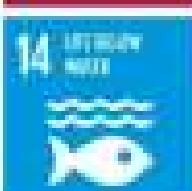
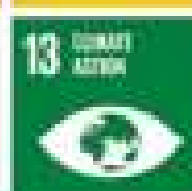
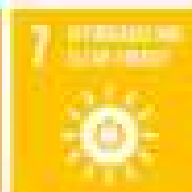
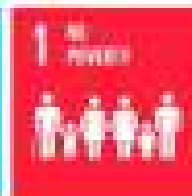


COMUNICAÇÃO DE COMPROMETIMENTO

(COMMUNICATION ON ENGAGEMENT, COE)



COMUNICAÇÃO DE COMPROMETIMENTO (*COMMUNICATION ON ENGAGEMENT, COE*)

Sistema Fecomércio-RS/Sesc

Período coberto por esta comunicação de comprometimento

De 2019 até 2021

APRESENTAÇÃO

A gestão sustentável tem atuação em consonância com a análise do ambiente externo, principalmente com a preocupação de antecipar questões de responsabilidade social e ambiental. Assim, atenta às práticas de gestão para a sustentabilidade, a instituição tornou-se signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) em abril de 2019, pacto que tem por objetivo erradicar a pobreza, proteger o planeta e garantir que as pessoas alcancem a paz e a prosperidade: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, a qual contém o conjunto de 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

A Agenda 2030 e os ODSs afirmam que para colocar o mundo em um caminho sustentável é urgentemente necessário tomar medidas ousadas e transformadoras. Os ODSs constituem uma ambiciosa lista de tarefas para todas as pessoas, em todas as partes, a ser cumprida até 2030. Este compromisso está alinhado aos 10 princípios relacionados aos Direitos Humanos, ao Trabalho, ao Meio Ambiente e à Anticorrupção.

O mundo já não é mais o mesmo, especialmente em função da situação mundial enfrentada pela pandemia de Covid-19. É preciso protagonismo.

Em se tratando de protagonismo, o Sistema Fecomércio-RS – Sesc e Senac atuou a partir de 2020 fortemente neste tema. Houve importante mudança na estrutura de governança das três instituições, integrando, reforçando e compartilhando as melhores práticas para uma gestão sustentável. Assim, inovando e aprimorando as atuações de forma equilibrada nos quatro pilares da gestão sustentável, que são econômico-financeiro, ambiental, social e cultural, demonstramos mais do que nunca o engajamento dos colaboradores com os resultados e, principalmente, reforçamos o compromisso de cuidar, emocionar e fazer pessoas felizes, mudando vidas por meio da educação profissional de excelência.

Por isso, disponibilizamos esta *COMMUNICATION ON ENGAGEMENT (COE)*, na qual é possível verificar o nosso compromisso com o bem-estar social e o desenvolvimento sustentável, além de conferir as principais melhorias, resultados e conquistas no período de 2019 a 2021.

Parte I – Declaração de suporte contínuo do diretor executivo ou equivalente

Mensagem da Presidência

Em tempos de constantes mudanças exponenciais, as instituições precisam adaptar seu modelo de atuação e buscar estratégias para lidar com as novas forças que moldarão o futuro. E mesmo em um cenário de incertezas, o rumo do Sesc é orientado por reflexões estratégicas com a preocupação de alinhar processos e preparar as pessoas para cumprir a Missão institucional. O acompanhamento sistemático e a análise das tendências ou descontinuidades que podem afetar o sucesso das atividades devem ser constantes no Sesc. Em meio às discussões e aos debates sobre as causas mais urgentes do nosso tempo, como, por exemplo, a exponencialidade da tecnologia e seus efeitos, o envelhecimento da população, o esgotamento dos recursos naturais, a privacidade de dados individuais, a diversidade, o protagonismo das pessoas, o estilo de vida e demais temas relevantes, todas são, na essência, problemas complexos que demandam esforços de todos os lados, esforços esses aliados à constante necessidade de afirmação institucional, tanto no âmbito de nossa natureza jurídica quanto no da importância do Sesc para a sociedade. Os desafios da instituição estão relacionados a manter a sustentabilidade financeira para fortalecer o reconhecimento institucional de transformação social, uma bandeira defendida por todos para enfrentar as ameaças relativas à perda do compulsório. O desenvolvimento das atividades e dos serviços deve estar alinhado à análise de cenários, contextualizada no âmbito dos principais riscos empresariais estabelecidos pela instituição nos níveis estratégico, financeiro e operacional.

