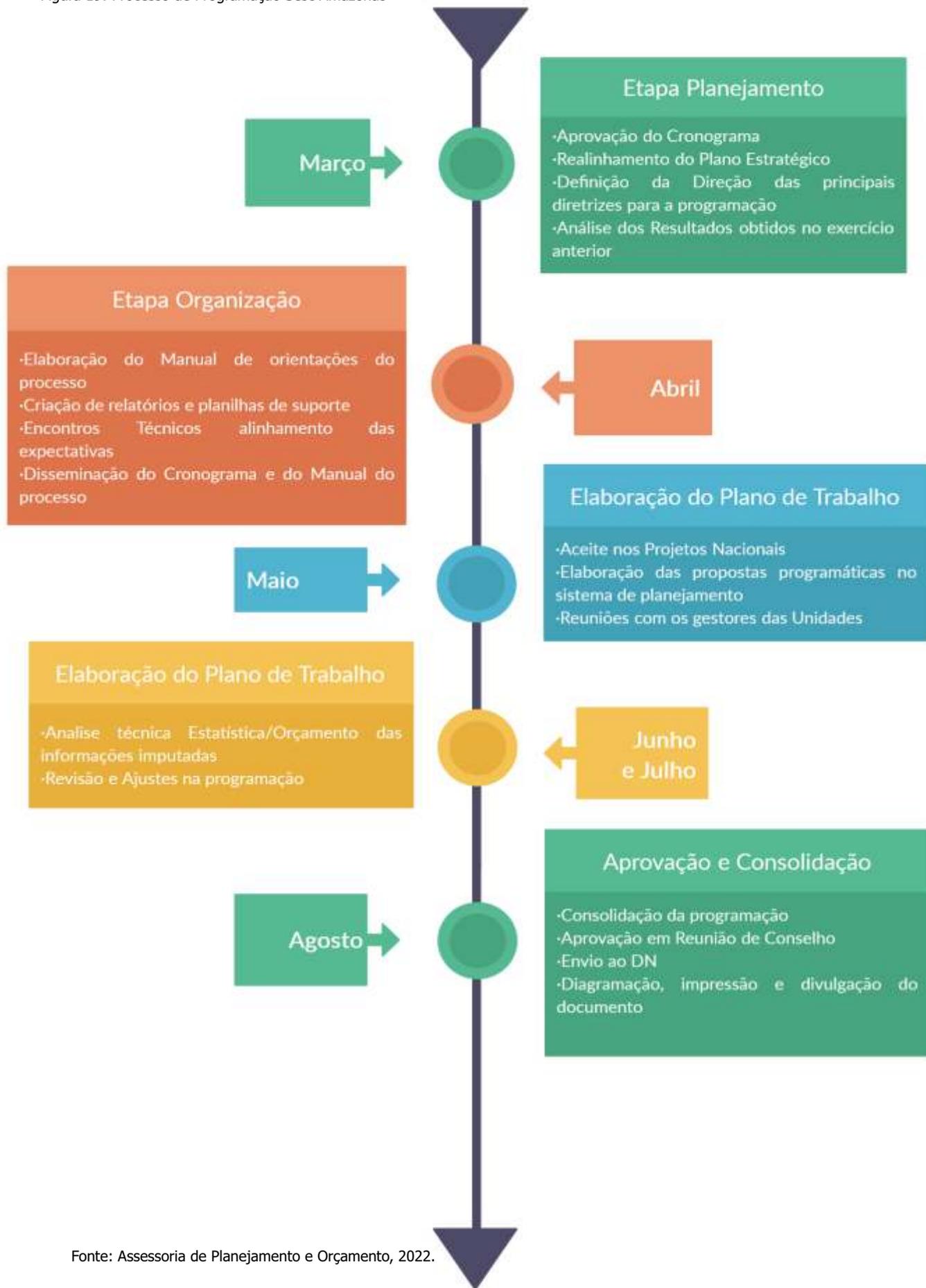
Todo o processo, consolida-se na Assessoria de Planejamento e Orçamento, que examina, critica, compara e colide com as informações, sejam de planejamento, estatísticas ou financeiras, considerando nesta etapa, a realização de apreciação técnica e a elaboração de quadros comparativos para exame final da alta gestão, além de estruturação do elemento físico (Programa de Trabalho e Orçamento Programa).

Após a formação e consolidação no âmbito do DR, a peça técnica de programação anual é aprovada pelo Conselho Regional, e remetida à apreciação do Departamento Nacional - DN, que realiza as análises de seu conteúdo consoante os critérios relacionados na Resolução Sesc 1.236/2011 supracitada. A análise do DN tem por objetivo verificar a consistência das informações nele contidas, com base em critérios e orientações do Sesc. Para manter o diálogo entre o DN e cada DR, o parecer emitido pelo DN contempla também possíveis sugestões e recomendações para o aperfeiçoamento do trabalho do DR.

Certamente, a amplitude e impacto deste macro-processo vai além do que se pode estratificar, e nesta perspectiva, a gestão prioriza este momento no Regional e busca evoluir constantemente nas etapas de execução, aplicando, por exemplo, o PDCA, após cada ano de elaboração.

O processo de programação do Sesc Amazonas pode ser dividido em três grandes etapas, sendo elas: Planejamento, Organização e Plano de Trabalho.

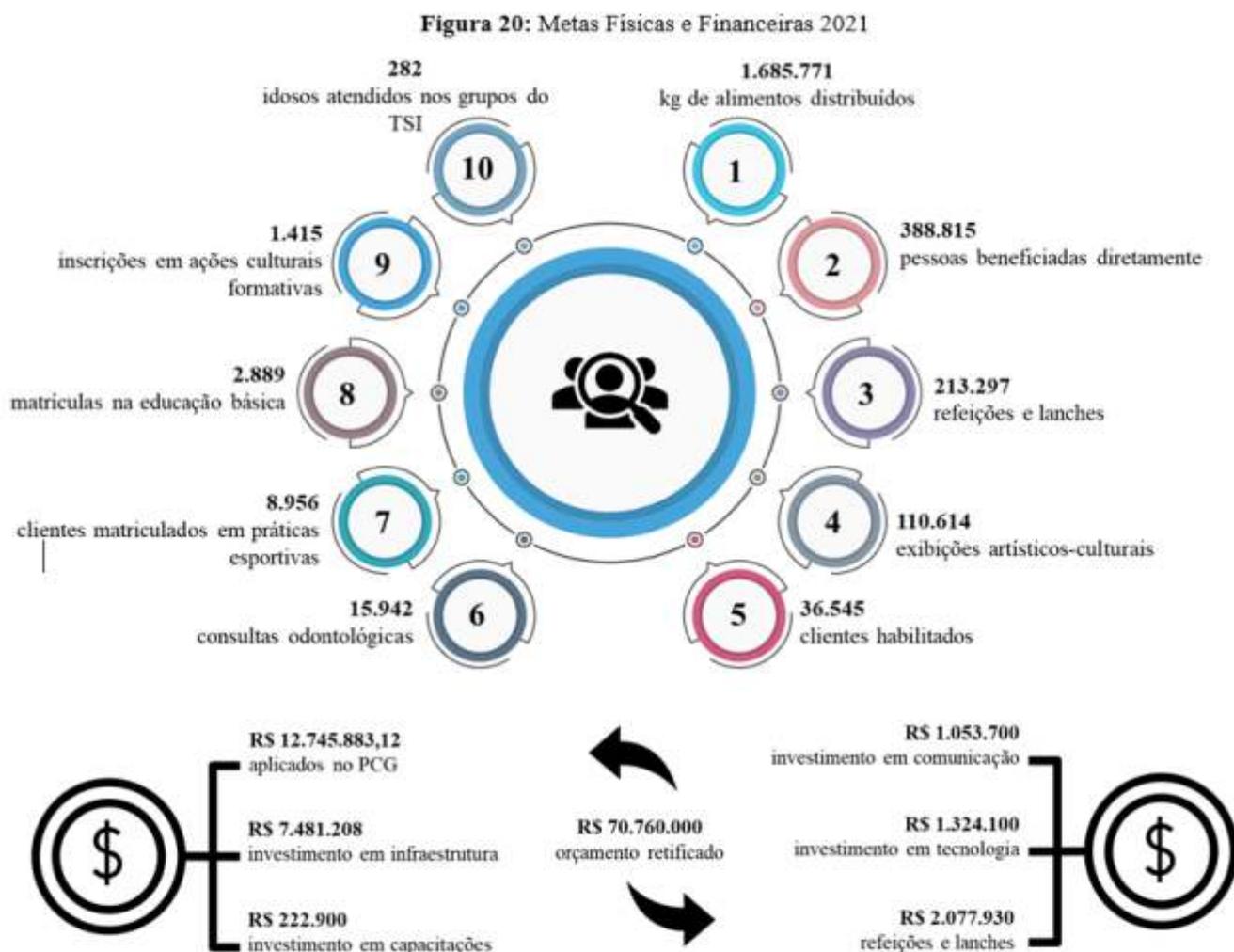
Figura 19: Processo de Programação Sesc Amazonas



Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.

## 8.2. Síntese dos Objetivos e Metas Pretendidos

As peças técnicas de Planejamento do Sesc são o Programa de Trabalho e Orçamento Programa, que contemplam as propostas programáticas e orçamentárias de forma consolidada e articulada. Esta programação materializam os referenciais institucionais e estratégicos, resultando em metas estatísticas e financeiras, das quais destacam-se:



Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.

Na elaboração da proposta orçamentária, tem-se no CODECO as principais normas e elementos de suporte que são considerados no processo de orçamentação do Sesc. Dentre muitos aspectos alocou-se verba prioritariamente na realização dos programas finalísticos, focamos na utilização eficiente dos recursos financeiros, na redução de custos sem perdas na qualidade dos serviços e ainda no cumprimento do planejamento estratégico.

O Retificativo Orçamentário realizado em julho, foi uma importante ferramenta de reajustamento orçamentário, visto que houve necessidade de replanejamento de atividades e projetos, como consequência ainda do cenário de pandemia o que interfere diretamente no planejamento orçamentário inicial.

Para acesso ao detalhamento desta programação, pode-se acessar o documento na íntegra no site: <http://transparencia.am.sesx.com.br/transparencia>.

## 8.3. Mecanismos de Acompanhamento

A colaboração no processo de planejamento e execução das ações do Sesc estende-se também para o acompanhamento e monitoramento da programação ao longo do ano, que ocorre de forma contínua e sistemática. É durante este processo que realizamos os alinhamentos e modificações necessárias resultantes da dinamicidade do cotidiano institucional. Os mecanismos de acompanhamento, estão centrados principalmente na avaliação sistemática do comportamento das metas físicas e financeiras pactuadas no planejamento do DR, ocorrendo ao longo do exercício reuniões, sejam presenciais ou on-line, disseminação de relatórios, indicadores, gráficos e análises que possibilitam avaliar e acompanhar a execução do Programa de Trabalho, Orçamento Programa, Planejamento Estratégico, PGC dentre outros aspectos. Como processo mais abrangente, normativo e flexível o monitoramento dos resultados, possibilita reavaliação do curso das ação e ajustes proativos nas atividades visando eficiência, podendo oportunamente, serem realinhados no processo do Retificativo-Orçamentário com o reajustamento de metas financeiras. Assim, a seguir apresenta-se sinteticamente as ferramentas utilizadas no processo de acompanhamento da programação anual do Regional.



## 9. Realizações 2021

### 9.1. Dimensão Social

O Sesc Amazonas vem cumprindo o seu papel de estudar, planejar e executar medidas que contribuam para o bem-estar social e a melhoria do padrão de vida dos Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e suas famílias, colaborando ainda com o aperfeiçoamento moral e cívico da coletividade, através de uma ação educativa que perpassa todos os Programas e Atividades desenvolvidas.

Neste exercício, um ano tão atípico e fora de qualquer previsibilidade, nunca foi tão necessário adaptar-se ao ambiente externo da instituição, já que sofremos bruscamente com a paralisação das atividades presenciais, acarretando uma brusca redução na nossa receita, somada a redução da receita compulsória foi necessário realinhar as demandas, buscar aprimorar-se e inovar. Entretanto, mesmo em meio as dificuldades, buscou-se incansavelmente a execução e excelência dos resultados e análise de desempenho por Programas Sociais:

## 9.1.1. Programa Educação

O Programa Educação consiste no conjunto de atividades que abrange processos formativos voltados à educação básica e complementar, ao progresso no trabalho e à educação permanente. No Departamento Regional do Sesc Amazonas, o Programa oferta atividades na Educação Básica nas modalidades de Educação Infantil, Ensino Fundamental, Ensino Médio e Educação de Jovens e Adultos; Atividades na Educação Complementar; Atividade de Cursos de Valorização Social e Educação em Ciências e Humanidades de acordo aos documentos que norteiam as atividades institucionais previstas.

As atividades ocorrem em dez Centros Educacionais do Sesc regularmente reconhecidos pelo Conselho Estadual de Educação. Em Manaus, são desenvolvidas ações em três unidades: O Centro de Educação Sesc José Roberto Tadros, na zona oeste da cidade, atende e perpassa por toda a educação básica compreendida desde a Educação Infantil, o Ensino Fundamental Séries Iniciais e Finais, o Ensino Médio e a Educação Complementar; O Centro de Educação Sesc Danilo de Matos Areosa, localizado no centro da cidade, que oferta a Educação de Jovens e Adultos da Alfabetização até o Ensino Médio e Educação Complementar; o Centro Educacional Manuel Francisco Marques, na zona norte, ofertando Educação de Jovens e Adultos com metodologia do Projeto Sesc Ler e Educação Complementar.

No interior do Estado, as atividades do Programa desenvolvem-se nos Centros Educacionais das Unidades do Projeto Sesc Ler, proporcionando aos municípios de Coari, Tefé, Parintins, Maués, Itacoatiara, Presidente Figueiredo e Manacapuru os Anos Iniciais do Ensino Fundamental na modalidade de Educação de Jovens e Adultos e a Educação Complementar através do Projeto Criar Sesc que atende crianças de 6 até 12 anos no contraturno escolar.

Neste exercício, o Programa Educação atendeu 4.613 clientes representando o alcance de 78,9% do planejado, atingindo a produção de 2.324.943 frequências nas atividades correspondendo a 83,9% da realização prevista para o exercício. No núcleo da Sala de Ciências do Sesc Amazonas, localizado na Unidade Sesc Balneário José Ribeiro Soares, onde as ações da Atividade de Educação Ciências e Humanidades são realizadas, houveram quatro palestras com o público de 543 pessoas, sete exposições alcançando um público de 7.118 participantes estimulados ao desenvolvimento do pensar científico a partir das ações humanas na natureza.

Inobstante a situação imposta pela pandemia e seus reflexos, foram efetivadas ações e projetos que vislumbraram o atendimento aos objetivos institucionais e educacionais do Programa norteado pelo Plano Estratégico do Sesc Amazonas visando inovar na ação finalística e ampliar a participação efetiva dos clientes trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes. Dentre eles, destacam-se:

- **Projeto Criar Sesc:** atende crianças matriculadas no primeiro segmento do Ensino Fundamental de escolas públicas ou privadas, e tem atividades em turno inverso ao escolar. Criatividade, ludicidade e educação integral são princípios do projeto, que reconhece o território como espaço formativo, a brincadeira como linguagem, e a importância da diversidade e da inclusão. No Amazonas, o projeto atendeu 654 alunos na capital e nos municípios de Coari, Tefé, Parintins, Maués, Itacoatiara e Presidente Figueiredo.
- **Projeto Pequeno e Jovem Cientista:** atendeu 4.937 alunos da rede pública municipal de Manaus, estimulando a iniciação científica na educação básica, construindo conhecimentos relacionados ao ensino da Física, Química e Biologia através da exposição de experimentos.
- **English Music Festival:** o objetivo do festival foi de incentivar o aprendizado da Língua Inglesa por meio de linguagens artísticas como a música e a dança, concretizado na realização de apresentação de interpretação, em inglês, de músicas que foram grandes sucessos entre os anos de 2000 a 2015. Também tem como propósito dinamizar o ensino da Língua Inglesa presente no currículo escolar e atrair o interesse dos estudantes pelo idioma. Cerca de 859 alunos dos Anos Finais do Ensino Fundamental e Ensino Médio participaram da atividade.
- **Projeto Ser Feliz é Ser Criança:** este projeto teve como finalidade proporcionar aos 246 alunos da Educação Infantil uma semana agradável, alegre, valorizando brincadeiras e incentivando o convívio harmonioso e a doação ao próximo. Com isso, trabalhou-se a arte, a cultura e a prática da solidariedade. Uma campanha de doação de brinquedos para uma instituição social selecionada também foi um ponto forte na realização da Semana.
- **Olimpíada Brasileira de Astronomia e Astronáutica (OBA):** é um evento nacional realizado nas escolas brasileiras pela Sociedade Astronômica Brasileira (SAB). A partir de 2005 a Agência Espacial Brasileira (AEB) passou também a participar da organização, a olimpíada se tornou Olimpíada Brasileira de Astronomia e Astronáutica. E atualmente a Furnas também delega a comissão organizadora. Em 2021 os alunos do Centro de Educação Sesc José Roberto Tadros conquistaram inúmeras medalhas com destaque para o primeiro lugar, a medalha de ouro que obteve classificação para a etapa internacional em 2022. Os alunos que se destacaram na OBA foram homenageados em cerimônia realizada no auditório da Suframa. Eles receberam medalhas e brindes das mãos do ministro da Ciência, Tecnologia e Inovações, Marcos Pontes.

**Figura 21:** Programa Educação - Indicadores de Resultados 2021



**Fonte:** Sistema de Gestão Financeira e Sistema de Gestão da Produção, 2022.

Em 2021, não diferente do ano anterior, continuamos vivenciando a grave crise sanitária provocada pelo crescimento dos casos de Covid-19 que assolou o estado do Amazonas e evidente, os municípios atendidos pelo Programa Educação do Sesc. Na capital, os Centros de Educação Sesc José Roberto Tadros e o Centro de Educação Danilo de Matos Areosa viram-se novamente diante da necessidade de operacionalizar estratégias educacionais que minimizassem os efeitos das aulas 100% on-line até meados de agosto, e híbridas a partir da segunda quinzena do mesmo mês, seguindo as orientações dos decretos estaduais. Com a experiência adquirida em 2020 o trabalho pedagógico ganhou musculatura e foi possível concluir o ano de maneira exitosa satisfazendo com os resultados obtidos a maioria da população educacional.

No interior do Estado, devido à precariedade de estrutura e carência dos municípios longínquos, em sua maioria recortados por estradas fluviais, obedecendo os decretos municipais as atividades educacionais retornaram de forma híbrida a partir da segunda quinzena de abril e a partir de setembro aulas 100% presenciais, impactando diretamente os indicadores de frequência e inscrição nas atividades. Inúmeros projetos foram colocados em prática após a volta dos alunos para as salas de aulas mantendo as exigências dos protocolos dos órgãos de saúde e garantindo o acesso à Educação.

Face ao cenário exposto, o Programa atingiu em 2021 75,75% da execução orçamentária prevista. Este resultado justifica-se pela não realização de algumas atividades presenciais como a dos Cursos de Valorização Social na capital Manaus, previstos para acontecer em parceria com o Centro de Educação Tecnológica do Amazonas – CETAM.

Na realização de ações no programa, foi alcançado o percentual de 66,43% que representa a execução de parte da programação prevista com atividades formativas e regulares do Programa, alcançando 91,1% do nível de subsídio projetado para o exercício. Além disso, o indicador de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes alcançou o percentual de 25,45% representando 91,5% do planejado. Os resultados destes indicadores refletem o compromisso do trabalho do Sesc em um ano que se iniciou com várias mudanças na educação, pois foi marcado pela pandemia do Covid-19, com medidas protetivas de isolamento social para diminuir o seu contágio, sendo necessário o fechamento de alguns estabelecimentos, inclusive as escolas.

## **Atividade - Educação Infantil**

Além das atividades pedagógicas que compõem o currículo e favorecem a aprendizagem das crianças pequenas na Educação Infantil, podemos citar como destaque em 2021, a ação “ Drive-Thru da Saudade” – esta ação seguiu as restrições de distanciamento social para os eventos em substituição ao formato presencial, respeitando o protocolo de segurança, assim, Pais, alunos e familiares, utilizando os seus próprios veículos, sem sair deles, foram recepcionados pela equipe da instituição no balneário do SESC, marcando o encerramento do ano letivo.

## **Atividade - Ensino Fundamental**

Atividade de Ensino Fundamental contempla as turmas do 1º ao 9º ano, representando a maior público da educação básica atendido no Programa. Dentre os projetos realizados no segmento destaca-se: Jogos Estudantis Virtuais: os jogos estudantis virtuais foram realizados no auditório da escola e contou com a participação de um número reduzido de alunos presentes e um maior número de alunos em domicílio, a fim de evitar aglomeração. A opção por jogos no computador, além de ser uma modalidade escolar inovadora tornou-se bastante atraente entre os jovens da escola. O principal objetivo é o desenvolvimento de novas habilidades e a capacidade de exercitar o aspecto cognitivo nos alunos e estimular o pensamento computacional.