O caminho da transformação passa por gerar ganhos exponenciais na prestação de serviços, adquirir competências e metodologia para medição do impacto social, intensificar a atuação em rede, elevar o nível de excelência da gestão, estabelecer o processo de transformação digital com foco no atendimento das necessidades humanas e assegurar oportunidades de bem-estar para as atuais e futuras gerações. Para isso, o apoio de modelos e ferramentas de gestão torna-se um importante meio para atingir os fins esperados, fortalecendo a cultura da excelência a partir do plano de melhoria do MEG 21 da Fundação Nacional da Qualidade e dos requisitos das normas ISO, fundamentais para o sucesso organizacional. O principal desafio do Sesc é tornar-se uma organização mantida pela sociedade por sua importância no desenvolvimento econômico, social, ambiental e cultural de todos os ambientes no qual atua, por meio da ação educativa e do desenvolvimento do capital humano, sendo este o principal ativo para conduzir às mudanças necessárias para manter a longevidade institucional. Somos obstinados pela promoção do bem-estar e pela melhoria da qualidade de vida das pessoas e, como prova disso, mais de 7,5 milhões de pessoas foram beneficiadas nas atividades de educação, saúde, cultura, lazer e assistência. Destacamos a realização de 12 mil atividades culturais; 2,6 milhões de refeições e lanches servidos; 187 mil consultas entre tratamentos odontológicos e exames clínicos; mais de 174 mil horas destinadas às atividades educativas, sendo prioridade a atividade de educação infantil; mais de 203 mil diárias disponibilizadas na rede hoteleira. Também distribuímos mais de 1.700.000 kg de alimentos, contribuindo com mais de 10 milhões de reais em economia para as entidades filantrópicas atendidas pelo Programa Mesa Brasil. Como signatários do Pacto Global da ONU, somos comprometidos com os 10 princípios

relativos aos Direitos Humanos, ao Trabalho, ao Meio Ambiente e à Anticorrupção e também com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e suas metas. Nossa razão de ser está diretamente ligada ao ODS número 3, Saúde e Bem-Estar, e trabalhamos para isso todos os dias, sempre atentos às necessidades das partes interessadas e tendo como foco nosso cliente no centro das iniciativas. O maior legado do Sesc tem sido praticar diariamente seu propósito: “cuidar, emocionar e fazer pessoas felizes!”. Esse propósito está alinhado com a cultura do cuidar, que estimula a colaboração, o desenvolvimento, a aplicação e a sustentação de práticas que promovam um ambiente de parceria e colaboração mútua. Incentivamos o uso da inteligência coletiva e alinhamos a atuação das equipes com um propósito claro e praticado no dia a dia, motivada de dentro para fora, com autonomia e responsabilidades compartilhadas para criar impactos positivos e verdadeiros, que vão muito além dos resultados financeiros, mas que abarcam felicidade, qualidade de vida, bem-estar e crescimentos individual e coletivo. Este documento é parte de uma prestação de contas de nosso trabalho à sociedade brasileira e apresenta um resumo do que foi feito pelas equipes, sempre prontas a aprender e a conquistar os resultados esperados, e são esses resultados que estão apresentados neste relatório, demonstrando o nosso nível de excelência, quando priorizamos o desenvolvimento sustentável do Estado, e que passa pelo emocional e pessoal dos clientes atendidos.