## **Atividade - Ensino Médio**

Dentre as inscrições realizadas, destaca-se o percentual de 96% em relação ao previstos de clientes dependentes dos trabalhadores do comércio de bens serviços e turismo. Dentre os projetos realizados no segmento destaca-se: Olimpíada Nacional de Ciências: integrante do Programa Ciência na Escola e é uma realização de cinco Sociedades Científicas: a SBF (Sociedade Brasileira de Física) a ABQ (Associação Brasileira de Química) o Instituto Butantan a Sociedade Astronômica Brasileira e a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp); ela resulta de um convite do Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) às Sociedades e se destina a estudantes do Ensino Médio e do 6ª a 9º ano do Ensino Fundamental. A escola participou efetivamente do certame inclusive com a distinção de medalhas entregues aos alunos.

## **Atividade – Educação de Jovens e Adultos**

Apesar dos desafios impostos pela situação pandêmica neste exercício, a equipe do Sesc Amazonas, desenvolveu ações pedagógicas que garantiram o acesso de 1.221 alunos da Educação de Jovens e Adultos. A atividade realizou 100% das ações realizadas para o exercício justificando a execução orçamentária de 98,97% do previsto. O percentual de 99,88% de subsidio da atividade, demonstra o compromisso da instituição em promover ações democráticas de educação para a sociedade. Dentre as ações realizadas, destacam-se: Ação de monitoramento e busca ativa na EJA: nesta ação a equipe pedagógica atua de forma ativa no levantamento dos motivos que levam os alunos a infrequência. Esta ação permite que os Centros Educacionais realizem campanhas pedagógicas para motivar a frequência e a diminuição do abandono escolar característicos dessa modalidade de ensino.

- **Projeto de Empreendedorismo na EJA:** com o objetivo de estimular prática de iniciativas empreendedoras e orientar quanto a formalização de negócios para os alunos, o projeto ocorre nos nove Centros Educacionais que atuam na oferta da Educação de Jovens e Adultos. Durante uma semana, as atividades as práticas empreendedoras ocorrem por meio de oficinas e palestras com a parceria do Senac, Sebrae e instituições municipais.

### **Atividade – Educação Complementar**

A Educação Complementar consiste nas ações destinadas a ampliação do conhecimento e do universo sociocultural do sujeito. No Amazonas, a atividade é desenvolvida na modalidade de acompanhamento pedagógico; Complementação Curricular com a oferta de curso de Idiomas Inglês e LIBRAS. Dentre as ações desenvolvidos na atividade, destacam-se:

- As ações que promoveram a imersão na cultura de países falantes da língua Inglesa através de exposição,
- Atividades lúdicas e de interação mediada, fomentando a prática da oralidade.

A atividade de Cursos de valorização Social foi planejada para ser realizada na capital em parceria com o Centro de Educação Tecnológica do Amazonas e nos municípios de Tefé e Itacoatiara em parceria com as prefeituras. Dada as circunstâncias agravadas pela situação de pandemia e a necessidade de cumprir medidas de isolamento social, visando o fortalecimento de emprego e renda aos cidadãos do município de Itacoatiara, foi realizado o curso “Bombons Trufados” contemplando o alcance de 40,4% da inscrição dos trabalhadores do comércio de bens serviços e turismos em relação ao percentual planejado para o exercício.

### **Atividade – Educação Ciências e Humanidades**

A atividade Educação Ciências e Humanidades, consiste em conjunto de ações de educação não formal destinada a proporcionar a compreensão e a ampliação de conhecimentos, difundindo e popularizando conteúdo das Ciências e das Humanidades em suas relações com a cultura e a sociedade. A atividade visa oportunizar de forma democrática o acesso aos conteúdos, fomentando a prática reflexiva dos impactos da ação humana no meio ambiente e a relação com os fenômenos científicos. A natureza da realização compreende exposições, palestras e mostras interdisciplinares. O acesso aos conteúdos ocorre por meio de visitas espontâneas ou agendadas não tendo inscrição, assim justifica-se a não categorização do público atendido.

Em 2021 seguindo os protocolos de segurança orientados, neste exercício não foi possível realizar as ações na cúpula planetária do Sesc, onde estava programado exposições sistemáticas e a realização dos Projetos Astronomia Itinerante e Planetário Itinerante justificando o alcance de 16,42% de ações previstas para o período. Não obstante, a equipe buscou reinventar-se frente às adversidades postas, promovendo no segundo semestre sete exposições e quatro palestras alcançando o público de 543 participantes.

## 9.1.2. Programa Saúde

O Programa Saúde, desenvolve as atividades: Cuidado Terapêutico, Educação em Saúde, Nutrição e Saúde Bucal. As atividades do Sesc no Programa Saúde reforçam o compromisso com a promoção, prevenção e recuperação da saúde do indivíduo e da coletividade, seja trabalhador do comércio ou público geral. As ações planejadas e executadas nas atividades estão pautadas nas orientações das diretrizes institucionais, estimulando a criação de hábitos saudáveis e promovendo melhoria na qualidade de vida para preservação da saúde.

As ações da atividade Educação em Saúde, estimulam a prevenção de doenças, a promoção da saúde e o engajamento da população, e sua participação, em assuntos relacionados à saúde e qualidade de vida, por meio de ações socioeducativas. As ações sistemáticas são desenvolvidas nas Unidades do Sesc, escolas, empresa do comércio, locais públicos, por meio de palestras, seminários, orientações e campanhas.

A atividade Nutrição tem por objetivo promover a qualidade de vida através da alimentação equilibrada e adequada, com fornecimento de refeições e lanches. Em 2021, obedecendo as recomendações dos órgãos de saúde, os restaurantes e lanchonetes do Sesc Amazonas tiveram seus atendimentos suspensos por aproximadamente quarenta e cinco dias, retornando em abril com a restrição e capacidade reduzida. Contudo procurando engajar nossa clientela nas redes sociais do Sesc algumas ações foram realizadas como; apresentação de dicas de alimentação saudável e receitas.

A atividade Cuidado Terapêutico tem como destaque a Unidade Móvel Sesc Saúde Mulher, haja vista, a importância e alcance do projeto, no que se refere à responsabilidade social do Sesc, cujo objetivo é contribuir para a melhoria da Saúde da Mulher, oferecendo à população feminina exames de mamografia e citopatologia (preventivo), além de ações educativas, sendo uma unidade de rastreamento.

O Sesc Amazonas realiza ainda atendimento às comunidades da periferia e cidades do interior, que não tem acesso aos consultórios odontológicos por meio do projeto OdontoSesc. O projeto surgiu como forma de ampliar o alcance das clínicas odontológicas fixas realizando tratamento dentário gratuito, e promovendo ações educativas, além de apoio em ações comunitárias, através do estímulo ao desenvolvimento de projetos locais.

Os veículos das unidades são adaptados, com 14 metros de comprimento, para compor consultórios odontológicos que atendem todos os requisitos necessários ao atendimento clínico dos pacientes: cadeiras odontológicas, equipamento de raio-X e sala de esterilização. A crise causada pela pandemia da covid-19 afetou todas as dimensões da vida. Trata-se de uma crise humanitária e seus impactos na saúde e na atividade econômica foram desastrosos. O Amazonas foi fortemente atingido e o Programa Saúde do Sesc levou esperança à vida de milhares de pessoas, buscando intensificar as ações e encorajando seus clientes e milhares de pessoas a manterem uma vida saudável mesmo em tempos de crise sanitária.

A Educação em Saúde assume um papel fundamental na sociedade, levando informação e conhecimento à população sobre os cuidados com a saúde, principalmente de maneira preventiva. No Sesc a atividade promoveu espaços de diálogo, a fim de intervir positivamente nos determinantes sociais da saúde. Desta forma, palestras, lives com conteúdo educativo de saúde, orientações, além das campanhas mensais de conscientizações, como Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul, Dezembro Vermelho.

Diante da calamidade pública, no estado do Amazonas, o regional recebeu doação de material médico-hospitalar, equipamentos de proteção individual, das federações do comércio e regionais de vários estados. Destaque para 7.000 testes de Covid-19, dos quais 4.327 foram realizados, gratuitamente, nas unidades do Sesc e empresas do comércio, e 2.673 doados às Unidades de Saúde da capital do estado.

Figura 22: Programa Saúde - Indicadores de Resultados 2021



Fonte: Sistema de Gestão Financeira e Sistema de Gestão da Produção, 2022.

Em 2021 o Programa Saúde apresentou um desempenho de 71,78% da meta prevista na execução orçamentária, onde o resultado foi comprometido pelo cenário pandêmico, que impossibilitou a execução de ações presenciais, impactando seu atendimento.

Mesmo diante das dificuldades realizou 407.269 ações, apresentando um desempenho de 66,13%, de ações realizadas, muito em virtude do comprometimento na execução abaixo do previsto nas atividades Nutrição e Educação em Saúde, que ficaram comprometidas devido à paralisação no atendimento presencial, pela redução de atendimento quando da flexibilização do distanciamento Social, pelo cancelamento de projetos com formato presencial e em virtude da adaptação da clientela a reformulação da programação para o formato remoto.

O nível de subsídio do Programa alcançou 77,94%, ultrapassando em 4,19% a meta prevista para o exercício, com destaque para o índice de trabalhador do comércio que alcançou atingiu o patamar de 22,41% acima da meta prevista, obtendo resultado satisfatório.

Em 2021, a atuação estratégica da atividade Cuidado Terapêutico junto a sua clientela preferencial foi assertiva para o resultado obtido. A Unidade Móvel Sesc Saúde Mulher contribuiu com ações educativas e realização de exames de mamografia e Papanicolau/Prevenção em mulheres trabalhadoras do comércio e dependentes, com os objetivos de rastrear e prevenir as doenças que mais atingem o público feminino: os cânceres de mama e do colo do útero. Com ações alinhadas ao Instituto Nacional de Câncer (Inca), ao Ministério da Saúde e Hospital do Amor de Barretos.

Merecem destaque ainda as ações realizadas pela Educação em Saúde, na promoção e prevenção da saúde, que realizou de forma presencial e virtual, alcançando um público de 12.764 para campanhas, 5.012 para palestras, 144.690 para orientações (dicas de saúde).

### **Atividade – Nutrição**

Em 2021, realizou 238.679 ações, apresentando um desempenho aquém do previsto, resultado bastante comprometido pela paralisação dos restaurantes e lanchonetes, da redução da capacidade de atendimento, não realização de projetos com formato presencial, além da suspensão do funcionamento de unidades operacionais como Escola, Sesc Ler, Parque Aquático do Sesc. A atividade ficou muito comprometida durante todo o ano, devido ao período de suspensão dos serviços, e da limitação imposta pelo governo, decretando a abertura dos estabelecimentos com 50% da capacidade de atendimento. Além da crise econômica, advinda da pandemia, pequenas e médias empresas fecharam suas portas, diminuindo o número de empregos formais e o poder aquisitivo no país. Porém, ainda sim, merecem destaques as ações:

- Reformulação do cardápio, no retorno das atividades presenciais.
- Almoços temáticos, em datas comemorativas.
- Projeto piloto de implantação de café regional, na Unidade do Sesc Balneário.

### **Atividade – Saúde Bucal**

Na realização de ações teve 17.239 ações realizadas, apresentando um desempenho aquém do previsto, em 69,57% justificado pela paralisação em seus serviços de atendimento presencial na unidade Móvel do projeto OdontoSesc e clínicas fixas, e pela redução da sua capacidade de atendimento.

Em razão da restrição dos atendimentos em prol a segurança e cumprimento das recomendações da Organização Mundial de Saúde e decretos governamentais, no Sesc a Saúde Bucal teve seus resultados fortemente impactados. Considerando que na prática odontológica, o risco de infecção cruzada é potencializado entre dentistas e pacientes, em virtude do meio de transmissão da infecção, que ocorre pelo contato direto com as gotículas respiratórias do paciente infectado, o que se especula que esses profissionais estariam mais vulneráveis ao contágio pelo uso de aerossóis nos consultórios.

Desta forma, os protocolos de biossegurança foram amplamente discutidos pelas equipes dos regionais e departamento nacional, permanecendo durante todo o ano com a capacidade de atendimento reduzida em 50%, além do atendimento que em tempos normais seria de 30 minutos cada consulta, passou a ser 60 minutos cada consulta, sendo 30 minutos obrigatórios para higienização e esterilização do ambiente, equipamentos e instrumentos.

O projeto OdontoSesc, devido a sua característica estrutural, um consultório odontológico integrado com 4 cadeiras, teve o atendimento interrompido para modificação da estrutura interna da Unidade Móvel, diminuindo para 2 cadeiras odontológicas e uma parede divisória, seguindo os protocolos de segurança e individualizando o atendimento. Apesar da suspensão do atendimento presencial, as ações educativas e sociais foram realizadas, fora da Unidade Móvel, ou seja, fora da cadeira odontológica, em comunidades afastadas da capital, com procedimentos básicos de saúde bucal, atendendo um público em vulnerabilidade social.

### **Atividade – Educação em Saúde**

A atividade Educação em Saúde exerce um papel fundamental, pelo qual permeia todo um processo educativo que envolve as relações entre os profissionais de saúde e a população, na construção de conhecimentos básicos para promoção da saúde e qualidade de vida. Considerando suas características a atividade atendeu indistintamente o público em geral de forma gratuita, impactando seu nível percentual de inscrições de trabalhadores do comércio de bens e serviços, finalizando o exercício aquém do previsto.

Em 2021 atuou de forma efetiva no enfrentamento da Covid-19, com a realização de; lives de educação e saúde, palestras, orientações, blitz de saúde, apoio nas campanhas de vacinação da capital, além das campanhas nacionais, como: Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul, Dezembro Vermelho.

O cenário mundial propôs uma reflexão sobre a qualidade das informações que chegam até às pessoas, então a Educação em Saúde promovida pelo Sesc, tinha a responsabilidade de construir e disseminar conhecimentos, no que diz respeito a mitos e verdades, desenvolver a análise crítica em relação às informações veiculadas a toda hora nas mídias. A equipe realizou debates, dicas, palestras a fim de construir caminhos possíveis frente às vulnerabilidades vivenciadas a partir de cada contexto. Foram 38 realizações nas mídias sociais, com alcance de 144.690 visualizações.

Ainda merece destaque: Projeto Sesc Vivendo a Maternidade – Defendendo o ideal da atenção primária e preocupado em oferecer conteúdo voltado para gestantes e seus acompanhantes, o Sesc Amazonas, por meio da Educação em Saúde, realizou o projeto Sesc Vivendo a Maternidade, um curso sobre gestação e cuidados com o bebê, com oficinas, palestras e orientações. Com objetivo buscar que gestantes e familiares compreendam a necessidade de manter uma assistência adequada, com a detecção e a intervenção precoce das situações de risco, cuidados com o recém-nascido. Em seu terceiro ano de execução, em 2021 foram 2 edições, maio e setembro.

## Atividade – Cuidado Terapêutico

A atividade Cuidado Terapêutico com desempenho de 75,39% da meta prevista na execução orçamentária, realizou 3.557 ações, representando 58,05% da meta prevista para o exercício, impactado pela paralisação no atendimento da unidade móvel “Sesc Saúde Mulher” no primeiro semestre e de sua clínica de fisioterapia pelo período de quarenta e cinco dias, aproximadamente, além da limitação na capacidade de atendimento, conforme protocolo de segurança estabelecido pelo governo do Estado.

Em 2021 as parcerias firmadas possibilitaram o deslocamento da unidade móvel “Sesc Saúde Mulher” para o atendimento aos trabalhadores do comércio e público em geral, realizando exames de mamografias e preventivos, com o objetivo de rastrear e prevenir os cânceres de mama e do colo do útero. As ações estão alinhadas ao Instituto Nacional de Câncer (Inca), ao Ministério da Saúde e Hospital do Amor de Barretos.

Destaque também para Fisioterapia do Sesc Amazonas, que realizou 3.458 consultas, em suas diversas especialidades, como apoio as sequelas mais frequentes deixadas pela Covid-19, dentre elas o comprometimento respiratório, para auxiliar na recuperação das pessoas que contraíram a doença, onde a Clínica de Fisioterapia do Sesc Amazonas ofereceu atendimentos de fisioterapia pulmonar, ampliando os serviços e contribuindo para melhorar a qualidade de vida da população.

### 9.1.3. Programa Cultura

O programa cultura tem como missão precípua criar redes de significados compartilhados, através do desenvolvimento e difusão da arte, do conhecimento e da formação dos agentes culturais, respeitando a dinâmica dos processos simbólicos, fomentando a tradição, preservação, inovação e criação.

Nossas ações objetivam a elevação da Arte, nos diversos níveis da sociedade, investigando, incentivando e estimulando as múltiplas configurações das manifestações poéticas, a troca de conhecimentos, além da multiterritorialidade cultural, contribuindo, diretamente, para o desenvolvimento das produções relativas às artes (cênicas e visuais), audiovisual, literatura, música e biblioteca.

Infelizmente os anais históricos do Amazonas, fazem constar um dos períodos, talvez, mais críticos do nosso Estado, face a segunda onda da Covid-19, com conseqüente paralisação através de "lockdown", e reflexos diretos na programação do Sesc AM 2021. Dentre elas, as ações descritas no programa cultura, as quais restaram sobrestadas, durante os primeiros meses do ano, obrigando-nos a suspensão das atividades presenciais.

Diante dessa perspectiva desafiadora, o Sesc Amazonas buscou trilhar um caminho de disrupção, não apenas no desenvolvimento da sua programação sistemática, mas em todos os processos internos e externos.

O desafio da "inovação no fazer" nos fez ressignificar conceitos e remodelar estratégias de ação, entendendo que, a transformação é de dentro para fora. Para tanto entendemos que, necessitaríamos romper padrões de repetição, ousar na forma de fazer e arriscar inovar. Estimulados por esse processo de evolução, nos propusemos à retomada gradativa das atividades.

Não obstante ao cenário posto, nos propusemos a trabalhar conteúdo em formato híbrido, (online e/ou presencial), seguindo todos os protocolos de segurança recomendados, readequando o que fosse possível, sem prejuízos ao padrão de excelência aos quais o Sesc está adstrito. Comprometidos com os resultados e com foco no atendimento ao nosso público, realizamos 4.108 inscrições, 5.939 ações e 96.595, alcançando 144.810 pessoas nas diversas produções culturais no exercício, com destaques para os projetos infra mencionados:

- **41ª Edição do Festival de Calouros**, teve como objetivo principal, contribuir com o crescimento profissional dos artistas amazonenses de canto amador, através de incentivos a sua produção, atuação, divulgação e valorização do artista local como intérprete. Além de proporcionar acesso à cultura através de manifestações musicais. Em decorrência do isolamento social, trouxemos novos olhares à música vocal e ao artista autônomo. O Festival trouxe em sua proposta a realização online, como uma alternativa criativa de que todos os parâmetros de ação pudessem se tornar palco de atuação e amplitude de alcance de toda a sociedade amazonense.

Nesta edição obteve 110 inscrições, com um público de 25.622 visualizações. As etapas ocorreram em formato 100% virtual, sendo cinco eliminatórias, com seis candidatos. As músicas selecionadas, foram gravadas por cada participante, através de vídeos, publicados nas plataformas de redes sociais do Sesc. Vale ressaltar que o voto popular permaneceu aberto para as cinco eliminatórias permitindo interação com o público, a partir das campanhas realizadas pelos próprios finalistas.

Se comparado as realizações anteriores, os resultados obtidos nesta edição, demonstram um aumento expressivo de participantes, reafirmando a assertividade do formato digital adotado.

- **Imersão Maker (Cuca Sesc Festival)**: O nome Cuca Sesc Festival foi trazido pelo Programa Cultura do Sesc Amazonas como uma figura de linguagem, onde Cuca significa no dito popular, "aquele que é bom da cabeça, ou de criatividade" resgatando o famoso mito do folclore nortista, a lenda da Cuca, a qual possui o poder de se transformar e atrair. Destarte, o Festival atraiu a atenção dos participantes com inovações, proporcionando criatividade, diversão, conhecimento, cultura, economia criativa, tecnologia, sustentabilidade e colaboração, além de acompanhar as novas tendências mundiais na área. Realizado em duas etapas: a etapa virtual, que aconteceu no dia 02 e 03 de julho, ofertou uma programação repleta de exposições, debates, palestras e apresentação e a etapa presencial, no mês de novembro em quatro dias de programação com a realização de desfiles, oficinas, exposições, concursos e competições. O resultado demonstrou a aceitação do público na etapa virtual com mais de 2.000 visualizações e na etapa presencial 4.000 pessoas compareceram nas apresentações musicais, oficinas, palestras, concursos e exposições.
- **36ª Feira de Livros**: Mantendo os padrões do projeto, e inovando em ações, a Feira de Livros do Sesc promoveu atividades gratuitas para todos os tipos de públicos, presentes em todas as faixas etárias, com uma programação envolvente e inovadora. Contou com a presença de escritores, ilustradores, mediadores da leitura e contadores de histórias, entre outros convidados. O grande homenageado deste ano foi Ernesto Penafort, importante escritor, poeta, contista e jornalista local. Devido ao cenário pandêmico mundial, realizou de forma híbrida a oferta de conteúdos em formato de Lives. Na metodologia de realização em formato híbrido, foi possível alcançar presencialmente o público de 50.089 pessoas circulando pelos espaços temáticos e no acesso as Lives, cerca de 1.500 pessoas conectadas.

Figura 23: Programa Cultura- Indicadores de Resultados 2021



Fonte: Sistema de Gestão Financeira e Sistema de Gestão da Produção, 2022.

Em 2021 o cenário pandêmico impactou o alcance dos resultados planejados, comprometendo os indicadores de resultado do Programa Cultura, que diante das circunstâncias realizou 51,17% das ações planejadas para o exercício. Em função do isolamento social decretado pelo governo do estado, interrompendo o atendimento nas unidades do Sesc Amazonas, a retomada das atividades só foi possível a partir do segundo semestre de 2021, quando, seguindo todos os protocolos de segurança recomendados, e sem prejuízos ao padrão de excelência, buscamos minimizar os impactos no resultado, transformando na medida do possível nossas programações para o formato virtual.

O percentual de execução orçamentaria atingiu 83,33% acompanhando o índice de evolução na execução das ações, observado seu o controle orçamentário que não ultrapassou o valor planejado para o exercício, como resultado do monitoramento na aplicação de recursos e em soluções virtuais que minimizaram os custos operacionais de execução do programa.

Os resultados dos indicadores de subsídio, bem como, o indicador de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes no programa com 98,57% e 58,18%, respectivamente, representam os esforços de um trabalho desafiador desenvolvido ao longo do exercício, haja vista, o cenário pandêmico que ainda se manteve ao longo dos seis primeiros meses do exercício.

### Atividade – Artes Cênicas

Na atividade de Artes Cênicas, foram desenvolvidas 61 ações, com a realização de apresentações, oficinas e desenvolvimento de experimentação.

As realizações das ações, apesar de apresentarem resultado abaixo do previsto, teve seu índice adequado no desfecho do exercício, viabilizado pelo retorno das atividades presenciais no segundo semestre, com subsídio necessário à sua execução. As inscrições de trabalhadores do comércio de bens e serviços, clientela preferencial do Sesc, alcançaram 321 inscrições, superando as expectativas previstas.

Dentre as realizações, podemos destacar os seguintes projetos:

- **Sesc Residência:** o projeto residência é uma das formas mais características de apoio e incentivo ao desenvolvimento das artes. A Residência Artística é uma visão contemporânea das antigas bolsas disponibilizadas a artistas do mundo todo que buscam uma visão datada em pesquisa do desenvolvimento de uma obra. No ano de 2021, o projeto alcançou na modalidade circo 355 participações em ações de pesquisa, desenvolvimento e experimentação e com um público virtual de 200 visualizações.
- **Aldeia Baré (Palco Giratório):** realizado por meio de apresentações, oficinas e debates, as quais trabalham na reflexão e no diálogo entre criadores e espectadores com perspectivas que pautam a atuação do Sesc no campo da cultura brasileira. O principal espaço de atuação deu-se por meio da Plataforma Youtube, se concentrando nas gravações das ações no estúdio de comunicação do programa Cultura, localizado na Unidade Sesc Balneário com os espetáculos: O Circo a Céu Aberto (RJ) – Com 671 visualizações; Ícaro (RS) – Com 1.423 e Terreiro Envergado (PB) – Com 493 visualizações.

### Atividade – Artes Visuais

Na atividade de Artes Visuais, foram praticadas 71 ações como a realização de exposição de arte, debates, oficinas, visita mediada a exposição, intervenção urbana e desenvolvimento de experimentação. Nas ações formativas a atividade obteve 406 inscrições e 867 de frequências. Nas inscrições planejadas, a atividade alcançou 158 inscrições da clientela preferencial do Sesc resultando em 39,83% referente a 67,66% do planejado. Dentre as realizações destacam-se os seguintes projetos:

- **Galeria Moacir Andrade:** funcionando como plataforma de fomento artístico no âmbito das Artes Visuais, sendo um “guarda-chuva” para extensões e ações artísticas, como palco de lançamento de novos artistas ou projetos de artistas no circuito das artes visuais amazonenses, dando ênfase nas produções locais de própria autoria e de pesquisa de linguagens e meios múltiplos. Em 2021, a atividade realizou três grandes exposições em formato virtual e presencial, alcançando 24.639 visitas.
- **Identidade Brasilis:** constitui-se sob a égide de ações de mediação cultural por meio da produção artística de grupos étnicos e culturais. O projeto tem caráter político, educativo e cultural e abrange ações múltiplas. Trata-se de um produto desenvolvido pelo Departamento Nacional e aplicado pelos Polos de Referência e Departamentos Regionais do Sesc, no âmbito do Programa Cultura. Esta ação está disponível a todos os públicos no perfil do Sesc Regional Amazonas por meio do canal Youtube com um alcance de 1015 visualizações.

### Atividade – Música

Promoveu 16 ações com a realização de apresentações, debates, oficinas, incentivo artístico e desenvolvimento de experimentação. Nas ações formativas a atividade alcançou 190 inscrições e 649 de frequência. Dentre as realizações podemos destacar os seguintes projetos:

- **Sonora Brasil:** É um projeto temático direcionado para a identificação e o resgate da memória da música brasileira. Incentiva novas práticas e novos hábitos de apreciação de música de concerto e de tradição oral, promovendo apresentações de caráter essencialmente acústico, que valorizam a autenticidade sonora das obras e de seus intérpretes. No Amazonas, é realizado em formato de Mostra e em 2021 o recebeu um novo formato integralmente online trazendo em sua programação as atrações: Líricas Femininas – A presença da Mulher na Música Brasileira e a Música dos Povos Originários do Brasil. As apresentações ocorreram nos dias 20 e 21 de setembro, com as ações formativas nos dias 22 e 23 do mesmo mês com um alcance de 607 acessos pelo Youtube e nas plataformas de Instagram e Facebook obtivemos 8.064 acessos.

### Atividade – Literatura

Na atividade de Literatura foram desenvolvidas 26 ações com a realização de apresentações, palestras, debates, oficinas, exposição e mediação. Nas ações formativas a atividade alcançou 427 inscrições e público na ordem de 9.237 participantes. A execução orçamentária teve um resultado acima do planejado para o exercício em função do aumento nos custos operacionais em ações presenciais como o projeto feira de livros, mas de forma geral não comprometeu a execução orçamentária do programa Cultura em 2021. As realizações ultrapassaram o planejado devido a grande adesão do público no segundo semestre nas ações presenciais..

Para a atividade destacam-se as ações de mediação: com o escritor Andriolli Costa, que é autor do livro "O Colecionador de Sacis e outros contos folclóricos"; com Danilo Furlan, que é contador de histórias e autor dos livros "Quando o Cheiro da Chuva Vem", "A História de Naitá", "Histórias ao Pé do ouvido", "Histórias do Mundo para Todo Mundo", "O Menino de Boné Verde, entre outros.

### Atividade – Audiovisual

A atividade Audiovisual em 2021, desenvolveu 115 ações, com a realização de debates, exibição e palestra com a participação de 3.015 pessoas nas atividades. Dentre as realizações podemos destacar os seguintes projetos:

- **Mostra de Cinema:** A Mostra de Cinema Nacional tem por objetivo, oferecer ao público acesso ao panorama do que está sendo produzido no Estado do Amazonas e no Brasil. Incentivando produtores locais, de maneira a contribuir com a difusão e divulgação de seus respectivos trabalhos e da Cultura Audiovisual. O projeto foi realizado totalmente no formato virtual, com a utilização de ferramentas como o Programa de reuniões virtuais "Meet" da Google e o Youtube, pelo Perfil do Sesc Amazonas. Neste ano o Amazonas licenciou três filmes sendo: "Ta Quente"; O Filme "Documentário CDA 20 Anos" e o filme "Camylla Bruno". Neste exercício a mostra de Cinema alcançou nos debates 1.650 em participantes e 1.920 visualizações nos filmes publicados nos canais mencionados.

- **Cinesesc Manacapuru:** O projeto aconteceu na Unidade Sesc Restauração Rafael Azizi, na cidade de Manacapuru. Foi aplicado uma vez por mês para público específico de alunos dos colégios públicos da região de Manacapuru e comunidades, desde moradores a ribeirinhos das proximidades. Os debates foram aplicados de forma lúdica buscando alcançar a sensibilidade ao final de cada série de exposições, construindo assim, o senso crítico e de preservação da história brasileira. Os filmes foram exibidos em todos os turnos, dependendo do público de cada ação. Houve a interação com as atividades propostas, principalmente aqueles aplicados ao público infantil que notavelmente absorvem mais o mundo cinematográfico através das cenas animadas de cada filme e compreendem de forma diferente o universo fantástico do audiovisual. Neste ano o projeto alcançou 1.145 participantes.

### Atividade – Biblioteca

A atividade da Biblioteca em 2021, realizou 5.492 empréstimos, 11.425 consultas e teve em todas as suas unidades 14.231 pessoas utilizando os serviços disponíveis na atividade. Dentre as realizações podemos destacar os seguintes projetos:

- **Bibliosesc:** a biblioteca volante em 2021 realizou as atividades sistemáticas conforme planejado a partir do segundo semestre em função do isolamento social que comprometeu os resultados no exercício. Com a liberação e retorno das aulas presenciais em agosto, a unidade atendeu as seguintes comunidades: Rodovia 174 Caracarái – KM 14 e Nova Canaã – KM 41, Parque Riachuelo I, Alfredo Nascimento, Centro, Mauzinho e Cidade Nova. Todos os atendimentos, respeitaram os protocolos estabelecidos, além de uma higienização do acervo de maneira diária e sistemática. Além das atividades sistemáticas, participou também de atividades pontuais com instituições parceiras como o DB da Paraíba, no dia 22 de setembro, proporcionando uma tarde de contação de histórias e leitura para os colaboradores e clientes do supermercado. Em 2021 o projeto alcançou 1.512 pessoas e teve 2.032 exemplares consultados através do caminhão móvel.
- **Biblioteca Itinerante nas Empresas:** o projeto visa favorecer o bem-estar dos colaboradores e na promoção do livro e da leitura, fomentando o processo de formação de novos leitores, impulsionando o gosto pela leitura e promovendo a qualidade de vida aos comerciários. Atendeu em 2021 cerca de 1.093 trabalhadores do comércio e a consulta no acervo disponibilizado através de caixas móveis na ordem de 1.201 livros e exemplares nas empresas Martins Comércio, MASS Distribuidora, Noroeste Máquinas e Equipamentos, EMBRAPA e CIGÁS.

## 9.1.4. Programa Lazer

O Programa Lazer contempla as Atividades de Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação e Turismo Social, desenvolvendo atividades aquáticas, desportivas, esporte individual, recreação esportiva, festas/festividades, reuniões dançantes, excursões emissivas, receptivas e passeios regionais. Em 2021 o Programa registrou um atendimento de 10.021 clientes, através do desenvolvimento de 806 ações, alcançando 44,07% da meta prevista.

O Desenvolvimento Físico-Esportivo (DFE) iniciou suas atividades presenciais na capital no dia 4 de janeiro, obedecendo todos os protocolos de segurança no combate à pandemia, suspendendo as atividades presenciais no dia 19 de janeiro, por meio do decreto governamental, em virtude da segunda onda da Covid-19, iniciando o período de lockdown no Estado do Amazonas.

Desta forma, fez-se necessária a permanência do projeto "Treino em Casa", intensificando o número de treinos, através de vídeo-aulas ao vivo e/ou gravadas, disponibilizadas nas redes sociais do Sesc Amazonas.

A partir de março, as atividades presenciais foram liberadas na capital e em abril, nos municípios, contudo, ainda com restrição de 50% da capacidade instalada e com horários reduzidos, conforme decretos municipais, objetivando analisar a progressão do número de casos no Estado.

As modalidades que retornaram foram as realizadas em ambientes abertos: musculação, cross training, pilates de solo, hidroginástica, natação e caminhada.

Não obstante todos os obstáculos advindos da pandemia a atividade de Desenvolvimento Físico Esportivo registrou um total de 9.466 clientes inscritos dos 9.863 previstos, com a oferta de aulas especiais, competições esportivas, oficinas, palestras, treinos, aulas de hidroginástica, ginástica localizada, aeróbica, treinamento funcional, ginástica, musculação, lutas e multipráticas esportivas, desenvolvidas em 114 turmas de 141 previstas, distribuídas dentre as unidades operacionais de atendimento do Sesc Amazonas, disponíveis na capital e municípios.

A atividade de Recreação ficou comprometida, principalmente, pelo fechamento do Parque Aquático da unidade do Balneário do Sesc, sendo está, a maior unidade de recreação do Regional, em decorrência da impossibilidade de realização de ações recreativas presenciais e/ou as que teriam contato físico ou objetos compartilhados. No entanto, foram desenvolvidas 16 ações das 142 previstas, com destaque para Colônia de Férias, Ciclo Sesc e retorno do Parque Aquático em outubro, somente aos domingos.

Cabe destacar que durante o período de paralisação, a tecnologia foi uma grande aliada para continuidade da relação do Sesc com seu público, além da promoção do entretenimento e qualidade de vida da população.

A atividade Turismo Social, foi uma das atividades mais fortemente impactada, em decorrência da proibição de atividades presenciais estipulada no decreto Municipal o ocasionou a paralisação total das excursões e passeios programados no primeiro semestre. Somente em julho foi possível sua retomada de forma presencial, inicialmente com a modalidade passeios, como forma de verificar o comportamento das pessoas na utilização dos protocolos de retorno do segmento, e posteriormente com o cenário mais seguro e favorável à execução da atividade, em outubro retornou com as modalidades de turismo emissivo e o receptivo, realizando 96 ações das 69 previstas, destacando os passeios regionais e os receptivos realizados pelo Sesc Amazonas.

Dentre as ações realizadas em 2021, destacam-se:

- **I Simpósio Esportivo Sesc Saúde do Corpo:**

Evento multidisciplinar com profissionais da área da saúde e do esporte, com o objetivo de fomentar hábitos saudáveis e o bem-estar por meio da prática de atividades físicas. O evento aconteceu no formato presencial, no dia 15 de novembro, no Centro de Convenções Vasco Vasques, com salas temáticas, espaços esportivos, palco e expositores.

O Simpósio foi um projeto piloto e o primeiro a reunir as áreas que cuidam do corpo, com a proposta de união dos setores que cuidam do bem-estar do indivíduo, além de promover a atualização profissional. Entre os temas abordados: Rumo aos 42k, Exercícios Aeróbicos Pós-Covid, Empreendedorismo no Esporte, Lesões no Esporte, Disfunção Temporomandibular, Crossfit, Yoga, Pole Dance, Nutrição Esportiva, Tecido Circense, Atividade Física no Mundo da Imaginação, Saúde Bucal Voltada para Atletas.

A programação contou com a apresentação de aulas-show, competições, palestras, clínicas de atualizações. Profissionais renomados das áreas de Nutrição, Odontologia, Fisioterapia e Educação Física estiveram palestrando. O grande destaque foi a participação do ex-jogador de vôlei, Giovane Gávio, bicampeão olímpico, tetracampeão da Liga Mundial e campeão sul-americano. Giovane realizou a palestra master, com o tema "A glória é fruto de um excelente trabalho", abordando sobre como chegar a alta performance, a possibilidade do melhor desempenho, por meio de um processo de disciplina e foco para alcance dos resultados almejados. 1.537 pessoas passaram pelo evento.

Na oportunidade, foram lançados os Troféus: Flávio Antony e Paulo Avelino, para as modalidades Futsal e Voleibol, respectivamente. Os troféus farão parte da Copa Sesc, a partir da edição 2022. O projeto tem o objetivo de promover ampla mobilização da classe comerciária, possibilitando sua participação em atividades esportivas e competitivas, além da integração social, revelação de talentos e na formação educativa dos participantes, alinhando-se estrategicamente no fortalecimento da marca Sesc e inovação na ação finalística.

- **Sesc Geek:** projeto dedicado a cultura pop, cosplay, animes, ficção científica, integração por meio da tecnologia, à diversão e ao entretenimento. O evento, em sua primeira edição, ganhou um aliado, o Sesc Maker, culminando na transformação em Cuca Sesc Festival, tendo a participação de 4.000 pessoas, no Centro de Convenções Vasco Vasquez, no mês de novembro.
- **Ciclo Sesc Viver Mais a Cidade:** primeira edição na cidade de Itacoatiara, levou a 220 itacoatiarenses a um passeio ciclístico recreativo no centro histórico da cidade. O objetivo do projeto é conscientizar a população para o uso contínuo de bicicleta, tendo como pilares a qualidade de vida, por meio da atividade física, e a mobilidade urbana, como meio de transporte, além de possibilitar o conhecimento do patrimônio histórico-cultural da cidade de Itacoatiara.
- **Circuito Sesc de Corrida:** em sua 5ª edição, o projeto foi realizado no mês de dezembro, na Unidade José Ribeiro Soares, em edição especial Nigth Run, contando com a participação de 374 atletas, fortalecendo a marca Sesc e ampliando a participação efetiva do trabalhador do comércio e seus dependentes. O projeto tem como objetivo promover o desenvolvimento do pedestrianismo, potencializando a modalidade no Amazonas, despertando na população o interesse pela prática de uma atividade física regular.
- **Brincando nas Férias:** é uma colônia de férias realizada em período de recesso escolar, tendo como objetivo a promoção de atividades em tempo integral, por meio do tema "Uma aventura na selva", na unidade do Sesc "José Ribeiro Soares", com ações voltadas para 118 crianças pagantes e 41 crianças não pagantes do Projeto Social do Sesc Comunidade, fortalecendo o reconhecimento do Sesc como instituição social de relevância. Realizou-se treinamento e orientação na selva, oficinas, trilhas, recreação esportiva e formações educativas, com características multidisciplinares, desenvolvendo a autonomia e responsabilidade.
- **Treino em Casa:** em continuidade a proposta preconizada em 2020, promoveu-se no período da pandemia, nas redes sociais do Sesc Amazonas, aulas ao vivo e/ou gravadas, com os professores de Educação Física, visando contribuir para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar das pessoas, além de fidelizar a clientela. O projeto teve um alcance de 449.956 visualizações, oferecendo a população amazonense mais um serviço com padrões diferenciados.
- **Dia do Desafio:** campanha mundial de incentivo à prática regular de atividade físico-esportiva. Em 2021, foi realizada no formato virtual, por meio da realização de lives nas redes sociais do Sesc Amazonas e Prefeituras Municipais voltadas para o tema central da ação. Registrou-se a participação de 63.903 pessoas, nos municípios de Manaus, Coari e Maués.

Figura 24: Programa Lazer - Indicadores de Resultados 2021



Fonte: Sistema de Gestão Financeira e Sistema de Gestão da Produção, 2022.

Em 2021, o Programa Lazer realizou 71,47% da meta prevista na execução orçamentária, justificado pelo período de isolamento decretado pela pandemia.

Foram realizadas 806 ações no Programa, representando 44,07% da meta física prevista para o exercício. O maior impacto para não cumprimento da meta aconteceram nas atividades da Recreação, em virtude da paralisação e fechamento do parque aquático da unidade do Balneário do Sesc, além das aulas especiais e projetos presenciais que não aconteceram, devido ao cenário pandêmico. Ainda quando foi possível o retorno das atividades presenciais, em atendimento às recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e Decretos Governamentais diminuiu-se em 50% da capacidade de atendimento prevista.

Vale ressaltar que o projeto "Dia do Desafio", cuja meta física é expressiva, foi realizado no formato virtual, contabilizando a estatística somente para mídias sociais, o que impactou diretamente no resultado das metas físicas anuais da Atividade Desenvolvimento Físico-Esportivo.

O nível de subsídio no Programa de 80,02% ultrapassou a meta prevista em 5,26%, o que demonstra o compromisso da Instituição em subsidiar à clientela preferencial.

Ao analisar o percentual do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, observa-se a execução aquém do previsto, muito em virtude da paralisação, da redução da capacidade instalada nas unidades, do desemprego e da informalidade do mercado de trabalho.

### Atividade – Desenvolvimento Físico Esportivo

A atividade Desenvolvimento Físico Esportivo, em função do cenário pandêmico, não executou projetos/ações que demandariam presença física de seus clientes, impossibilitando usufruir de sua capacidade máxima de instalação nas atividades físico-esportivas. Merecem destaque as atividades sistemáticas realizadas nas unidades operacionais, em especial na unidade do Balneário do Sesc e Sesc Ler Cidade Nova, responsáveis pelo maior número de ações e clientes registrados em 2021. Dos 10.021 clientes do Programa Lazer, 9.466 são da Atividade Desenvolvimento Físico-Esportivo, representando 94,46% do resultado total do Programa.

## **Atividade – Recreação**

A Atividade realizou 61,11% da meta prevista na execução orçamentária, também impactada pelo cenário pandêmico o que ocasionou o cancelamento de projetos e ações impossibilitando executar sua programação e usufruir de sua capacidade máxima de instalação nas atividades recreativas.

Deste modo, as ações realizadas na atividade representam 11,27% da meta prevista, tendo em vista a paralisação dos serviços, cujo principal equipamento recreativo do regional, o Parque Aquático da unidade do Balneário do Sesc, interrompeu seus atendimentos pelo período de 10 meses, reabrindo somente no dia 30 de outubro, impactando negativamente no resultado da meta estatística da atividade. Ainda assim, foi possível atingir o nível de subsídio de 46,30% demonstrando o compromisso da Instituição em subsidiar à clientela preferencial. Ao analisar o percentual do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, observa-se a execução de 50,31%, ultrapassando 20,31% da meta prevista para o exercício.