Para as partes interessadas, temos o prazer de confirmar que o Sistema Fecomércio-RS – Sesc reafirma seu apoio ao Pacto Global das Nações Unidas e a seus dez princípios referentes às áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção. Esta é a nossa comunicação de comprometimento com o Pacto Global das Nações Unidas. Agradecemos os comentários sobre o conteúdo. Nesta comunicação de comprometimento, descrevemos as ações que nossa organização tomou para apoiar o Pacto Global da ONU e seus princípios, conforme sugerido para uma organização como a nossa. Também nos comprometemos a compartilhar tais informações com nossas partes interessadas, usando nossos principais canais de comunicação.



Luiz Carlos Bohn

Presidente do Sistema Fecomércio-RS – Sesc e Senac

Parte II – Descrição das ações

A missão de cuidar, emocionar e fazer pessoas felizes em atividades do comércio de bens, serviços e turismo é muito viva no dia a dia de todos do Sesc/RS. Nossas ações são voltadas à melhoria constante dos processos que culminam na entrega do serviço social de qualidade ao nosso povo gaúcho. Com diversas atividades, o Sesc/RS está comprometido com as metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):



O Sesc, por ser protagonista e agente com capacidade transformadora da realidade social, precisa potencializar o seu pensamento sistêmico e a atuação em rede, uma vez que são competências essenciais para o desenvolvimento das atividades. Para a definição das estratégias de futuro, é importante identificar as partes interessadas, que são entidades, pessoas, órgãos governamentais, empresas públicas e privadas, e cada uma delas tem expectativas e necessidades. Estamos constantemente melhorando nossos processos para entregar ainda mais valor às nossas partes interessadas.

1. FORNECEDORES

A metodologia de aquisição é definida corporativamente, de acordo com a legislação Sesc, Resolução n.º 1.252/2012, de 1.º de agosto de 2012, que “altera, modifica e consolida o Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc”. A avaliação de desempenho de fornecedores é realizada de forma compartilhada entre Corporação e Unidades, e o acompanhamento e a comunicação são realizadas por *e-mail*, notificação, reunião e visita técnica. Desde 2017, houve melhoria realizada no acompanhamento e na avaliação, que passaram a ser para todos os fornecedores e não mais apenas aos fornecedores críticos.

A licitação tem como objetivo selecionar a proposta mais vantajosa para o Sesc/RS e é processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade, da vinculação ao instrumento convocatório e do julgamento objetivo, inadmitindo-se critérios que frustrem seu caráter competitivo. A licitação não é sigilosa, sendo acessíveis ao público os atos de seu procedimento, salvo quanto ao conteúdo das propostas até a respectiva abertura. Os gastos com serviços de obras e reformas têm sua relevância vinculada à construção da nova sede do complexo Fecomércio-RS – Sesc e Senac. Esse volume de gastos traz uma responsabilidade muito grande aos fornecedores do Sesc/RS, exigindo uma relação de cooperação, que envolve avaliações permanentes de ambos os lados, ganhando o comprometimento do fornecedor para o seu desenvolvimento. Com esta intenção, a instituição acompanha o indicador de Grau

de Desempenho de Fornecedores, que monitora a evolução das empresas envolvidas no processo, buscando a melhoria contínua dos seus serviços.

2. CLIENTES

Desenvolvemos um papel social muito importante para a sociedade ao cumprir o propósito de “cuidar, emocionar e fazer pessoas felizes”. Além disso, acreditamos no potencial das atividades na mudança da vida das pessoas. Com este propósito, desenvolvemos diversos programas e projetos com o objetivo de impactar positivamente a sociedade por meio da cultura, da educação, do esporte, do lazer e da saúde de excelência. A segmentação de mercado é definida compulsoriamente pelo decreto-lei de criação da instituição com atuação do Sesc/RS restrita ao RS, na prestação de serviços no setor terciário, sendo que a segmentação de clientes considera três categorias: trabalhadores do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes (preferenciais), empresários e público em geral. O portfólio de serviços contempla como segmentação, informações como: renda salarial, faixa etária e categoria de cliente. Para atender aos clientes e às demandas da sociedade, as Unidades Operacionais são distribuídas estrategicamente nas principais regiões do Estado, com instalações físicas nos municípios de maior densidade populacional e proximidade do público comerciário. Também são disponibilizadas Unidades Móveis itinerantes para a prestação de serviços nos municípios que não apresentam estrutura física. Sendo assim, aprimoramos constantemente nossos processos para atender a estes requisitos para mais de 578 mil clientes. A fim de garantir uma melhor experiência de relacionamento com nossos clientes, utilizamos o sistema Fale Conosco, em que são registradas todas as interações, de diversas origens, sendo elas formais ou informais, por meio de *site*, pesquisa de satisfação, telefone, mídias sociais ou, ainda, com atendimento presencial. Todas as interações são verificadas pela equipe de relacionamento com o cliente. Esta equipe avalia o teor da manifestação, sendo reclamação, elogio ou sugestão, e dá a ela o devido tratamento e retorno.