Merecem destaque as ações realizadas no formato virtual, lives em datas comemorativas, como: Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Semana Mundial do Brincar, Dia das Crianças, com o objetivo de promover o entretenimento dos clientes do Sesc e público geral. Além disso o Sesc Amazonas, por meio do Sistema Fecomercio/Sesc/Senac, realizou em parceria com a Secretaria de Assistência Social (SEAS), uma manhã esportiva e recreativa (torneio de futsal, treinamento funcional, jogos de cooperação e dança), para os moradores de rua, pessoas em vulnerabilidade social, abrigados no Abrigo Emergencial da SEAS, na área de concentração de Centro de Convenções, em alusão ao Dia Mundial da Saúde.

## **Atividade – Turismo Social**

Na atividade Turismo Social a meta prevista na execução orçamentária, ultrapassou 15,67% sua previsão, muito em decorrência do alto custo das atividades de turismo, em virtude do período de pandemia. No entanto as ações realizadas na atividade ultrapassaram em 39,13% a meta prevista, justificada pela quantidade de passeios e traslados realizados nas modalidades de turismo emissivo e receptivo após o período de isolamento, e seu nível de subsídio aproximou-se do esperado em 26,95%

Ao analisar o percentual do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, observa-se a execução abaixo do previsto para o exercício, merecendo atenção para criação de estratégias para mudança do cenário em 2022.

Merece atenção a participação do Turismo Social, por meio do Sistema Fecomercio/Sesc/Senac, no 1º Festival Amazonas de Turismo, organizado pela Amazonastur, em parceria com a Secretaria de Cultura e Economia Criativa e a Comissão de Turismo da Assembleia Legislativa do Amazonas, cujo objetivo era transformar Manaus em um palco para novas oportunidades de negócios, capacitação e fomento do turismo no Estado do Amazonas. Na oportunidade, o Turismo Social apresentou o trabalho que vem sendo desenvolvido na fomentação do turismo regional.

## 9.1.5. Programa Assistência

De acordo com o Referencial Programático, o programa desenvolve as atividades Desenvolvimento Comunitário, Segurança Alimentar e Apoio Social e Trabalho Social com Grupos.

As unidades operacionais do Sesc localizadas em Manaus “Danilo Matos Areosa”, “José Ribeiro Soares” e Banco de Alimentos Mesa Brasil – “Ubaldino Meireles”, e a unidade Fausto Ventura, localizada em Manacapuru, promoveram em 2021 ações voltadas ao Programa Assistência, importantes à sociedade, em especial ao público em vulnerabilidade social, com a expressiva atuação do Programa Mesa Brasil Sesc, no combate à fome e ao desperdício, e do Trabalho Social com Idosos, na reafirmação da pessoa idosa no contexto social.

Assim como 2020, 2021 o cenário pandêmico ainda era uma realidade de crise e incertezas, pois a segunda onda da Covid-19 foi devastadora no país, pelo colapso do sistema de saúde, no qual o Amazonas foi fortemente atingido.

A pandemia da Covid-19 trouxe consigo desafios para toda a sociedade e causou grandes impactos no cenário econômico e social, afetando diretamente a saúde e a economia, o que provocou o surgimento de novas estratégias para atuação profissional em todos os segmentos da sociedade.

Dada as características de um público de risco o Trabalho Social com Idosos precisou revisar sua programação anual considerando que suas ações planejadas foram suspensas em cumprimento às orientações da Organização Mundial de Saúde (OMS). A partir de abril iniciou sua retomada contando com o apoio da tecnologia como forte aliada na continuidade de suas ações, passando a inovar suas práticas com a utilização do formato remoto, nas plataformas; whatsapp, youtube, instagram, meet, visando contribuir para o bem-estar, saúde mental e qualidade de vida, do público idoso.

No Programa Mesa Brasil, diante do cenário de pandemia que ainda assolava o Estado, continuou atuando intensamente para atender a população de forma emergencial, no combate à fome e no enfrentamento da calamidade pública, assistindo a um número maior de pessoas, contudo, a atividade Desenvolvimento Comunitário ficou comprometida, em virtude do cenário de pandemia, sendo realinhada sua execução para ações virtuais e presenciais.

Merece destaque a atividade Segurança Alimentar e Apoio Social que, por meio do Programa Mesa Brasil, distribuiu 2.982.319 quilos de alimentos, beneficiando 695.276 pessoas, o que representou 298% da meta prevista para o exercício, reflexo das parcerias firmadas, ao longo do ano.

Assim, com o apoio da rede de parceiros, composta por instituições e empresas, com objetivos comuns ao do Sesc, no exercício da responsabilidade social, foi possível minimizar os efeitos causados pela pandemia, essencial em todos os tempos, pois quem tem fome, tem pressa, onde destacamos abaixo, algumas parcerias e ações relevantes:

- **Projeto Brasil Fraternal:** foi realizada a doação de 5.000 cestas básicas para os municípios de Rio Preto da Eva, Careiro e Presidente Figueiredo, em atendimento ao projeto Brasil Fraternal do Governo Federal.
- **SC Johnson:** sendo um dos principais fabricantes mundial de produtos de limpeza doméstica, armazenamento doméstico, purificadores de ar, controle de pragas e cuidados com calçados, realizou a doação de 1.587 cestas básicas, que totalizaram 20.631 toneladas de alimentos, que atenderam 13 entidades sociais cadastradas no Mesa Brasil.
- **BRF – doação emergencial:** uma das maiores empresas de alimentos realizou a doação de 10 toneladas de produtos refrigerados, carne de hambúrguer e salsicha, que atenderam às entidades cadastradas no Mesa Brasil.
- **Fundação André e Lucia Maggi:** contribuiu com a doação de 51.950 cestas básicas, distribuídas em doações mensais, com o atendimento a 52 entidades em Manaus e 15 entidades no município de Itacoatiara, no período de maio a dezembro.
- **Grupo Bemol:** realizou a doação de 15 toneladas de trigo, beneficiando 23 entidades.
- **Nestlé:** realizou a doação de 4,6 toneladas de produtos Nestlé, recebida por meio da parceria entre o Sesc Minas Gerais, Companhia Aérea Latam e Sesc Amazonas.
- **DSM – Produtos Nutricionais Brasil S.A.:** participou com a doação de 7.000 kg de alimentos em bolsa térmica.
- **Global FoodBanking Network (GFN):** por meio do Departamento Nacional do Sesc, foi disponibilizado ao Sesc Amazonas o valor de R\$ 311.755,68 (trezentos e onze mil, setecentos e cinquenta e cinco reais e sessenta e oito centavos), provenientes da parceria com o GFN, destinado à aquisição de cestas básicas às famílias em risco social e nutricional, assistidas pelo Mesa Brasil Sesc, no estado, onde 4.949 cestas básicas adquiridas, 4.949 famílias e 21.757 pessoas beneficiadas.
- **Live Pe. Fábio de Melo e Aline Barros:** em parceria com o Sesc Goiás, foram realizadas 2 “lives”, com o objetivo de arrecadar doações de EPIs, materiais médico-hospitalares e cestas básicas, a serem destinados ao estado do Amazonas. Ao final contabilizou-se 610 cestas que foram arrecadadas, totalizando 7.930kg de alimentos.

## Programa Assistência

Figura : Gráfico : Programa Assistência - Indicadores de Resultados 2021



Fonte: Sistema de Gestão Financeira e Sistema de Gestão da Produção, 2022.

O Programa Assistência apresentou um desempenho de 74,48% da meta prevista na execução orçamentária, resultado do impacto de um cenário pandêmico, que impossibilitou a execução algumas ações planejadas. Ainda assim, em 2021 atingimos a realização de 1.963 ações no Programa, apresentando um desempenho de 97,01% da meta física prevista. Dentre elas, destacam-se àquelas que fortaleceram o compromisso do Sesc com a sociedade.

O trabalho contínuo e ininterrupto do Mesa Brasil no apoio às pessoas e famílias impactadas diretamente pela pandemia e suas mazelas sociais, na linha de frente, apoiou diretamente o poder público, com doações de alimentos, materiais hospitalares, equipamentos de proteção individual, higiene, limpeza, além do transporte de cilindros de oxigênio, no enfrentamento do momento crítico e de calamidade pública no estado, com a falta de oxigênio. O percentual do nível de subsídio no Programa reflete o compromisso da Instituição em subsidiar a sociedade e a clientela preferencial do Sesc Amazonas.

A análise do indicador que mede o percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio e seus dependentes é observada por um baixo número, em virtude das características inerentes ao Programa, que atende um público em vulnerabilidade social indistintamente de público preferencial do Sesc. Importante ressaltar que ainda assim, elevou-se a execução de 8,02% de uma meta planejada em 0,79%.

## Atividade – Desenvolvimento Comunitário

Em 2021 as ações realizadas na atividade representaram 30% da meta prevista, em virtude do realinhamento necessário devido à pandemia. Houve a necessidade do realinhamento da proposta inicial para o desenvolvimento das ações, com a adequação da metodologia em um cenário pandêmico, substituindo a programação presencial por “lives”, e encontros virtuais nas redes sociais do Sesc Amazonas. Assim, o formato das “lives”, por ser uma metodologia ativa com maior alcance de público, tornou o resultado da meta física presencial inadequado, porém o resultado positivo demonstra que as realizações da atividade neste formato não perderam sua essência socioeducativa, obtendo um alcance de público, e visibilidade social expressivo, o que, talvez não fosse possível no formato presencial.

Merecem destaque as lives realizadas para atender o Desenvolvimento Comunitário, com palestrantes renomados nacionalmente e atuantes lideranças, com consistente capilarização para fomentação de uma rede que contribua com a inovação social e empoderamento de comunidades em vulnerabilidade social, tendo o Sesc como potencial articulador.

Foram realizadas 4(quatro), ações virtuais e, após a segurança de uma boa cobertura vacinal e retorno das atividades presenciais, 2 (duas), ações presenciais, no que segue:

Lives:

- “Potencialize suas conexões e alcance impactos positivos”: realizada em maio, com a palestrante - Andreia Duarte, que atua na capacitação e formação de redes em Minas Gerais.
- “Comunidades Afro Religiosas - suas conexões e impactos sociais”: realizada em julho, com o palestrante - Gláucio da Gama, Professor, Mestrando em Ciências da Religião, Coordenador da FOPAAM e Representante da Associação Matriz Africana Navezuarina do Amazonas.
- “Comunidades Indígenas suas conexões e impactos sociais fora do seu território de origem”: realizada em agosto, com a palestrante Jonise Nunes dos Santos, Doutora em Letras – Estudos Linguísticos e Docente do Curso de Formação de Professores Indígenas da Faculdade de Educação da UFAM.
- “Projeto Sesc Envolve-se – agregando sustentabilidade e design nos produtos locais como oportunidade de geração de renda e desenvolvimento local”: realizada em dezembro, com a palestrante - Cristiani Jacobus – Coordenadora de Área do Sesc Santa Catarina.

Edições presenciais:

- Caravana Sesc: realizada em setembro, na Unidade Fausto Ventura, no município de Manacapuru, em parceria com a Prefeitura, Detran e pequenas empresas. Houve realização de vacinas, testes de DST's, exames preventivos, médicos; distribuição de 500 mudas de plantas; serviços de imagem pessoal.
- Ação Natal Social: realizada em dezembro, com os alunos do Projeto Social do Sesc “Esporte ao Alcance de Todos”.

## Atividade – Segurança Alimentar e Apoio Social

A atividade Segurança Alimentar e Apoio Social, realizou 13,81% da meta prevista na execução orçamentária, impulsionada pelo enfretamento da pandemia Covid-19 com número de ações realizadas acima do previsto, considerando que as ações realizadas ultrapassaram em 10,76% da meta prevista, tendo em vista, o compromisso social do Sesc, no trabalho contínuo e ininterrupto do Programa Mesa Brasil, para apoiar as pessoas e famílias diretamente impactadas pela pandemia e mazelas sociais no combate a fome.

O Programa Mesa Brasil em 2021 foi o grande destaque do Sesc Amazonas ultrapassando em 298% sua meta prevista para o exercício, como reflexo das parcerias e compromisso social da Instituição. Cabe destacar que em um momento crítico e de grande vulnerabilidade em que o sistema de saúde no Estado, entrou em colapso, pela falta de oxigênio e os leitos 100% ocupados, devido ao cenário pandêmico que assolava o país, a Confederação Nacional do Comércio (CNC) realizou a doação de 66 cilindros de oxigênio, além de materiais médico-hospitalares e EPIs, assim como as Federações do Comércio dos Estados e diversos Departamentos Regionais do Sesc uniram esforços para ajudar o Estado. Todo o material foi doado à Secretaria de Estado de Saúde e aos hospitais da capital, além da entrega de Lanches e águas aos profissionais da saúde e familiares de pacientes internados. Neste cenário a Rede Mesa Brasil, foi fundamental não só no apoio as doações, como também na disponibilização de sua infraestrutura de logística e pessoal para a distribuição de materiais, cilindros e equipamentos, pois as ações se tornaram ainda mais urgentes e o Programa também passou a receber e distribuir cestas básicas, atendendo não só a capital, como os municípios de Manacapuru, Iranduba, Rio Preto da Eva e Itacoatiara.

Merecem destaque as parcerias, conforme já citadas neste relatório, que apoiaram o Programa Mesa Brasil, em ações sistemáticas e emergenciais, no combate à fome nos últimos dois anos, no enfretamento à pandemia Covid-19.

### **Parcerias doações sistemáticas:**

CONAB  
CARREFOUR  
DANONE  
SEPROR  
Polícia Ambiental

### **Parcerias doações de campanhas:**

Campanha Amazonas Shopping  
Campanha Sumaúma Shopping  
BRF – Campanha de Natal  
ABRALATAS  
FIAT  
Circuito Sesc de Corrida 2020  
CDO – Companhia das Obras do Brasil

## Atividade – Trabalho Social com Grupos

O cenário pandêmico da Covid-19 acarretou mudanças no cotidiano, causando impacto no dia-a-dia da humanidade, e, como forma de prevenção, o distanciamento social se fez necessário para a saúde coletiva. Com o novo contexto, as formas de trabalho foram inovadas, e adaptadas para atender a clientela do Trabalho Social com Grupos. A atividade Trabalho Social com Grupos, enfrentou os impedimentos do cenário pandêmico, com um planejamento anual restruturado e adaptado para a forma virtual, por meio das mídias sociais whatsapp, instagram, forms e meet. Assim, foram realizadas como; reuniões, oficinas de relaxamento e da memória, contação de histórias, lives com palestrantes e alongamentos, que estimularam a interatividade dos idosos ao formato virtual

Como resultado de uma gestão estratégica no comprometimento em atender à sociedade e sua clientela preferencial, o nível de subsídio no Programa demonstra o compromisso social do Sesc em subsidiar a atividade, com destaque ao trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

Desta forma merecem destaques os seguintes projetos e ações:

- Arraiá Virtuá Ocê daí e eu de cá: realizado em junho, uma reunião comemorativa na plataforma meet, com dinâmicas temática, desafios de caracterização (vestuário e mesa posta), quadrilhão e atração musical.
- Oficina de Compostagem: realizada em junho, no formato virtual, com apoio da Sala de Ciências, na plataforma meet, com oficina de técnicas de compostagem e utilização de materiais diversos para a montagem de uma horta caseira.
- Gincana dos Avós: realizada em julho, com a participação dos grupos de idosos, na plataforma meet.
- Live: Envelhecimento Masculino
- Live: Modelos de Atenção à Saúde do Idoso - representando o sentido da prevenção
- Oficinas de Leitura
- Projeto: Sesc Prevenção Funcional da Pessoa Idosa
- Dia de Sol – Piquenique da Amizade
- Semana do Idoso
- Campanha: Dia Internacional da Luta contra a violência à Mulher.

## 9.1.6. Programa Administração

Gráfico 1: Programa Administração - Indicadores de Resultados 2021



Fonte: Sistema de Gestão Financeira e Sistema de Gestão da Produção, 2022.

Na análise da execução orçamentária das despesas registra-se 68,77% no desenvolvimento das atividades do programa Administração, salientando que, ao ser comparado com os resultados do ano anterior, a diferença é de 2,93% sendo que em 2020 já contávamos com um cenário pandêmico no Brasil, com reflexos na economia. Estes resultados demonstram claramente, que as medidas tomadas para conter os efeitos nefastos da pandemia, com impactos nas principais fontes de receitas, surtiram o efeito esperado.

Salienta-se ainda que, como forma de reduzir as consequências da pandemia buscou-se a melhoria no desempenho da gestão da área meio, por meio da priorização do foco na excelência da execução de nossos processos e rotinas, tendo como principal estratégia o aprendizado organizacional.

Objetivando aprimorar os processos de atendimento e conexão com os clientes internos e externos do Sesc, com foco na excelência, e na otimização do tempo de resposta as demandas, o DR-AM, baseado na Diretriz do Quinquênio, DQ 10 - Ampliação dos serviços por meio de tecnologia, e nos objetivos descritos no plano estratégico do Sesc (PES 2018-2021), dentre eles, o acolhimento e relacionamento com o cliente Sesc e modernização da gestão, trouxe como proposta o projeto "Transformando estruturas, conectando pessoas", vislumbrando uma disruptura no modelo de negócio tradicional, pautado na transformação digital com reflexos diretos no relacionamento institucional, atendendo o objetivo 4, do PES Sesc 2018-2021, na perspectiva clientes, e na DQ 10

Paratanto, construímos um projeto objetivando criar uma via de comunicação mais dinâmica com os clientes, e no mundo moderno, isso somente é possível, através de ferramentas de serviços de atendimento virtual desenvolvidos a partir de computação cognitiva e inteligência artificial.

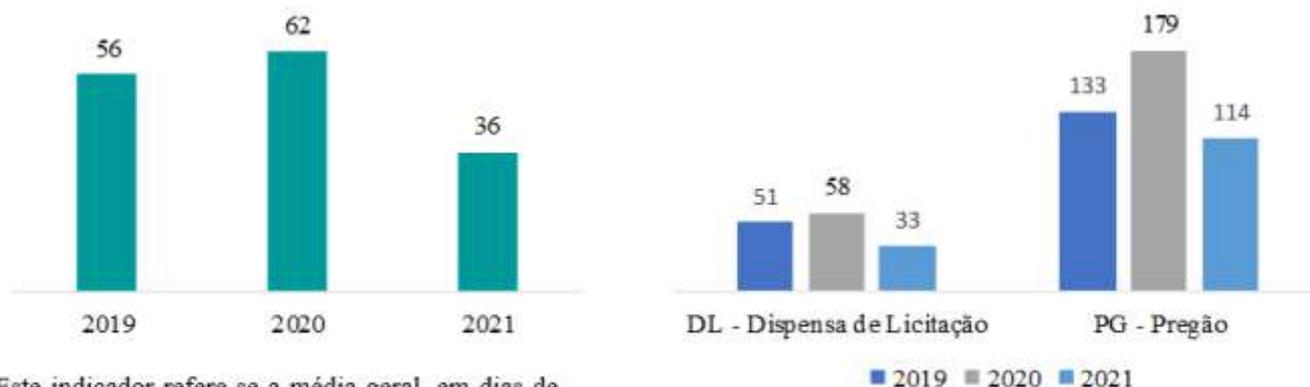
Nesse sentido, o Sesc Amazonas, vem buscando formas de inovar na sua programação e entrega, através de maior interação e conectividade, desmistificando esse universo da transformação digital, associado a novas tecnologias, inteligência artificial e outros mecanismos que permitam ao beneficiário e usuário acesso mais prático e rápido, por meio de um projeto piloto denominado jornada do associado, através da proposta de implantação do Sescbots.

Tal iniciativa é um marco para nossa empresa, pois o regional iniciou em 2021 o processo de aquisição do "Chatbot ou Sescbots", acreditando que a ferramenta irá revolucionar o atendimento ao associado, transformando significativamente a área de relacionamento do Sesc, visto que seremos capazes de entender as solicitações de nossos clientes, dando à eles as respostas que precisam de forma automatizada.

Em meio à crise do Corona vírus e aos desafios sem precedentes impostos por essa pandemia o Sesc Amazonas, assim com diversas empresas, viu oportunidades de crescimento a partir da tecnologia e inovação e lançou mão de estratégias que possibilitassem aceleração e eficiência dos processos de atendimento dos nossos clientes.

Para tanto o Regional implantou a matrícula online nas Escolas de ensino infantil, fundamental e médio, onde mais de 1600 pais efetivaram as matrículas de seus filhos de maneira totalmente virtual, momento impar que possibilitou a otimização e alavancagem de todo o processo de matricula escolar do SESC Amazonas, bem como, proporcionou economia de tempo e satisfação a todos os pais.

**Gráfico 2: Lead Time Conclusão Processos e Tempo de Conclusão de Processos (em dias)**



Este indicador refere-se a média geral, em dias de conclusão de processos, considerando todas as modalidades realizadas. O lead time geral de 2021, está 41% abaixo em comparação a 2020.

### 9.1.6.1. Desenvolvimento Profissional e Valorização dos Recursos Humanos

Em 2021, o Sesc Amazonas propiciou oportunidades de capacitação, com aplicabilidade nas atividades diárias e nos projetos desenvolvidos pelas áreas nos programas; Administração, Saúde, Educação, Cultura, Lazer e Assistência, alinhados ao crescimento e inovação desta Entidade.

O desafio da “inovação” nos fez ressignificar conceitos e remodelar estratégias de ação, entendendo que, a transformação é de dentro para fora. Para tanto entendemos que, necessitaríamos romper padrões de repetição, ousar na forma de fazer e arriscar inovar, aprimorando algumas atividades voltadas as áreas de desenvolvimento humano.

Na área de pessoal foi implantado, com o apoio do Sebrae-AM, o projeto de capacitação “Seja Dono do Seu Negócio”, promovendo a formação empreendedora dos gestores e líderes, voltado para desenvolvimento de atividades inovadoras que possam agregar valor social ao SESC.

Nosso Projeto tem como campo de atuação todas as áreas de negócios do Sesc Amazonas, entendendo que, nossa maior revolução será introduzir a cultura de inovação no Departamento Regional, distribuindo em seus cinco programas finalísticos: Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, envolvendo ainda o sexto e, não menos importante ator social, o Programa Administração.

Desta forma, decidimos iniciar com pequenos passos, ou seja, pela sensibilização e capacitação dos gestores e líderes, a fim de promover essa cultura em quem pode disseminá-la e tem o poder de inspirar outros.

Para tanto iniciamos reunindo a alta gestão do DR/AM em um encontro de planejamento para lançamento do projeto “Seja Dono do Seu Negócio”, onde seguindo uma metodologia de conscientização do poder do líder e, do estímulo e internalização da missão, visão e valor do Sesc, assim como, da auto responsabilidade quanto a produção dos nossos resultados, fazendo-os refletir acerca do sentimento de pertencimento de dono da empresa e do negócio que lideram.

A partir da capacitação, cada líder/gestor, imbuído da visão de dono do negócio, terá o desafio de construir, alinhado com os técnicos e demais stakeholders, a proposta de inovação para o seu negócio, culminando na denominada “Trilha de Inovação Social do Sesc Amazonas.”

A proposta de internalização do propósito de dono do seu negócio surgiu a partir da necessidade de trazer comprometimento e sentimento de pertencimento ao time Sesc Amazonas, partindo do estímulo a criatividade e engajamento no cumprimento da nossa missão, e revisão da programação. Razão pela qual terá continuidade, com expectativas de aperfeiçoamento ano a ano.

Com relação a modernização dos processos de aquisição a redução do tempo de processamento desta atividade com a segurança necessária, nos garantiu passar na auditoria interna do conselho fiscal sem apontamentos e com elogios a organização processual. Assim, podemos destacar que o tempo de atendimento de processos de licitação de registro de preço reduziu em sessenta e cinco dias, e o de dispensa de licitação em vinte cinco dias em relação ao ano anterior. Esta melhoria de processo contou com o apoio dos gestores através de reuniões sistemáticas de alinhamento das contratações, frente as demandas dentro do prazo necessário, graças a elaboração e atendimento a um calendário de licitações validado e do conhecimento das áreas envolvidas.

A Seção de Gestão de Pessoas, por meio do Núcleo de Desenvolvimento Técnico, capacitou 284 colaboradores, que participaram de ações de desenvolvimento técnico, comportamental e treinamentos obrigatórios, correspondendo a 48,30% do quadro funcional, como resultado das estratégias adotadas, das parcerias com instituições de ensino e consultorias, bem como, o apoio de colaboradores multiplicadores, proporcionando o alcance superior à meta estipulada no Planejamento Estratégico.

**Figura 26: Total de Colaboradores Treinados por Programa 2021**



**Fonte:** Seção de Gestão de Pessoas, 2022.

## 9.1.6.2. Instrumentos de Valorização de Recursos Humanos

A área de Gestão de Pessoas concentrando esforços na implantação, manutenção e fortalecimento de políticas e benefícios que reflitam na elevação da satisfação dos empregados e na formação de equipes de alta performance, realizou por meio de práticas e programas direcionados a melhoria da qualidade de vida, incentivos à formação profissional, estimulando o uso de canais de comunicação e possibilidades de capacitação, além dos benefícios espontâneos.

Alinhado ao Planejamento Estratégico, o atual Plano de Cargos e Salários, proporciona aos seus empregados, além dos benefícios legais, os benefícios espontâneos, de: subsídio nas refeições, plano de assistência médico-hospitalar, auxílio funeral, 1/2 expediente no dia do aniversário, planos de empréstimos pessoais.

## 9.1.6.3. Rotatividade de Colaboradores

Quadro 6: Demonstrativo do percentual de Rotatividade – Situação em 31/12/2021

Descrição	Percentual Realizado		
	2021	2020	2019
Índice de <i>Turnover</i> (Rotatividade)	15,55%	16,01%	14,05%

Considerando que o turnover é uma das principais métricas de Recursos Humanos, devido os impactos da entrada e saída de empregados que refletem diretamente na produtividade, na satisfação dos empregados e no resultado global da Entidade, o Regional procura manter seus processos seletivos bem estruturados, além de normatizar remuneração e benefícios que atraiam e mantenham os melhores talentos na Entidade.

Promovendo maior assertividade nos processos seletivos e um acompanhamento constante pelo desenvolvimento de pessoas proposto pela Administração Regional, no exercício de 2021, alcançou-se 15,55%, como resultado anual, adequando-se consideravelmente ao Planejamento Estratégico, considerando a meta esperada de 18,00%.



## 9.1.6.4. Demonstrativos Relacionados ao Quadro de Pessoal

**Quadro 7: Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação em 31/12/2021**

Descrição	Quantitativo		
	2021	2020	2019
a) Número de Pessoal Efetivo	538	540	612
b) Número de Pessoal Contratado (Prazo Determinado)	7	4	6
c) Número de prestadores de serviços através de Empresas (Temporário)	33	37	44
d) Servidores Cedidos ou em Licença	1	1	1
e) Servidores em Cargos em Comissão	7	6	13
f) Servidores em Funções Gratificadas	42	47	46
g) Número de estagiários do PEBE (DN)	-	-	90
h) Número de estagiários do Regional	-	-	-
i) Número de Jovens Aprendizizes	19	23	26
j) Outros não apresentados nos itens anteriores	-	-	-
<b>Total</b>	<b>647</b>	<b>658</b>	<b>838</b>

Fonte: Seção de Gestão de Pessoas, 2021.

O dimensionamento da força de trabalho do Regional é realizado sistematicamente no período de elaboração do Programa de Trabalho que ocorre anualmente, momento em que promovemos estudos, análises e definição de todas as ações e atividades que serão ofertadas no ano seguinte, ocasião em que é possível ter uma previsão mais clara do quantitativo de empregados necessários para viabilizar o que foi planejado, bem como, os recursos financeiros e materiais, necessários ao alcance dos resultados esperados.

**Quadro 8: Demonstrativo da Força de Trabalho por Programas – Situação apurada em 31/12/2021**

Categorias / Programas	Quantidade de Funcionários por Programas													
	Educação		Saúde		Cultura		Lazer		Assistência		Administração		Totais	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	268	265	72	69	18	20	91	93	11	11	81	81	541	539
Prazo Determinado	-	2	-	-	-	-	4	1	-	-	-	4	4	7
Cargos em Comissão	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4	6	6	7
Funções Gratificadas	12	9	8	7	3	3	7	6	1	1	16	16	47	42
Temporários	14	6	-	-	-	-	22	26	-	-	1	1	37	33
Jovens Aprendizizes	7	6	3	3	2	2	3	1	1	1	7	6	23	19
Estagiários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totais</b>	<b>303</b>	<b>289</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>127</b>	<b>127</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>109</b>	<b>114</b>	<b>658</b>	<b>647</b>

Fonte: Sistema Totvs/RM Labore, 2022.

A mencionada análise da força de trabalho é realizada tanto na perspectiva quantitativa quanto na qualitativa, comparando com o quadro existente, sendo possível constatar tanto a necessidade de contratações para atendimento das demandas planejadas, quanto de possíveis desligamentos. Desta forma o planejamento garante o menor impacto decorrente de desligamentos por substituições de empregados, considerando seu desempenho, pois são previamente programadas as contratações para substituição.

De acordo com o quadro Demonstrativo da Força de Trabalho, em comparação ao Exercício de 2020, houve redução de 1,70% no quadro de pessoal. Nossa força de trabalho, concentra-se em sua maioria na área finalística com 68,79%, e a área meio com 31,21%.

**Quadro 9: Demonstrativo da Força de Trabalho por Faixa Etária – Situação em 31/12/2021**

	Quantidade de Funcionários por Faixa Etária						Totais
	Até 24	De 25	De 36	De 46 a	De 56 a	Acima	
Efetivos (Prazo Indeterminado que não ocupam	268	265	72	69	18	20	91
Prazo Determinado	-	2	-	-	-	-	4
Cargos em Comissão	2	1	-	-	-	-	-
Funções Gratificadas	12	9	8	7	3	3	7
Temporários	14	6	-	-	-	-	22
Jovens Aprendizes	7	6	3	3	2	2	3
Estagiários	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totais</b>	<b>303</b>	<b>289</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>127</b>

Fonte: Sistema Totvs/RM Labore, 2022.

O Regional tem a maioria de colaboradores na faixa etária de 36 a 45 anos, representando aproximadamente 42,81% do total de seu quadro de pessoal. Em seguida temos os mais jovens do quadro com as faixas de até 24 anos (5,41%) e 25 a 35 anos (24,73%), representando em torno de 30,14%. Com esses dados, constatamos que 72,95% do quadro de pessoal do Sesc Amazonas tem como maioria, jovens e adultos de até 45 anos de idade.

**Quadro 10: Demonstrativo da Força de Trabalho por Gênero – Situação em 31/12/2021**

Categorias/ faixas	Homem	Mulher	Homem Trans.	Mulher Trans.	Outros LGBTQIA+	TOTAIS
Efetivos (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	245	294	-	-	-	539
Prazo Determinado	4	3	-	-	-	7
Cargos em Comissão	3	4	-	-	-	7
Funções Gratificadas	22	20	-	-	-	42
Temporários	33	-	-	-	-	33
Jovens Aprendizes	8	11	-	-	-	19
Estagiários	-	-	-	-	-	-
<b>Totais</b>	<b>315</b>	<b>332</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>647</b>

Fonte: Sistema Totvs/RM Labore, 2022

No Demonstrativo de Empregados por Gênero, do total de 647 empregados 51,31% do quadro são representados por mulheres e 48,69% representados por homens.

**Quadro 11: Demonstrativo da Força de Trabalho por Escolaridade – Situação em 31/12/2021**

Tipologia do cargo	Quantidade de pessoas por nível de escolaridade								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>1. Provedimento de cargo efetivo</b>	-	5	6	66	210	174	81	2	1
1.1. Servidores de Carreira	-	5	6	64	208	171	81	2	1
1.2. Servidores com Contratos Temporários	-	-	-	2	2	3	-	-	-
<b>2. Provedimento de cargo em comissão</b>	-	-	-	1	6	20	22	1	-
2.1. Grupo Direção e Assessoramento Superior	-	-	-	-	1	5	8	-	-
2.2. Funções gratificadas	-	-	-	1	5	15	14	1	-
<b>3. Totais (1+2)</b>	-	5	6	67	216	194	103	3	1

**LEGENDA**

**Nível de Escolaridade**

1 - Analfabeto; 2 - Alfabetizado sem cursos regulares; 3 - Primeiro grau incompleto; 4 - Primeiro grau; 5 - Segundo grau ou técnico; 6 - Superior; 7 - Aperfeiçoamento / Especialização / Pós-Graduação; 8 - Mestrado; 9 - Doutorado/Pós Doutorado/PhD/Livre Docência; 10 - Não Classificada.

Fonte: Sistema Totvs/RM Labore, 2022.

Quanto ao nível de escolaridade dos colaboradores da instituição, dos 595 empregados em Provedimentos de Cargos Efetivos e Cargos em Comissão, está definida em: 36,30% do quadro de empregados com segundo grau ou técnico completo; 32,61% com ensino superior completo; 17,31% com pós-graduação/especialização; 11,26% com ensino fundamental completo; 1,85% representado pelos empregados com ensino fundamental incompleto e alfabetizados sem cursos e os outros 0,67% representados entre mestrado/doutorado completo.

**Tabela 4: Distribuição da Lotação Efetiva - Situação em 31/12/2021**

Tipologias dos Cargos	Lotação Efetiva					
	Área Meio			Área Fim		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Servidores de Carreira	165	188	232	423	406	440
Temporários (Prazo Determinado)	4	-	-	3	4	6
Prestadores de Serviços através de Empresas (Temporários)	27	23	31	6	14	13
<b>Total de Servidores</b>	<b>196</b>	<b>211</b>	<b>263</b>	<b>432</b>	<b>424</b>	<b>459</b>

Fonte: Sistema Totvs/RM Labore, 2022.

O exercício de 2021 encerrou a lotação com 93,63% do quadro com empregados efetivos, sendo 6,37% os contratos por prazo determinado e prestadores de serviços através de Empresas (temporários). A quantidade de funcionários disponíveis frente às necessidades do Regional está de acordo com o quadro de lotação aprovado pelo Conselho Regional.

As contratações por prazo determinado foram realizadas para atendimento às substituições dos afastamentos por auxílio-doença, licença maternidade e manutenção da escala de férias dos Vigias.

**Quadro 12: Situações que reduzem a força de trabalho – Situação em 31/12/2021**

Tipologias dos afastamentos	Quantidade de pessoas na situação em 31 de dezembro		
	2021	2020	2019
1. Cedidos (1.1+1.2)	-	-	-
1.1. Exercício de Cargo em Comissão	-	-	-
1.2. Outras situações específicas	-	-	-
1. Afastamentos (2.1+2.2+2.3+2.4+2.5)	25	24	24
2.1. Para Exercício de Mandato Eletivo	-	-	-
2.2. Para Estudo ou Missão no Exterior	-	-	-
2.3. Para Serviço em Organismo Internacional	-	-	-
2.4. Para Participação em Programa de Pós-graduação Stricto Sensu no País	-	-	-
2.5. Por doença e moléstia grave.	-	-	-
3. Removidos (3.1+3.2+3.3+3.4+3.5)	-	-	-
3.1. De ofício, no interesse da Administração	-	-	-
3.2. A pedido, a critério da Administração	-	-	-
3.3. A pedido, independentemente do interesse da Administração para acompanhar cônjuge companheiro	-	-	-
3.4. A pedido, independentemente do interesse da Administração por Motivo de saúde	-	-	-
3.5. A pedido, independentemente do interesse da Administração por Processo seletivo	-	-	-
4. Licença remunerada (4.1+4.2)	-	-	-
4.1. Doença em pessoa da família	-	-	-
4.2. Capacitação	-	-	-
5. Licença não remunerada (5.1+5.2+5.3+5.4+5.5)	1	1	1
5.1. Afastamento do cônjuge ou companheiro	-	-	-
5.2. Serviço militar	-	-	-
5.3. Atividade política	-	-	-
5.4. Interesses particulares	-	-	-
5.5. Mandato classista	-	-	-
6. Outras situações	-	-	-
7. Total de servidores afastados em 31 de dezembro (1+2+3+4+5+6)	26	25	25

Fonte: Sistema Totvs/RM Labore, 2022.

O Regional tem a saúde do empregado como fator prioritário em suas ações, a partir do qual são desenvolvidas estratégias em conjunto com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), que visam a promoção da saúde, redução de acidentes de trabalho e/ou afastamentos, além de proporcionar o Plano de Saúde garantindo a prevenção à saúde e qualidade de vida dos empregados.

Com ações de acompanhamento da saúde e assistência, obtém-se um controle efetivo e resultados positivos em relação ao quantitativo de empregados no quadro. O exercício de 2021 finalizou com 25 afastamentos, dos quais 9 (nove) possuem tipologia de aposentadoria por invalidez e estão afastados desde os anos anteriores, 1(um) licença não remunerada e 15(quinze) doenças, representando 3,98% da força de trabalho

**Quadro 13: Composição do Quadro de Estagiários**

Quantitativo de contratos de estágio vigentes - Situação apurada em 31/12											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2021	2020	2020	2021	2020	2020	2021	2020	2020	2021	2020	2020
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: Sistema Totvs/RM Labore, 2022.

No exercício de 2021, não houve movimentação do programa Especial de Bolsa Estágio-PEBE no Regional Amazonas.

**Quadro 14: Composição do Quadro de Jovens Aprendizizes**

Quantitativo de contratos jovem aprendiz vigentes - Situação apurada em 31/12											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
-	-	-	-	-	-	13	16	18	6	7	8
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
-	-	-	-	-	-	R\$122.385,50	R\$121.056,02	R\$117.750,68	R\$47.918,19	R\$39.397,98	R\$52.333,63

Fonte: Sistema Totvs/RM Labore, 2022.

Em 2021 o Sesc Amazonas encerrou o exercício com 19 Aprendizizes no quadro, representando 68,42% na área fim e 31,57% na área meio. O acompanhamento dos Aprendizizes é realizado de forma sistemática, por meio da formação técnica em Serviços Administrativos e a vivência profissional no Sesc, o que contribui para o desenvolvimento das suas habilidades e competências profissionais.

**Quadro 15:** Custos do pessoal – Situação em 31/12/2021

Tipologias/ Exercícios	Vencimentos e Vantagens Fixas	Despesas Variáveis						Despesas de Exercícios Anteriores	Decisões Judiciais	Total
		Rebribuições	Gratificações	Adicionais	Indenizações	Benefícios Assistenciais e Previdenciários	Demais Despesas Variáveis			
<b>Servidores de Carreira que não ocupam cargo de provimento em comissão</b>										
<b>Exercícios</b>	2021	R\$ 17.901.530,82	-	R\$ 255.247,62	R\$ 495.348,41	R\$ 155.830,10	-	-	R\$ 8.839,29	R\$ 18.816.796,24
	2020	R\$ 17.665.505,63	-	R\$ 176.250,06	R\$ 936.989,13	R\$ 147.164,48	-	-	R\$ 37.901,62	R\$ 18.963.810,92
	2019	R\$ 21.066.215,25	-	R\$ 458.341,59	R\$ 612.738,24	R\$ 105.902,52	-	-	R\$ 221.232,45	R\$ 22.464.430,05
<b>Servidores com Contratos Temporários</b>										
<b>Exercícios</b>	2021	R\$ 277.872,01	-	R\$ 4.652,09	-	R\$ 1.834,86	-	-	-	R\$ 284.358,96
	2020	R\$ 226.762,22	-	R\$ 5.234,79	-	R\$ 1.896,18	-	-	-	R\$ 233.893,19
	2019	R\$ 183.425,67	-	R\$ 537,25	R\$ 3.437,70	R\$ 953,32	-	-	-	R\$ 188.353,94
<b>Servidores Cedidos com ônus ou em Licença</b>										
<b>Exercícios</b>	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Servidores ocupantes de cargos do Grupo Direção e Assessoramento Superior</b>										
<b>Exercícios</b>	2021	R\$ 1.612.515,80	-	R\$ 305.898,57	-	R\$ 50.314,35	-	-	-	R\$ 1.968.728,72
	2020	R\$ 1.415.320,80	-	R\$ 244.168,56	-	R\$ 50.330,11	-	-	-	R\$ 1.709.819,47
	2019	R\$ 1.220.725,85	-	R\$ 411.275,17	R\$ 3,74	R\$ 264.088,42	R\$ 111.998,63	-	-	R\$ 2.008.091,81
<b>Servidores ocupantes de Funções gratificadas</b>										
<b>Exercícios</b>	2021	R\$ 2.180.783,37	-	R\$ 703.933,56	R\$ 59.983,53	R\$ 39.942,11	-	-	-	R\$ 2.984.642,57
	2020	R\$ 2.750.637,67	-	R\$ 699.164,11	R\$ 43.349,26	R\$ 403.762,05	R\$ 667,00	-	-	R\$ 3.897.580,09
	2019	R\$ 3.235.061,79	-	R\$ 946.372,40	R\$ 76.170,52	R\$ 170.272,20	R\$ 24.116,90	-	-	R\$ 4.451.993,81
<b>Estagiários</b>										
<b>Exercícios</b>	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	R\$ 585.025,84	-	-	R\$ 11.013,23	R\$ 115.540,00	R\$ 455,16	-	-	R\$ 712.034,23

Fonte: Seção de Gestão de Pessoas, 2022.

Em 2021 o custo de pessoal sofreu impactos ainda decorrentes da pandemia Covid-19, mais especificamente no primeiro trimestre, devido necessidade de distanciamento social e nova paralisação de todas as atividades presenciais, o que ocasionou mudanças nas regras trabalhistas, adaptação para a modalidade de trabalho home office, bem como, alteração no planejamento das férias anuais. Desta forma, o Sesc Amazonas encerrou o exercício com o quadro de pessoal em 614 colaboradores, representando uma redução nas contratações diretas em 1,14% em relação ao exercício anterior.