3. COLABORADORES

Temos a consciência de que só é possível mudar positivamente milhares de vidas com os atos de cuidar, emocionar e fazer pessoas felizes se tivermos a atuação de pessoas competentes, engajadas, obstinadas por desenvolvimento e, acima de tudo, felizes.

Esse reconhecimento vem ao encontro do trabalho que desenvolvemos ao longo dos anos, sempre focado nas pessoas. Acreditamos que ter pessoas motivadas, comprometidas e felizes reflete em processos de qualidade e em entregas significativas para a comunidade.

A preocupação com o bem-estar, o desenvolvimento e a segurança dos colaboradores está sempre em pauta. Visando aprimorar a capacidade de atração e retenção de talentos, oferecemos um extenso rol de benefícios a todos os empregados.

- Vale Refeição/alimentação
- Vale transporte
- Plano de saúde (três modalidades)
- Bolsa auxílio-educação (35% a 100% de subsídio)
- Assistência odontológica
- Desconto em academias
- Desconto em atividades culturais

- Desconto em escola de educação infantil
- Reembolso creche
- Desconto em turismo
- Subsídio para treinamentos
- Auxílio-funeral
- Seguro de vida

Quanto aos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), controlamos o registro de Cadastros de Acidentes de Trabalho (CATs), sendo com ou sem afastamento. Continuamos investindo em treinamentos e campanhas para a conscientização das equipes sobre saúde e segurança no trabalho, bem como em ações como treinamento no uso de equipamento de proteção individual (EPIs), direção defensiva, defesa pessoal para situações de violência urbana e treinamento para a conscientização sobre a prevenção de acidentes e o uso de equipamentos de proteção nos próprios locais de trabalho, principalmente com medidas de proteção à pandemia, tais como uso de máscara, álcool em gel, medição de temperatura, controle de sistema Imply, teste rápido etc. Foram mantidos e aprimorados, em todas as Unidades Operacionais do Sesc/RS, os projetos de prevenção e saúde do trabalhador, por meio do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e do Programa de Controle de Medicina e Saúde Ocupacional (PCMSO).

Programa Para Todos

O programa Para Todos apoia-se no conceito de que não existe “bem” se ele não for compartilhado por todos. O projeto também se alicerça no conceito da equiparidade, pois todos devem ter as mesmas oportunidades e respeitadas as suas diferenças. Outro fundamento é a premissa do respeito à integralidade da pessoa, com sua individualidade e seus talentos, e na ideia de que a complementariedade dos indivíduos e dos seus talentos nos torna uma instituição mais rica e com repertório mais complexo, completo e variado, desenvolvido em cinco pilares:



PARAELAS

Compromisso em auxiliar na formação de uma cultura que respeite o direito das mulheres.



HUMANIDADE

Diferentes raças, etnias e nacionalidades. Oferecer terreno fértil para o seu desenvolvimento.



CIDADANIA

Inclusão de pessoas com deficiência, promovendo oportunidades de trabalho.



IGUALDADE

Respeito à liberdade de gênero e suas expressões afetivas.