No grupo de Servidores com Contratos Temporários, as contratações foram realizadas para atendimento às substituições dos afastamentos por auxílio-doença, licença maternidade e manutenção da escala de férias dos Vigias. Observa-se um aumento do custo em função de afastamentos pontuais por doença relacionados com a Covid-19.

Neste contexto, ocorreram reduções do custo de pessoal no grupo de Servidores de Carreira e no grupo de Servidores Ocupantes de Funções Gratificadas, em face do aprimoramento dos procedimentos internos e reestruturação das atividades, com foco no alcance de metas, redução de custos operacionais, alinhados a produtividade e manutenção da qualidade no atendimento da clientela.

## 9.2. Dimensão Ambiental

Com o objetivo de buscar a sustentabilidade do Sesc/AM, a administração da unidade balneário, em 2021 com o apoio dos gestores das demais unidades e através de parcerias realizadas com empresas executou diversas atividades garantindo a melhoria da qualidade de vida dos clientes e colaboradores. Inicialmente, com a participação do Instituto SOKA foi possível realizar: o plantio de 400 mudas de árvores na unidade de preservação permanente do balneário, 120 mudas foram doadas a população da manauara em comemoração ao "Dia do Voluntariado", 120 mudas foram doadas durante a Colônia de férias do Sesc.

Outra atividade que vale destaque foi implementada no setor de nutrição com o apoio da sala de ciências do Sesc, quando se tornou possível realizar a coleta de aparas de hortifrúti na área de produção do Restaurante do Comerciário, para a fabricação de adubo através da compostagem, promovendo um processo de reciclagem de resíduo orgânico, destinando sua aplicação nas plantas da unidade Balneário do Sesc. Nesta mesma direção temos a coleta do resíduo orgânico em parceria firmada com o Retiro da Emma, possibilitando a destinação correta deste resíduo, uma vez que o processamento é formalmente certificado garantindo a destinação apropriado, assim como, a parceria com a empresa INDAMA no recolhimento do óleo vegetal usado no Restaurante, com certificação de destinação, garantindo um passo a mais na direção da sustentabilidade.

Dentre as rotinas diárias do setor de conservação e limpeza do Sesc, é realizada uma prévia separação de resíduos como papelão e plástico, promovendo um descarte consciente destes materiais que são recolhidos pelo órgão Municipal competente obedecendo as normas de destinação como: Aterros Sanitário; Incineração e Reciclagem, de modo a permitir o reaproveitamento do material. Esta mesma metodologia é aplicada ao descarte de lâmpadas. Outra prática sustentável acontece com o recolhimento de latas de tintas vazias, onde seu material é reutilizado para fabricação de pás pela equipe de manutenção, com objetivo de se reduzir a aquisição destas ferramentas utilizadas na tarefa de varrição das áreas externas.

Nesse contexto, para garantir que as águas servidas retornem para a natureza despoluídas, contribuindo com a prevenção de doenças, a promoção da saúde e a melhora da qualidade de vida da comunidade, o Sesc Amazonas elaborou em 2021 um Cronograma especialmente voltado a instalação de Estações de Tratamento de Esgoto – ETE. Deste modo, as duas primeiras estações que entraram em operação no exercício de 2021 objetivaram atender a clínica de odontológica e o Parque Aquático II ambos instalados na Unidade operacional do Balneário do Sesc. Estas estações são responsáveis pelo tratamento dos resíduos gerados pelos banheiros dos prédios, assim, removendo as cargas poluentes do esgoto e devolvendo ao ambiente um efluente tratado.

Plano (s) para o desenvolvimento de ações de promoção à sustentabilidade e sua descrição em linhas gerais, indicando endereço na Internet em que pode ser acessado, caso disponível.

**Quadro 16: Práticas de Sustentabilidade Adotadas**

Iniciativas programáticas associadas à sustentabilidade	Breve descritivo
Parceria internas	Aproveitamento de resíduos gerados por áreas internas para fabricação de adubos
Conscientização	Reaproveitamento de latas de tintas vazias para fabricação de ferramenta
Parceria externa	Destinação de resíduos orgânicos com certificado de destinação
Parceria externa	Plantio de mudas regionais para garantir a preservação da flora

Fonte: Gerência de Divisão Administrativa, 2022.

## 9.3. Dimensão Institucional

Ações estratégicas voltadas ao suporte e desenvolvimento da instituição necessárias a realização das atividades finalísticas

### 9.3.1. Fortalecimento da Identidade e Comunicação Institucional

Fortalecer a identidade da marca Sesc, aprimorando suas ferramentas de comunicação, no interesse de firmar a sua finalidade e natureza privada, junto a sua clientela preferencial e a sociedade.

**1. Objetivo Estratégico:** Aprimorar as ações de comunicação, visando o fortalecimento da marca Sesc enfatizando a sua finalidade

- Estratégia: Elaborar o plano de comunicação do Regional visando contribuir para a percepção dos objetivos institucionais pelo cliente.

**Tabela 5: Indicadores - Fortalecimento da Identidade e Comunicação Institucional**

Indicador	2021		
	Meta anual	Resultado	Farol
% de crescimento de fãs/ seguidores/ inscritos nas redes sociais	25,00%	11,44%	●
% de investimento em comunicação	1,90%	1,05%	●
% de crescimento em inserções em mídias diversas. (tv e jornais)	15,00%	43,03%	●

Legenda: ● Meta não alcançada ● Meta ultrapassada ● Meta alcançada

O percentual de crescimento de fãs/seguidores/inscritos nas redes sociais, apresentou realização a menor do previsto, o que fez um número de 11,76% de crescimento, referentes a 140.751 seguidores nos perfis das redes sociais mantidas pelo Sesc. O índice permaneceu em evolução, contudo, distantes da meta de 25% de crescimento, mesmo com as ações feitas para que a mesma fosse palpável. Percebeu-se que de fato o declínio do Facebook em número de usuários em escala global, comprometeu com significância o resultado deste indicador, observa-se ainda o fenômeno do imediatismo e do consumo massivo de informação, o que acarreta nos usuários dessas plataformas não enxergarem mais necessidade de seguir aquele ou esse perfil, uma vez que suas dúvidas, vínculos ou necessidades já não existem mais.

Da meta renunciada para o investimento em comunicação, realizou-se 1,05%, demonstrando que o nível percentual alcançado, por ser um indicador de esforços, cujos dados refletem uma execução monetária, é importante considerar outros elementos que apoiaram a qualificação do alcance do objetivo e ampliaram as ações de comunicação institucional, por meio do Plano de Comunicação do Regional.

Deste modo, o percentual de crescimento em inserções em mídias diversas (TV, jornais e portais), chegou ao acumulado de 472 inserções durante 2021, atingindo um acréscimo de 43,03% em relação a meta planejada, atrelado as consequências suscitadas, bem como, aos desafios do novo cenário. Muito desse resultado deu-se pela nova estratégia adotada com a imprensa e na diversificação dos assuntos relacionados, preconizando uma agenda focada em resultados e na articulação assertiva com os veículos de comunicação.

## 9.3.2. Acolhimento e Relacionamento

Definir e implantar estratégias para captação de novos clientes trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, nas ações socioeducacionais desenvolvidas pelo Sesc.

**2. Objetivo Estratégico:** Promover o aumento da participação de novos clientes trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes

**3. Objetivo Estratégico:** Ampliar a participação efetiva dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes

- Estratégia: Definir e implantar estratégias para captação e priorização dos clientes preferenciais.

**4. Objetivo Estratégico:** Inovar na ação finalística

- Estratégia: Idealizar, planejar e executar mais serviços de conteúdo e qualidade ações junto à clientela

**Tabela 6:** Indicadores - Acolhimento e Relacionamento

Indicador	2021		
	Meta anual	Resultado	Farol
Índice de evolução no volume de novas matrículas	9,00%	50,11%	●
% de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Sesc	35,00%	23,61%	●
Grau de satisfação dos clientes nos serviços	70,00%	92,00%	●
% de renovação de matrícula	80,00%	77,55%	●
Quantidade de ações inovadoras implementadas	5,00	9,00	●

Legenda: ● Meta não alcançada ● Meta ultrapassada ● Meta alcançada

O DR-AM lançou mão de diversas ações que culminaram na elevação dos indicadores do planejamento estratégico, como: mapeamento e prospecção de empresas contribuintes já cadastradas no Sistema SCA e atendimento "in company", através das nossas unidades móveis, criando uma conexão entre instituição, empresa e empregado, reafirmando a essência do Sesc, que é a melhoria da qualidade de vida do trabalhador do comércio e seus dependentes, com reflexos diretos de 50,11% no índice de evolução de novas matrículas.

A pandemia da Covid-19, e os impactos desta em nosso modelo de negócio, foi um dos fatores preponderantes para o não atingimento de algumas metas da perspectiva clientes Sesc do PES 2018-2021, dentre elas o % inscrição de trabalhadores do comércio e de renovação de matrícula, o que encontra respaldo no sobrestamento da prestação de alguns serviços.

O Sesc, por sua natureza e essência de contato e aproximação com seus clientes, sofreu com o isolamento social imposto pelo cenário pandêmico, razão esta que nos impulsionou a buscar caminhos, traçar estratégias e mudar estruturas, de forma que púdessemos estar adequados e competitivos no mercado, e ainda mais próximos aos nossos clientes.

O atual cenário econômico e pós-pandêmico, além do desafio de adequação ao momento de distanciamento social, às novas demandas e à transformação digital, apresentaram uma necessidade premente de implementação de ações voltadas a realidade virtual, e a conexão não presencial, se assim pudermos definir.

Visando potencializar as ações inovadoras do Regional contemplando o objetivo estratégico de inovar na ação finalística, destacamos alguns projetos: Sesc Geek; Sesc Cultura Criativa; Sesc Tururi Fashion – Cultura e Moda; Sesc Imersão Maker; corridas virtuais; lives; treino em casa; matrícula on-line, Simpósio Esportivo Sesc Saúde do Corpo e implantação do Estúdio Sesc para gravação de atividades, objetivando disponibilizá-las em plataforma virtual. Nesse contexto, o Sesc Amazonas, de forma assertiva e estratégica, implantou em 2021 no Programa Educação, a matrícula on-line, possibilitando o acesso célere aos procedimentos de inscrição dos alunos do ensino regular, por meio do portal educacional, através do qual o discente e/ou responsável legal, puderam realizar todo o procedimento de ingresso ou renovação de forma virtual, eliminando as filas, cumprindo os protocolos de redução de contato presencial, garantindo praticidade e comodidade aos pais.

### 9.3.3. Inovação da Gestão

Partindo da adoção dos princípios da eficiência e da eficácia, objetiva a melhoria contínua da qualidade dos projetos desenvolvidos, aprimorando os serviços ofertados, com ênfase no aperfeiçoamento da ação finalística. Verifica-se, também, a necessidade de aprimorar o processo de planejamento e acompanhamento da gestão.

#### 5. **Objetivo Estratégico:** Aumentar a eficiência dos processos internos

- Estratégia: Mapear e implantar a transformação dos processos de negócios

Tabela 7: Indicador - Aumentar a Eficiência dos Processos Internos

Indicador	2021		
	Meta anual	Resultado	Farol
% de execução das etapas dos projetos de transformação planejados	100,00%	100,00%	●

Legenda: ● Meta não alcançada ● Meta ultrapassada ● Meta alcançada

O projeto de “Transformação dos processos de negócios” foi composto por ações estratégicas que priorizaram processos críticos e fundamentais para otimização das atividades do Sesc Amazonas.

A utilização do Business Process Management (BPM) mostrou-se eficaz na modelagem de processos, possibilitando a identificação de dores, gaps e possíveis melhorias. O Sesc Amazonas disponibiliza na Intranet fluxos e descritivos dos processos publicados, devidamente validados pelos envolvidos, para que todos os colaboradores tenham acesso aos normativos, seguindo a mesma estrutura da cadeia de valor e portfólio de processos.

Em 2021, as ações estratégicas propostas foram: Implantação do processo PCG e Diagnóstico, levantamento e validação da dores e implantação do processo de comunicação. As referidas ações foram realizadas conforme previsto, alcançando a meta de 100%.

### 9.3.4. Ambiente de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas Soluções Tecnológicas e de Comunicação

Investir em ambientes de valorização e desenvolvimento contínuo de seu quadro funcional, possibilitando o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados, dando-lhes condições de trabalho, de forma a permitir trajeto de formação e carreira.

Tabela 7: Indicadores - Desenvolvimento Organizacional e Estrutural

Indicador	2021		
	Meta anual	Resultado	Farol
Índice de <i>Turnover</i> (Rotatividade)	18,00%	15,55%	●
% de pessoas que participam de ações de desenvolvimento profissional	40,00%	48,30%	●
% de investimento e desenvolvimento de pessoas	0,10%	0,13%	●
% de recursos financeiros em TIC	2,18%	1,36%	●

Legenda: ● Meta não alcançada ● Meta ultrapassada ● Meta alcançada

O índice de rotatividade do Sesc AM, para 2021, foi de 15,55%, estando dentro da meta estipulada. Em decorrência das estratégias adotadas pelo Regional e o desenvolvimento de parcerias com instituições de Ensino, Consultorias, bem como, a utilização de colaboradores multiplicadores, foi possível capacitar 40,65% de nossos colaboradores com baixo custo. Quanto ao % de recursos financeiros em TIC, o resultado acumulado de 1,36%, mesmo em um cenário pandêmico, com diversos desafios sociais, foi possível realizar entregas tecnológicas que atenderam ao Sesc Amazonas de forma imediata e a curto prazo, e ainda fora possível iniciar a aquisição de melhorias continuadas e vislumbradas, através de (4) quatro projetos para modernização pedagógica, física e tecnológica, todos enviados em atender ao cliente Sesc, com as melhores tecnologias disponíveis no mercado, como: Adequação a Estruturação do Regional; Estruturação Tecnológica da Educação Infantil; Acolhimento e Atendimento ao Cliente e Estruturação Estúdio e Desenvolvimento Software Portal de Acervo e Biblioteca Virtual.

## 9.4. Dimensão Infraestrutura

Com o intuito de propiciar melhoria na infraestrutura das Unidades Operacionais de modo a ampliar sua atuação, o Sesc Amazonas busca oferecer aos seus clientes as melhores condições de acessibilidade aos espaços físicos para a execução e prestação de serviços de forma a promover a segurança e o bem-estar dos públicos frequentadores desses espaços, sejam eles internos ou externos.

### 9.4.1. Ambientes Físicos Adequados para o Desenvolvimento das Ações

Harmonizar a infraestrutura as necessidades socioambientais para o desenvolvimento das ações.

**Tabela 8:** Indicador - Proporcionar ambientes físicos adequados ao desenvolvimento das ações

Indicador	2021		
	Meta anual	Resultado	Farol
% de investimento de infraestrutura realizadas	10,00%	2,94%	●

Legenda: ● Meta não alcançada ● Meta ultrapassada ● Meta alcançada

Com objetivo de garantir a harmonização da infraestrutura e as necessidades socioambientais para o desenvolvimento das ações da entidade possui um plano de trabalho voltado a investimentos na infraestrutura do Regional. Em 2021 foram concluídos 13 (treze), processos licitatórios para execução de obras, correspondendo a 24% da quantidade total de processos planejados, cabendo destacar, que muitas ações foram prejudicadas pela Pandemia Covid-19, fazendo com que obras e projetos fossem adiados, impactando diretamente o plano de investimentos em infraestrutura do Sesc Amazonas, alcançando 2,02%, como índice consolidador deste indicador. Contudo, cabe destacar a finalização da reforma da Unidade do Sesc Ler Mansour.

## 9.5. Dimensão Econômica

A dimensão econômica do Regional Amazonas, foi fortemente impactada pelo cenário de pandemia mundial em razão da proliferação do Covid-19, assim como tantas empresas em todo o mundo. Mesmo com a realização de ações rápidas em resposta à crise econômica vivenciada, e que buscou a manutenção do equilíbrio financeiro da Instituição, alguns resultados tiveram forte reflexo em seus números.

### 9.5.1. Assegurar o Equilíbrio Financeiro do Regional a Longo Prazo

Assegurar a sustentabilidade dos recursos que apoiem as operações e nas estratégias, através do monitoramento dos riscos mais significativos que podem afetar a Entidade.

Tabela 9: Indicador – Crescimento equilibrado

Indicador	2021		
	Meta anual	Resultado	Farol
Índice de Comprometimento da Receita Corrente	Entre 80,00% a 100,00%	71,10%	●
% de Participação de Receita de Serviços	Até 24,00%	20,53%	●

Legenda: ● Meta não alcançada ● Meta ultrapassada ● Meta alcançada

Com bases na execução orçamentária, o resultado do Índice de Comprometimento da Receita Corrente em 2021, foi impactado pela execução aquém do previsto na receita de serviços, influenciada pelos efeitos da pandemia Covid-19, com a evasão de clientes e o cancelamento de ações/atividades planejadas, cabendo observar que o valor atingido no referido índice não afetou o desenvolvimento de outras ações realizadas gratuitamente, tendo em vista, que a receita compulsória superou a previsão anual. Quando comparado as despesas correntes a participação da Receita de Serviços, atingiu o percentual esperado no planejamento estratégico, com uma diferença positiva de 3,47%.

### 9.5.2. Análise Orçamentária

#### Orçamento Programa e Retificativo Orçamentário

O Orçamento Programa alinhado ao Programa de Trabalho representa um importante instrumento de gestão, que busca, dentre outros aspectos, assegurar o cumprimento dos objetivos estratégicos, direcionar o orçamento para ações e áreas que cumpram importante papel frente a Missão institucional e ainda gerar responsabilidade, compromisso e sinergia através da construção coletiva de metas que corroborem para a eficiência na aplicação dos recursos financeiros. O Sesc Amazonas preconiza como pilar estratégico na gestão financeira a busca pelo crescimento equilibrado e a sustentação financeira e, neste sentido acompanha, monitora e avalia suas despesas e receitas com racionalidade nos gastos, mantendo o controle sem prejuízo para os objetivos e metas projetadas para o exercício.

O ano de 2021 e a manutenção do cenário com a Pandemia com a Covid-19, alinhado à grave crise no sistema de saúde e à falta de oxigênio no estado, trouxeram grandes perdas e, como consequência, a continuidade das medidas de contenção, distanciamento e isolamento visando reduzir o contágio, conforme já citado neste relatório. Neste contexto, o regional não pode realizar grandes e vultuosos projetos como lhe é de praxe, principalmente no primeiro semestre do ano, mantendo as atividades on-line e semipresenciais. Tendo como consequência a necessidade de reajustamento e cancelamento de alguns contratos de prestação serviços e de aquisição de bens; a suspensão de contratos de trabalho; a concessão de férias antecipadas e férias coletivas; a readequação do quadro de pessoal, dentre outras foram medidas importantes com vistas a adequação ao cenário de grande dificuldade no cumprimento das Receitas Operacionais e incertezas frente a realização da Arrecadação Compulsória.

No Retificativo Orçamentário, identificou-se relevante incremento na Receita de Contribuição Social, resultando em acréscimo nas Receitas Totais de 12,18% em relação ao Orçamento Inicial. As Despesa Retificadas, projetadas foram distribuídas de forma equilibrada para efetivar as propostas programáticas, sem perder de vista o equilíbrio e a sustentação financeira do Sesc Amazonas, sendo destinados 33% para a Educação, 25% Administração, 20% Lazer, 14% Saúde e 7% Cultura e Assistência.

## Receitas

Gráfico 3: Principais Fontes de Recursos



Fonte: Sistema de Gestão Financeira – SGF, 2022.

As Receitas Totais perfazem um total de R\$ 71.302.731,49, o que representa uma execução de 100,77% do valor previsto. Deste total de receitas, 59,02% (R\$ 42.082.445,58) advém da arrecadação compulsória; 14,53% (R\$ 10.362.388,17) das receitas de prestação de serviços, sendo estas as mais relevantes fontes de receitas do Sesc Amazonas. A Tabela abaixo apresenta este detalhamento bem como o percentual de execução em relação ao Orçamento final.

**Tabela 9: Principais Fontes de Receitas**

Nº Conta	Principais Fontes de Receitas	Orçado	Realizado	% Execução
6.1.1	Contribuições Sociais	R\$ 40.228.775,00	R\$ 42.082.445,58	104,61%
6.1.2	Prestação de Serviços	R\$ 12.990.453,00	R\$ 10.362.388,17	79,77%
6.1.3	Outros Serviços	R\$ 758.507,00	R\$ 243.344,92	32,08%
6.1.4	Receitas Financeiras	R\$ 4.763.108,00	R\$ 6.155.480,05	129,23%
6.1.5	Contribuições	R\$ 7.582.275,00	R\$ 7.860.799,42	103,67%
6.1.6	Outras Transferências	R\$ 4.320.882,00	R\$ 4.298.480,75	99,48%
6.1.9	Outras Receitas Correntes	R\$ 16.000,00	R\$ 4.992,60	31,20%
6.2	Capital	R\$ 100.000,00	R\$ 294.800,00	294,80%
<b>Receitas Totais</b>		<b>R\$ 70.760.000,00</b>	<b>R\$ 71.302.731,49</b>	<b>100,77%</b>

Fonte: Sistema de Gestão Financeira – SGF, 2022.

Os resultados obtidos na execução das principais fontes de Receitas demonstraram um percentual maior de execução de 294,80% na Receita de Capital, resultante de leilões de bens inservíveis realizados pelo Sesc que superaram as expectativas iniciais da área de Patrimônio. Já a Receita Financeira apresentou 129,23% de execução, gerando um saldo positivo em comparação ao orçado de mais de R\$1.392Milhões, provenientes do melhor comportamento dos juros sobre os títulos de renda do Sesc frente ao esperado, uma variável que sofre impactos da economia nacional. As Receita de Contribuições Sociais realizaram-se em 104,61% uma valor a maior no montante de R\$1.853Milhoes (4,61%) provenientes da manutenção dos repasses ao Sesc e ainda do crescimento deste ao DR.

Os mesmos fatores externos que impactaram nas receitas acima com realização a maior, também impactaram negativamente as Receitas de Prestação de Serviços que apresentaram execução inferior ao previsto no montante de -R\$2.628Milhoes representando uma execução de 79,77% frente montante estimado. Conclui-se que, mesmo com a menor execução das Receitas de Serviços a manutenção e superação da Arrecadação Compulsória somadas as Receita Financeira, apresentaram fatores positivos que possibilitaram a compensação e equilíbrio das receitas colaborando para um resultado satisfatório, de cumprimento de 100,77% em relação as receitas previstas.

**Gráfico 4: Receitas por Programa**



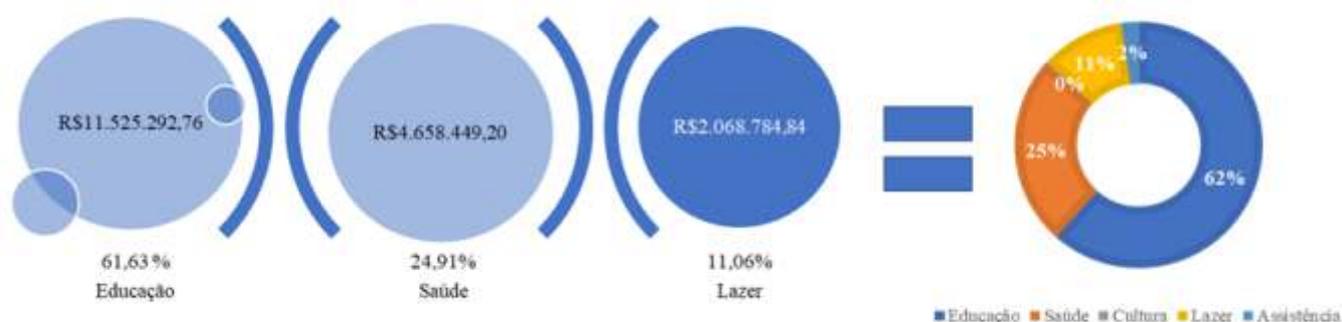
Fonte: Sistema de Gestão Financeira – SGF, 2022.

O Programa Administração concentra as Receitas de Contribuições Sociais, receitas estas que apresentaram execução de 104,61% em relação ao orçado, somado as Receitas das Atividades Relacionamento com Clientes perfazem um cumprimento de 106,28% das receitas previstas no programa, sendo este essencialmente o suporte (back-office) ao funcionamento da estrutura do Sesc.

Já o Programa Educação, possui receitas provenientes, principalmente, das Atividades de Educação Infantil, Fundamental, Médio e Idiomas, visto que as demais atividades são direcionadas ao PCG ou gratuitas por essência. O Índice de Cobertura das Despesas do Programa fez o total de 64,27% este ano, no entanto, a análise estratificada por atividade apresenta cenários bem diferentes dado a especificidade de cada uma.

O programa Cultura teve o menor percentual de execução do previsto, sendo apenas 20,03%, considerando que a principal fonte de recursos deste programa é oriunda das receitas de serviços, e o programa teve poucas realizações devido à paralização de atividades em função do cenário pandêmico.

**Gráfico 5: Concentração de Receitas por Programa**



Fonte: Sistema de Gestão Financeira – SGF, 2022.

Em relação à concentração das receitas por programa finalístico, temos o Programa Educação com 61,63% das receitas, Programa Saúde com 24,91% e Programa Lazer com 11,06%, sendo este último impactado pela paralização de atividades geradoras de receitas de serviços.

## Despesas

Do montante de despesas correntes, 67,52% está concentrado nas despesas com o grupo de Pessoal e Encargos, 30,01% no grupo de Uso de Bens e Serviços; 2,45% nas Contribuições à Federação do Comércio; e 0,01% em despesas financeiras. Os investimentos representam 2,19% dos desembolsos totais.

**Gráfico 6: Principais alocações de Recursos**



**Fonte:** Sistema de Gestão Financeira - SGF, 2022.

A execução orçamentária das despesas teve como resultado o montante de R\$ 51.535.251,14, o que representa uma execução de 72,83% do valor previsto. Deste montante R\$ 50.405.400,25 de despesas correntes e R\$ 1.129.850,89 de despesas de capital, com 97,81% e 2,19% de distribuição em relação ao total.

**Tabela 10: Principais Fontes de Despesas**

Nº Conta	Principais Fontes de Despesas	Orçado	Realizado	% Execução
5.1.1	Pessoal e Encargos	R\$ 40.866.530,00	R\$ 34.035.364,14	83,28%
5.1.2	Uso de Bens e Serviços	R\$ 21.221.336,00	R\$ 15.125.665,03	71,28%
5.1.4	Despesas Financeiras	R\$ 8.200,00	R\$ 7.147,19	87,16%
5.1.5	Trans. Inst. Privadas - Contribuições	R\$ 1.182.726,00	R\$ 1.237.223,89	104,61%
5.1.9	Outras Despesas Correntes	R\$ -	R\$ -	-
5.2.1	Investimentos	R\$ 7.471.208,00	R\$ 1.129.850,89	15,12%
5.2.2	Inversões Financeiras	R\$ 10.000,00	R\$ -	0,00%
<b>Despesas Totais</b>		<b>R\$ 70.760.000,00</b>	<b>R\$ 51.535.251,14</b>	<b>72,83%</b>

**Fonte:** Sistema de Gestão Financeira – SGF, 2022.

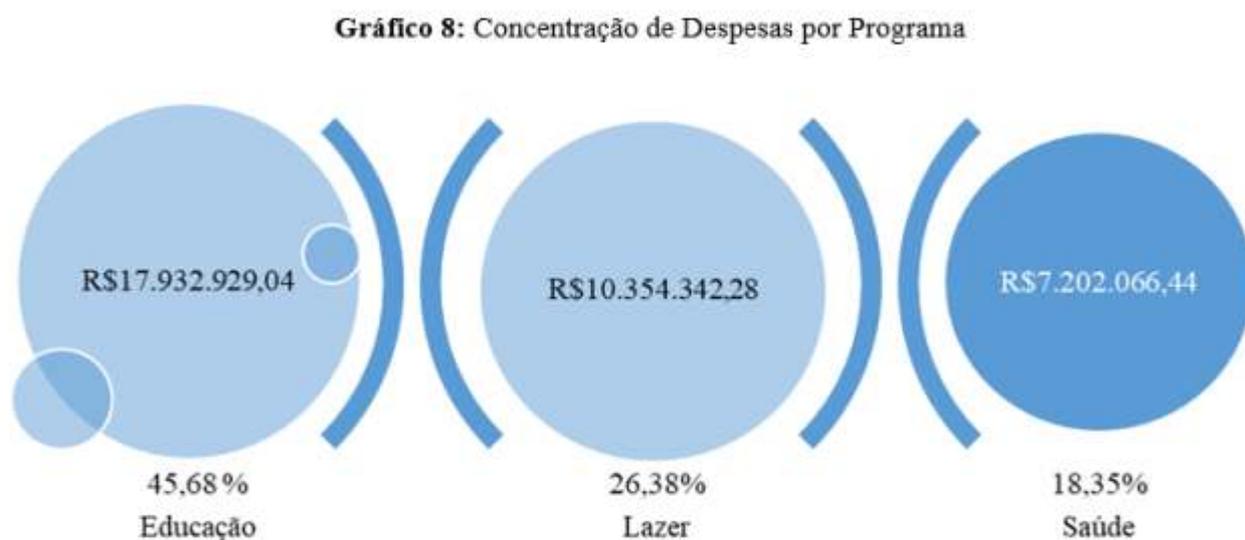
Dentre os grupos de despesas, as Transferências de Instituições privadas sem Fins Lucrativos alcançaram um percentual de execução de 104,61%, em função dos repasses de Arrecadação Compulsória terem sido executados a maior. As Despesas Financeiras executaram 87,16%, seguido das Despesas com Pessoal e Encargos, que alcançaram 83,28% de execução do previsto.

Tendo as Despesas com Pessoal e Encargos a maior concentração de recursos, envidou-se nesta maior atenção para assegurar seu cumprimento, conforme já citado no item acima, resultando uma execução de 83,28%. As Despesas de Uso de Bens e Consumo reflete o cenário de impossibilidade de execução sistemáticas de atividades como por exemplo o Parque Aquático do Sesc, as aulas de Natação e Hidroginástica, retomadas apenas no segundo semestre do ano, bem como outras que não ocorreram, provenientes de projetos que, se realizadas, colaborariam para o atingimento da meta de despesas. A menor execução deu-se na conta de Investimentos, onde concentram-se as operações de obras, reformas e aquisições de bens de capital. Ressalta-se que muitas ações foram prejudicadas pela Pandemia Covid-19, fazendo com que as obras e projetos fossem adiados, impactando diretamente o plano de investimentos em infraestrutura do Sesc Amazonas, conforme já mencionado anteriormente.



Fonte: Sistema de Gestão Financeira – SGF, 2022.

Nas despesas executadas, o regional alcançou 72,83% de execução em relação ao previsto para o exercício, sendo esse percentual equivalente nas execuções dos programas, Educação (75,75%), Saúde (71,78%), Cultura (83,35%), Lazer (71,47%), Assistência (74,48%) e Administração (68,77%).



Fonte: Sistema de Gestão Financeira – SGF, 2022.

No que concerne à concentração das despesas, por programa finalístico, o programa Educação concentra 45,68% das despesas, o programa Saúde 26,38% e o programa Saúde 18,35%.

## Indicadores Financeiros

Os indicadores financeiros principais que o Sesc Amazonas considera são o “índice de comprometimento da receita corrente” e “participação da receita de serviços”, que objetivam o equilíbrio financeiro para desenvolvimento do regional em longo prazo. Concernente aos indicadores de desempenho “percentual de despesas do programa Administração”, “percentual de despesas com pessoal” e “percentual e encargos em relação à remuneração e pessoal”, os mesmos estão embasados em parâmetros normativos e de gestão, recomendados pelos órgãos de controle.

O total de despesas correntes do programa Administração (deduzidas as despesas com as Contribuições Confederativas e Federativas), de acordo com o Art. 14 do Codeco, não deve ultrapassar 25% das receitas correntes previstas, excluídas destas as Subvenções Extraordinárias. Este indicador gerou o índice de 15,36% no exercício, portanto, dentro da normativa. Já as despesas com pessoal e encargos, representam 43,44% das receitas correntes e as despesas com encargos representam 30,12% das despesas com remuneração de pessoal, ficando ambas dentro dos parâmetros recomendados.



Fonte: Sistema de Gestão Financeira – SGF, 2022.

Conforme Resolução SESC 1.389/2018, que trata do programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG, o Departamento Regional deve comprometer 33,33% da sua Receita Compulsória Líquida em educação básica e continuada e/ou ações educativas dos demais programas desenvolvidos. Destina-se prioritariamente aos Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus dependentes, e aos estudantes da rede pública de educação básica, todos com renda familiar bruta de até três salários mínimos nacionais, sendo essa condição autodeclarada para as atividades elegíveis e que requerem inscrições. Consciente da importância do Programa de Comprometimento, o subsídio deve contemplar taxas, mensalidades e demais itens exigidos para a frequência nas atividades.

**Quadro 17: Aplicação da Receita Compulsória Líquida**

Descrição	Prevista (R\$)	Realizada (R\$)
Receita Compulsória Bruta	R\$ 40.228.775,00	R\$ 42.082.445,58
( - ) Comissão para a RFB ( 2% )	R\$ 804.575,50	R\$ 841.648,91
<b>Subtotal</b>	<b>R\$ 39.424.199,50</b>	<b>R\$ 41.240.796,67</b>
( - ) Contribuição à Fecomércio ( 3% )	R\$ 1.182.725,99	R\$ 1.237.223,89
<b>Receita Compulsória Líquida</b>	<b>R\$ 38.241.473,52</b>	<b>R\$ 40.003.572,78</b>
<b>Valor Destinado ao PCG (33,33% RCL)</b>	<b>R\$ 12.745.883,12</b>	<b>R\$ 13.333.190,81</b>
<b>Valor Destinado a Gratuidade (16,67%)</b>	<b>R\$ 6.372.941,56</b>	<b>R\$ 6.668.595,58</b>
<b>Recursos Aplicados em Educação ou Ações Educativas dos Demais Programas (Quadro A)</b>	<b>R\$ 22.691.006,05</b>	<b>R\$ 19.676.483,27</b>
<b>Recursos Aplicados na Gratuidade (Quadro B)</b>	<b>R\$ 6.952.167,18</b>	<b>R\$ 6.267.391,76</b>

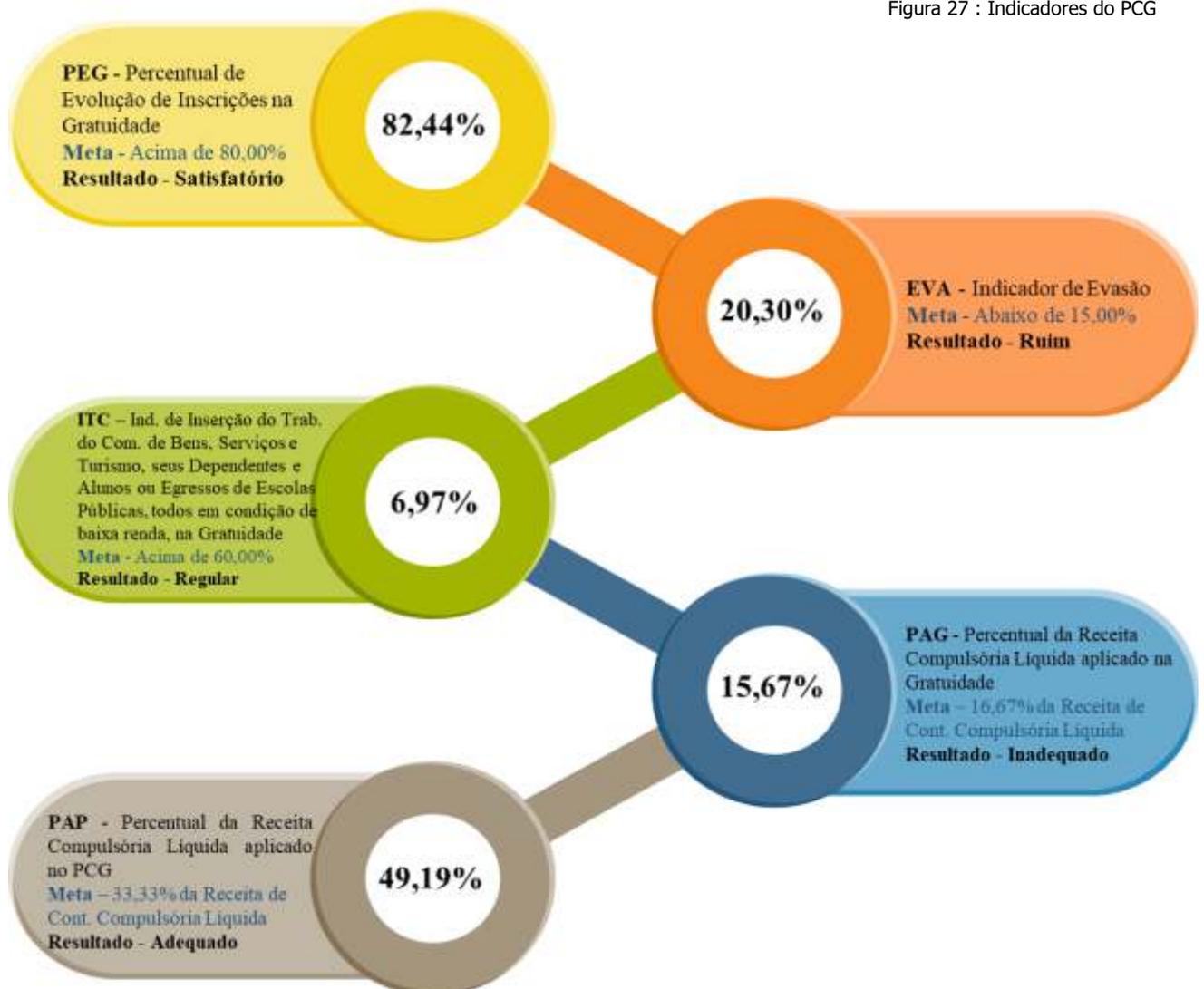
Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.

O Sesc Amazonas em 2021 mesmo no cenário pandêmico, realizou 90,15% da meta prevista de R\$6.952.167,18 com atividades no PGC, representando um enorme ganho frente aos desafios enfrentados, visto que a restrição de contato físico e o fechamento necessário das Unidades do Sesc, resultaram no ajustamento de ações presenciais para virtuais, que apresenta como uma das consequências a redução de despesas com insumos utilizados apenas nas ações presenciais, tais como fornecimento de lanches, fardamentos, materiais esportivos, dentre outros impactando o resultado do PCG.

As atividades de Lazer e projetos como o Esporte ao Alcance de Todos, Brincando nas Férias necessitaram de redimensionamento para o segundo semestre em virtude dos decretos de contenção da pandemia Covid-19, realizando atendimento a 3.583 clientes o que representa 26% da meta inicial pretendida. O BliblioSesc que não pôde deslocar-se para as comunidades também contribuiu para a realização do comprometimento que atingiu 15,67% da Receita de Contribuição Compulsória Líquida, realizada abaixo da meta de 16,67% como efeito do cenário pandêmico.

Outro fator a ser considerado, foi o montante da Receita Compulsória realizada acima do estimado elevando a meta financeira inicialmente programada para o exercício. Concernente ao comprometimento de um terço da receita compulsória líquida (33,33%), destinados à educação básica e ações educativas, o Departamento Regional alcançou o índice acima do previsto de 49,19%, representando R\$ 19.676.483,27 em recursos aplicados.

Figura 27 : Indicadores do PCG



Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.

Fórmula de cálculo dos indicadores:

PEG – Inscrições na Gratuidade Realizadas no Ano / Inscrições na Gratuidade Realizadas no Ano Anterior x 100.

EVA – Total de Evasões na Gratuidade / Total de Clientes (inscrições) na Gratuidade x 100.

ITC – Inscrições de TC + Dependentes de TC + Alunos de Escolas Públicas + Egressos de Escolas Públicas na Gratuidade / Total de inscrições na Gratuidade no ano x 100.

PAG – Valor Total Realizado na Gratuidade / Receita de Contribuição Compulsória Líquida Realizada x 100.

PAP – Valor Total Realizada no PCG / Receita de Contribuição Compulsória Líquida Realizada x 100.

\*Somente dados da atividade EJA entraram nos cálculos dos indicadores.