GERAÇÕES

**Preocupação e cuidado com as diferentes gerações.
Convivência harmoniosa e aprendizado mútuo
gerando resultados.**

Estes pilares têm como objetivos:

- Promover a valorização da inclusão, da equidade e da diversidade
- Propiciar o encontro entre pessoas com diferentes vivências, trajetórias e olhares
- Reforçar práticas vinculadas aos nossos propósitos e princípios
- Estimular a mudança cultural e
- Atuar como transformadores sociais!

A composição de nosso quadro de pessoal e nossas contratações não discriminam por gênero, idade, raça ou outra característica. Todos os controles e indicadores estão disponíveis no Portal da Transparência, no caminho: [<https://www.sesc-rs.com.br/>](https://www.sesc-rs.com.br/).

No EducaSesc, realizamos diversas horas de capacitação por colaborador, tanto em modalidade presencial (2019) quanto com metodologias de educação a distância (2020).

Em 2019, destacamos a implantação de ações de capacitação por meio do Zoom, ferramenta de videoconferência que viabilizou quase 6.000 horas de desenvolvimento com mais 2.348 participações, e também nos tornamos Signatários ONU Mulheres. Para o desenvolvimento do Plano de Capacitação Corporativa do ano, foram considerados os objetivos e as diretrizes, o referencial programático da instituição, os planos de desenvolvimento individual, feitos a partir da aplicação do Programa Revelação, a pesquisa de clima e as demandas dos gerentes e coordenadores técnicos.

O planejamento conta também com os colaboradores que serão impactados com o desenvolvimento. Para instigar a participação e o protagonismo, consultamos todos os participantes, pela plataforma *on-line*, antes do planejamento das capacitações. Assim, eles tiveram a oportunidade de opinar sobre suas necessidades para que o alinhamento entre demandas de conhecimento e oferta de conteúdo fosse o mais aproximado possível, garantindo a eficácia da capacitação oferecida. Informações complementares estão descritas na análise crítica do indicador estratégico n.º 1. Consultar e envolver a equipe interna na construção de projetos e ações de RH tem sido cada vez mais frequente, como na construção de capacitações como o Sesc Atende, no levantamento de necessidades de capacitação e na participação em grupos multifuncionais de gestão, tendo este princípio já amadurecido como prática de gestão. Dessa forma, além de envolver pessoas, disseminamos os conceitos e valores, promovendo a integração. Investimos, ainda, em nova Intranet, mais atrativa e acessível, permitindo a interação e a comunicação mais fluida. Inovamos, também, em metodologias de aprendizagem, utilizando novas plataformas de comunicação e ferramentas como a gameificação. Em outra prática de desenvolvimento de pessoas, tivemos muitos colaboradores beneficiados pelo programa de auxílio à educação semestralmente. Esse programa subvenciona ensino regular desde o fundamental até a pós-graduação em suas diferentes modalidades.

A gestão de talentos é feita por meio do programa Revelação, que visa avaliar e mapear os talentos por critérios objetivos e mensuráveis, contribuindo para o desenvolvimento da trajetória profissional dos colaboradores e para o reconhecimento de desempenhos superiores. O programa Revelação contempla a avaliação das competências, de atributos e de indicadores de resultado específicos para cada cargo. O programa é customizado: quando se trata da avaliação por competências, o grupo executivo e gerencial é avaliado na metodologia 360º, enquanto os ocupantes dos demais cargos são avaliados na metodologia 180º. Após o processo de avaliação, cada talento é posicionado na Matriz de Segmentação, possibilitando uma avaliação em relação aos demais e à clareza dos principais desafios. De posse dos dados, em reunião com o gestor da unidade, é estabelecido o Contrato de *Performance*, indicando quais as metas de melhorias e o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) a serem definidos. A cultura do Sesc/RS está baseada no desenvolvimento de relações nas quais o respeito à diversidade prevalece, com liberdade para expressão e respeito das individualidades.