Quadro 18: Quadro A: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas Totais do PCG

Programa	Atividade	Modalidade	Realização	Nº De Inscrições (Clientes)		Frequência / Clientes / Público / Participantes		Valores (R\$)	
				Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Educação	Ensino Fundamental e Adultos - EJA	-	Anos Iniciais	563	511.103	470.879	511.103	R\$ 6.674.216,83	R\$ 5.802.301,90
		-	Anos Finais	555	604.800	477.698	604.800	R\$ 2.300.201,99	R\$ 1.917.682,74
		-	Anos Letivos	304	338.041	272.505	338.041	R\$ 2.300.201,99	R\$ 1.917.682,74
		-	Alfabetização	114	52.688	73.393	52.688	R\$ 2.300.201,99	R\$ 1.917.682,74
Educação Complementar	Educação de Jovens e Adultos - EJA	-	Anos Iniciais do Ens. Fund.	249	121.618	170.922	121.618	R\$ 4.046.729,74	R\$ 4.718.910,24
		-	Anos Finais do Ens. Fund.	133	43.200	33.128	43.200	R\$ 4.046.729,74	R\$ 4.718.910,24
		-	Ensino Médio	206	64.200	49.408	64.200	R\$ 4.046.729,74	R\$ 4.718.910,24
		-	Curso	530	63.188	26.793	63.188	R\$ 4.046.729,74	R\$ 4.718.910,24
Saúde	Educação em Saúde	-	Acompanhamento Pedagógico	241	91.442	176.171	91.442	R\$ 14.236.878,07	R\$ 13.129.738,53
		-	Curso	2.895	-	-	-	R\$ 14.236.878,07	R\$ 13.129.738,53
		-	Palestra	34	8.110	5.158	8.110	R\$ 0,00	R\$ 421.363,39
		-	Curso	34	712	598	712	R\$ 0,00	R\$ 421.363,39
Cultura	Biblioteca	-	Curso	80	19.564	674	19.564	R\$ 176.349,62	R\$ 85.853,65
		-	Consultas	2.517	33.101	10.855	33.101	R\$ 176.349,62	R\$ 85.853,65
		-	Empréstimos	2.517	5.535	3.376	5.535	R\$ 176.349,62	R\$ 85.853,65
		-	TOTAL	2.597	-	-	-	R\$ 1.230.788,30	R\$ 902.226,94
Lazer	Desenvolvimento Físico-Esportivo	-	Esporte Coletivo	366	25.038	13.340	25.038	R\$ 5.362.033,07	R\$ 4.377.636,62
		-	Esporte Individual	2.604	149.393	84.710	149.393	R\$ 5.362.033,07	R\$ 4.377.636,62
		-	Luta	35	10.234	684	10.234	R\$ 5.362.033,07	R\$ 4.377.636,62
		-	Recreação	156	22.758	5.264	22.758	R\$ 5.362.033,07	R\$ 4.377.636,62
Assistência	Trabalho Social com Grupos	-	Multípráticas esportivas	159	945	713	945	R\$ 1.110.355,55	R\$ 0,00
		-	Colônia de férias	3.320	-	-	-	R\$ 1.110.355,55	R\$ 0,00
		-	Consulta social	80	320	497	320	R\$ 1.110.355,55	R\$ 0,00
		-	Encontro	13.594	5.860	14.445	5.860	R\$ 1.110.355,55	R\$ 0,00
TOTAL GERAL	TOTAL GERAL	-	Oficina	1.879	1.700	1.879	1.700	R\$ 750.951,06	R\$ 845.517,79
		-	Palestra	442	5.430	7.899	5.430	R\$ 750.951,06	R\$ 845.517,79
		-	Reunião	15.995	-	-	-	R\$ 750.951,06	R\$ 845.517,79
		-	TOTAL GERAL	24.841	-	-	-	R\$ 22.691.006,05	R\$ 19.676.483,27

Obs.: Este Quadro representa a totalidade do PCG, inclusive a parte da gratuidade.

Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.

Quadro 19: Quadro B: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas com Gratuidade

Programa	Atividade	Modalidade	Realização	Nº De Inscrições (Clientes)		Frequência / Clientes / Público / Participantes		Valores (R\$)	
				Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Educação	Ensino Fundamental	-	Anos Iniciais	1	903	837	903	R\$ 260.179,81	R\$ 252.870,17
		-	Anos Finais	45	46.441	40.788	46.441	R\$ 301.303,52	R\$ 279.920,24
	Ensino Médio	-	Anos Letivos	40	44.280	39.777	44.280	R\$ 4.284.874,49	R\$ 4.691.235,66
		-	Alfabetização	112	51.488	73.113	51.488	R\$ 381.966,79	R\$ 241.690,86
	Educação de Jovens e Adultos - EJA	-	Anos Iniciais do Ens. Fund.	248	119.218	170.634	119.218	R\$ 98.210,86	R\$ 95.445,54
		-	Anos Finais do Ens. Fund.	128	39.000	31.885	39.000	R\$ 5.326.535,47	R\$ 5.561.162,47
Educação Complementar	Complementação Curricular Acompanhamento Pedagógico	-	Curso	203	60.000	48.212	60.000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		-	Curso	181	9.563	7.077	9.563	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Saúde	Educação em Saúde	-	Curso	234	84.146	175.423	84.146	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		-	Palestra	1.192	-	-	-	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Cultura	Música Biblioteca	-	Curso	0	0	0	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		-	Curso	42	12.904	429	12.904	R\$ 25.812,17	R\$ 4.304,29
		-	Consultas	177	20.820	1.512	20.820	R\$ 72.521,31	R\$ 70.782,07
		-	Empréstimos	219	1.495	190	1.495	R\$ 98.333,48	R\$ 75.086,37
Lazer	Desenvolvimento Físico-Esportivo	-	Esporte Coletivo	156	20.430	5.264	20.430	R\$ 1.292.136,96	R\$ 308.096,23
		-	Esporte Individual	41	450	123	450	R\$ 6.838,26	R\$ 0,00
		-	Luta	197	-	-	-	R\$ 1.298.975,22	R\$ 308.096,23
		-	Maltráticas esportivas	197	-	-	-	R\$ 1.298.975,22	R\$ 308.096,23
Assistência	Trabalho Social com Grupos	-	Colônia de férias	197	-	-	-	R\$ 1.298.975,22	R\$ 308.096,23
		-	Ação de voluntariado	100	100	180	100	R\$ 228.323,01	R\$ 323.046,69
		-	Consulta social	3.253	2.700	3.611	2.700	R\$ 228.323,01	R\$ 323.046,69
		-	Encontro	452	500	452	500	R\$ 228.323,01	R\$ 323.046,69
		-	Oficina	120	1.500	2.330	1.500	R\$ 228.323,01	R\$ 323.046,69
		-	Palestra	120	1.500	2.330	1.500	R\$ 228.323,01	R\$ 323.046,69
TOTAL	TOTAL GERAL	-	Reunião	3.825	-	-	-	R\$ 228.323,01	R\$ 323.046,69
		-	Visita Domiciliar, institucional e comunit	5.433	-	-	-	R\$ 6.952.167,18	R\$ 6.267.391,76

Obs.: Este Quadro representa somente a gratuidade do PCG.

Fonte: Assessoria de Planejamento e Orçamento, 2022.

### 9.5.3. Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas Feitas de Acordo com Legislação Específica

Demonstrativo contábil / notas explicativas	Endereço para acesso
Demonstrações Financeiras 2021	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/inicio">http://transparencia.dn.sesc.com.br/inicio</a>

#### Considerações gerais:

Todos os quadros demonstrativos e notas explicativas aplicáveis ao Sesc AM estão consolidadas no link Demonstrações Financeiras 2021.

### 9.5.4. Relatório de Auditoria Independente

O Sesc Amazonas não utiliza auditoria independente, a conformidade de seus controles internos administrativos e financeiros, são assegurados por ocasião de auditorias anuais realizadas pelo Conselho Fiscal do Sesc, que em 2021 com objetivo de otimizar os trabalhos foi realizado de forma remota no período de 12/07/2021 a 23/07/2021.



## 10. Reconhecimento e premiações

Ao longo do ano de 2021 o Sesc Amazonas não mediu esforços para manter a qualidade de seus serviços mesmo enfrentando o segundo ano de pandemia da covid-19. Para relembrar alguns momentos, destacamos a retrospectiva dos reconhecimentos e premiações da Administração Regional no exercício.

- No mês de agosto, os alunos do Centro de Educação José Roberto Tadros conquistaram 11 medalhas na Olimpíada Brasileira de Astronomia e Astronáutica. Os nossos estudantes premiados ganharam 2 medalhas de ouro, 3 medalhas de prata e 6 medalhas de bronze, além de uma classificação para a seletiva internacional, evidenciando a qualidade no ensino preconizada pela instituição.
- No mês de setembro, os alunos que se destacaram na Olimpíada Brasileira de Astronomia (OBA) foram homenageados em cerimônia realizada no auditório da Suframa (Superintendência da Zona Franca de Manaus). Eles receberam medalhas e brindes das mãos do ministro da Ciência, Tecnologia e Inovações, Marcos Pontes. Os estudantes João Victor de Oliveira e Maria Eduarda Derzi, do Centro de Educação Sesc José Roberto Tadros, foram agraciados. João Victor se destacou nacionalmente ao conquistar a medalha de bronze na Olimpíada Brasileira de Química Júnior e medalha de ouro na Olimpíada Brasileira de Astronomia e Astronáutica, na qual Maria Eduarda também conquistou medalha de ouro. O resultado do empenho desses estudantes se reflete nesse reconhecimento feito pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI).
- No mês de outubro, o Centro de Educação Sesc José Roberto Tadros foi laureado na Olimpíada Nacional de Ciências. Os Medalhistas de Bronze foram: João Victor Lima de Oliveira e Julia Glenda Guerreiro Lima. E a Menção Honrosa foi concedida aos alunos: Graziella Pires Ferreira, Eduarda Gadelha Barbosa, Luiza Teixeira dos Santos, Henrique Rocha Pimenta e Natã Araújo de Brito Queiroz.
- O Sesc Amazonas recebeu em novembro o selo “Empresa com Consciência Limpa”, do Instituto Soka Amazônia, concedido a empresas que contribuem e se engajam em ações voltadas à educação ambiental. O selo foi entregue durante o evento “Consciência Limpa: Empresas que Semeiam”. As ações do Sesc Amazonas em parceria com o Instituto Soka Amazônia, tiveram início em novembro de 2020, com o plantio de 1.300 mudas de árvores nativas no Balneário José Ribeiro Soares (Sesc Balneário), localizado na Av. Constantinopla, 288 – Alvorada. Na sequência, o Instituto Soka Amazônia e o Sesc Amazonas estiveram juntos em ações de cunho ambiental em diversos outros eventos institucionais como o Dia do Voluntariado, a 36ª Feira de Livros, o I Simpósio Esportivo Sesc Saúde do Corpo, entre outros. As atividades realizadas pelo instituto em ações do Sesc envolvem doação de sementes de plantas nativas, plantio de árvores e abordagens de conscientização ambiental junto ao público.

# 11. Anexo

**Quadro 20: Composição do Conselho Regional do Sesc**

<b>Diretora do Departamento Regional</b>	<b>Presidente, em exercício</b>	<b>Aderson Santos da Frota</b>	<b>Mandato</b>	<b>Mandato</b>
	Adriana Silva do Nascimento Sales			19/11/2018 a 31/12/2021
				01/01/2021 a 31/12/2021
Sindicato do Comércio Atacadista e Distribuidor do Estado do Amazonas – SINCADAM		Enock Luniere Alves		16/07/2018 a 31/12/2021
Sindicato dos Empregados no Comércio de Manaus		Luiz Olavo Cavalcante Monteiro		05/06/2020 a 31/12/2021
Sindicato dos Salões de Barbeiros, Cabeleireiros, Instituto de Beleza e Similares do Estado do Amazonas		Andrea dos Santos Pereira de Souza		16/07/2018 a 31/12/2021
Sindicato das Empresas de Turismo no Estado do Amazonas		Jose Ribamar Vieira do Nascimento		16/07/2018 a 28/12/2021
Representante do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS		Antônia Moura de Souza		16/07/2018 a 31/12/2021
Sindicato dos Representantes Comerciais de Manaus		Kellem Santos Batista		16/07/2018 a 31/12/2021
		Mário Reynaldo Tadros		16/07/2018 a 21/02/2021
		Claudia Maria de Medeiros Mendonça		16/07/2018 a 31/12/2021
		Raimundo Pereira da Silva Neto		05/06/2020 a 31/12/2021
		Emydio Soares Alves Neto		16/07/2018 a 25/03/2021
		Maria Fernanda Monteiro Santos		16/07/2018 a 31/12/2021
		Francisco Jose Matos dos Santos		16/07/2018 a 31/12/2021
		Arno José Argentina		19/11/2018 a 31/12/2021
		Silvio Neves Tinoco		16/07/2018 a 31/12/2021
		João Pedro Monteiro Paes		16/07/2018 a 31/12/2021
		Paulo Rogério Tadros		16/07/2018 a 31/12/2021
		Roberto Simão Bulbol		16/07/2018 a 31/12/2021
		Luiz Jorge Garcia de Sena		16/07/2018 a 31/12/2021
		Renato Aguiar Dias		16/07/2018 a 31/12/2021
		Teófilo Gomes da Silva Neto		16/07/2018 a 31/12/2021
		Paulo Roberto Guerra Mitozo		16/07/2018 a 31/12/2021

## Administração Regional do Sesc Amazonas

### Presidente do CR

#### Diretora do Departamento Regional

Gerência de Divisão Administrativa

Gerência de Divisão Financeira

Gerência de Divisão de Programas Sociais

Gerência de Divisão de Programas Educacionais e Culturais

Assessoria de Controladoria Interna

Assessoria de Comunicação e Marketing

Assessoria de Planejamento e Orçamento

Aderson Santos da Frota

Adriana Silva do Nascimento Sales

Maria da Conceição Silva Costa

Marcio Sampaio da Silva

Andrezza Barroso Lifaiff Monteiro

César Bezerra Marinho

Livia Januário de Lima

Jose Rafael Medim da Silva

Jacqueline dos Santos Rivera







PROGRAMA LAZER

Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes												Particip.												
			Com.		Dep.		Usu.		Total		Número		Turnos			Frequência		Público		Plataea							
			PRIV.	REAL.	PRIV.	REAL.	PRIV.	REAL.	PRIV.	REAL.	PRIV.	REAL.	PRIV.	REAL.		PRIV.	REAL.	PRIV.	REAL.	PRIV.	REAL.	PRIV.	REAL.				
Desenvolvimento Físico-Esportivo	Avaliação Físico-Funcional	Avaliação	202	176	125	54	332	181	659	411																	
		Reavaliação	76	38	86	18	59	52	221	108																	
		Apresentação esportiva*																									
	Eventos Físico-Esportivo	Aula especial																									
		Competição	1.244	166	126	0	500	208	1.870	374	8	1															
		Oficina																									
		Palavra	100	0	100	0	400	1.537	600	1.537	9	10															
	Recreação	Exercícios Físicos Sistemáticos	Treino																								
			Exercício físico coletivo	678	284	286	222	1.384	1.777	2.548	2.283		54	40	158.787	89.873											
			Exercício físico individual	617	504	400	299	924	1.305	1.941	2.108																
Esportes coletivo			7	3	198	118	185	252	390	373		11	11	25.336	13.434												
Formação Esportiva		Esports individual	292	182	589	485	1.351	1.953	2.232	2.600		63	57	149.393	84.710												
		Esports radical e da natureza																									
		Luta	38	14	48	10	64	11	150	35		5	2	10.234	684												
Turismo Social		Sem Modalidade	Multiplataea esportivas	7	0	25	16	300	140	332	156		8	4	22.758	5.264											
			Colônia de Férias	0	0	60	80	140	79	200	159	2	2	943	713												
			Festa F.atividade										18	5													
	Freq. a parque aquático																										
	Jogos, brinquedos e brincad.																										
	Jogos de salão																										
	Passeio recreativo																										
	Recreação esportiva																										
	Reunião dançante																										
	Saara recreativo																										
Turismo Emisivo	Turismo	Excursão	85	11	65	9	118	86	268	106	12	4	1.568	238													
		Passeio	150	25	180	21	270	154	600	200	15	7	600	200													
		Hospedagem																									
		Hospedagem dep-use																									
Turismo Receptivo	Turismo	Passeio local	280	30	140	11	420	49	840	90	28	15	840	90													
		Trabalho																									
		TOTAL	3.776	1.433	2.428	1.343	6.447	7.764	12.651	10.540	808	173	141	114	587.378	317.201	60.950	3.979	1.270	506	933.501	519.604					



PROGRAMA ASSISTENCIA

Atividades	Grupos	Realizações	Clientes																	
			Com.		Dep.		Usu.		Total		Número		Tumas		Frequência		Público		Participantes	
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.
Trabalho Social com Grupos	de Idosos	Grupos Sociais	0	11	0	27	300	404	300	442	12	15								
		Ação de voluntariado																		
		Campanha																		
		Consulta social									103	216								
		Curso																		
		Encontro	0	4	0	7	650	69	650	80	1	1							650	80
		Oficina	0	353	0	730	5.860	12.511	5.860	13.594	99	282								
		Palestra	0	14	0	34	1.700	1.831	1.700	1.879	55	23								
		Reunião									175	189								
		Visita dom., inst. e com.									0	0								
Trabalho Social com Grupos	Integrações	Grupos Sociais	0	0	0	0	25	0	25	0	3	0								
		Ação de voluntariado																		
		Campanha																		
		Consulta social																		
		Curso																		
		Encontro																		
		Oficina	0	0	0	0	1.360	0	1.360	0	112	0								
		Palestra																		
		Reunião									112	0								
		Visita dom., inst. e com.																		
Trabalho Social com Grupos	Voluntários	Grupos Sociais	0	0	0	0	20	0	20	0	2	0								
		Ação de voluntariado																		
		Campanha																		
		Consulta social									50	0								
		Curso																		
		Encontro																		
		Oficina	0	0	0	0	760	0	760	0	76	0								
		Palestra	0	0	0	0	450	0	450	0	45	0								
		Reunião																		
		Visita dom., inst. e com.																		
<b>TOTAL</b>			50	442	50	858	12.635	14.915	13.535	17.553	1.011	763	10	0	13.942	14.763	3.450	3.119	11.480	11.490

**Tabela 11: Instalações Ativas - Ano 2021**

<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
Unidades que habilitam clientes	10
Unidades fixas (unidades operacionais, sedes, imóveis de apoio etc)	
Unidades operacionais	
Unidades móveis (deve ser a soma de todas as unidades móveis listadas a seguir)	6
<b>Programa Educação</b>	<b>Total</b>
Unidades escolares:	11
Unidades com a Atividade Educação Infantil:	1
Unidades com a Atividade Ensino Médio e Fundamental:	1
Unidades com a Atividade Ensino Médio:	-
Unidades com a Atividade Educação de Jovens e Adultos:	9
Salas de Ciências:	1
<b>Programa Saúde</b>	<b>Total</b>
Restaurantes:	2
Lanchonetes:	4
Clinicas odontológicas fixas:	2
Cadeiras odontológicas nas clínicas odontológicas fixas:	10
Clinicas odontológicas móveis:	2
Cadeiras odontológicas nas clínicas odontológicas móveis:	6
Consultórios médicos:	-
Unidades móveis Passaporte para Saúde:	-
Unidades móveis Saúde Mulher:	1
Unidades móveis Saúde Visão:	-
Unidades móveis Saúde Preventiva:	-
Unidades Fisioterapia	1
<b>Programa Cultura</b>	<b>Total</b>
Bibliotecas:	2
Bibliotecas Sesc Ler:	1
Espaços de leitura:	7
Unidades <u>Bibliosesc</u> :	2
Cinemas:	-
Teatros:	1
Unidades móveis <u>Teatrosesc</u> :	-
Centros culturais: (Anfiteatro)	1
Espaços expositivos:	-
Galerias de artes:	1
Oficinas de artes visuais:	-
<b>Programa Lazer</b>	<b>Total</b>
Piscinas (infantil e adulto):	10
Quadras poliesportivas:	12
Salas de musculação:	2
Ginásios de esportes:	-
Salas de avaliação físico-funcional:	1

Salas de ginástica:	2
Meios de hospedagem:	-
Unidades habitacionais:	-
<b>Programa Assistência</b>	<b>Total</b>
Unidades do Mesa Brasil Sesc:	1
<b>Outras Instalações</b>	<b>Total</b>
Espaços multiuso	1
Outras unidades móveis (não listadas anteriormente) Lancha Jose Azevedo	1
Outras unidades fixas (não listadas anteriormente)	-

Fonte: Seção de Patrimônio, 2022.

**Tabela 12:** Instalações Inativas - Ano 2021

<b>Unidades Inativas</b>	<b>Total</b>
Unidades que habilitam clientes	-
Unidades fixas (unidades operacionais, sedes, imóveis de apoio etc)	-
Unidades operacionais	1
Unidades móveis (deve ser a soma de todas as unidades móveis listadas a seguir)	-
<b>Programa Educação</b>	<b>Total</b>
Unidades escolares:	-
Unidades com a Atividade Educação Infantil:	-
Unidades com a Atividade Ensino Fundamental:	-
Unidades com a Atividade Ensino Médio:	-
Unidades com a Atividade Educação de Jovens e Adultos:	-
Salas de Ciências:	-
<b>Programa Saúde</b>	<b>Total</b>
Restaurantes:	-
Lanchonetes:	-
Clínicas odontológicas fixas:	-
Cadeiras odontológicas nas clínicas odontológicas fixas:	-
Clínicas odontológicas móveis:	-
Cadeiras odontológicas nas clínicas odontológicas móveis:	-
Consultórios médicos:	-
Unidades móveis Passaporte para Saúde:	-
Unidades móveis Saúde Mulher:	-
Unidades móveis Saúde Visão:	-
Unidades móveis Saúde Preventiva:	-
<b>Programa Cultura</b>	<b>Total</b>
Bibliotecas:	-
Bibliotecas Sesc Ler:	-
Espaços de leitura:	-
Unidades <u>Bibliosesec</u> :	-
Cinemas:	-
Teatros:	-
Unidades móveis <u>Teatrosec</u> :	-
Centros culturais:	-
Espaços expositivos:	-
Galerias de artes:	-
Oficinas de artes visuais:	-

<b>Programa Lazer</b>	<b>Total</b>
Piscinas (infantil e adulto):	-
Quadras poliesportivas:	-
Salas de musculação:	-
Ginásios de esportes:	-
Salas de avaliação físico-funcional:	-
Salas de ginástica:	-
Meios de hospedagem:	-
Unidades habitacionais:	-
	-
<b>Programa Assistência</b>	<b>Total</b>
Unidades do Mesa Brasil Sesc:	-
<b>Outras Instalações</b>	<b>Total</b>
Espaços multiuso	-
Outras unidades móveis (não listadas anteriormente)	-
Outras unidades fixas (não listadas anteriormente) - Gráfica	1

**Fonte:** Seção de Patrimônio, 2022.