Valorizamos as características individuais e estimulamos as pessoas a mostrarem o seu melhor, e isso aparece no momento de seleção, quando todos têm a liberdade de ser e mostrar o seu potencial. Como resultado desta cultura, firmamos, em 2019, nossa participação como Signatários da ONU Mulheres. Com base nessa premissa, hoje, o Sesc/RS tem 67% do quadro composto por mulheres, percentual que se repete nas posições de liderança. Os processos seletivos são definidos com base na experiência e nas competências para a atividade, independentemente de gênero. Nossos anúncios de vagas informam que as vagas são para todos os gêneros e para pessoas com deficiência (PCDs). Temos colaboradores que são lésbicas, *gays*, bi, trans, *queer* e mais (LGBTI+) em todos os segmentos de cargos, inclusive no grupo gestor do 1.º escalão. No início dos processos seletivos, durante a apresentação da empresa, divulgamos nosso programa de diversidade, sinalizando fortemente para o candidato um dos nossos mais importantes valores culturais. Divulgamos no *site* institucional, no mesmo ambiente de cadastro para as vagas, o Manual de *Compliance* e o Código de Ética, que reafirmam nosso compromisso com a legalidade, a integridade e com nossos Princípios institucionais, entre eles, o Respeito à Diversidade. Desta forma, não identificamos a necessidade de implantar ações diretivas, com o foco no equilíbrio numérico, porém há a construção de um ambiente de valorização e desenvolvimento profissional, que é oportunizado para todos e incentivado pelas políticas de reconhecimento. Assim, naturalmente, com a prevalência de uma cultura do mérito, as mulheres ao longo dos anos ocuparam os espaços em todas as posições, de liderança ou não.

Nossos indicadores mostram que não há discriminação de gênero em termos de crescimento. Além disso, o Sesc/RS propicia um ambiente de segurança para as mulheres. A instituição não demite mulheres que engravidam, permite que a amamentação seja feita no local de trabalho, possibilita que filhos lactantes acompanhem as mães em viagens a trabalho, não restringe as oportunidades de crescimento e, inclusive, contrata mulheres com filhos recém-nascidos. Desta forma, o Sesc/RS evidencia um posicionamento de valorização da mulher em sua condição de mãe e em seu potencial profissional. As práticas de desenvolvimento são as mesmas para homens e mulheres, com as mesmas oportunidades de capacitação, de exercício de papéis multifuncionais, de participação em eventos de representação e de desenvolvimento. Hoje, nos cargos de Subgerência das Unidades Operacionais, na Coordenação Técnica do Departamento Regional e no grupo que compõe a primeira linha de sucessão da empresa, as mulheres predominam em percentuais que variam

entre 65 a 82%. Assim, as mulheres confirmam suas possibilidades de desenvolvimento e, por consequência, de crescimento profissional. Com relação aos valores totais investidos em vencimentos e vantagens, o acréscimo refere-se aos aumentos de quadro do ano e ao reajuste salarial, em janeiro, conforme Acordo Coletivo de Trabalho. Os benefícios são anualmente comparados com as práticas de mercado para manter a atratividade da entidade e a retenção dos talentos.

4. SOCIEDADE

O Sesc/RS preza pelo bom relacionamento com as comunidades em que atua e realiza ações constantes com o objetivo de exercer um impacto positivo nas mesmas. Para tanto, utiliza a metodologia “Programa de Desenvolvimento Social Local” para identificar necessidades e expectativas das organizações sociais e planejar as ações sociais voluntárias focadas nas necessidades locais. Anualmente, as unidades operacionais escolhem pelo menos uma organização social para aplicar a metodologia do PDSL (Programa de Desenvolvimento Social Local) e, assim, identificar suas particularidades, necessidades e expectativas.

Após isso, são realizadas ações sociais em algum dos três eixos: acesso (oferecer oportunidades e facilitar o ingresso a serviços entendidos como importantes para o bem-estar integral dos indivíduos), desenvolvimento social (promover as melhorias das condições de vida e bem-estar de uma dada comunidade por meio da oferta de oportunidades e serviços) e apoio social (a prática de prestar auxílio imediato a indivíduos em situação de urgência ou crise material, informacional ou afetiva, oferecendo sustentação, proteção e cuidado às suas necessidades básicas).

Ao final do ciclo, a organização social escolhida responde a um formulário com o objetivo de avaliarmos a efetividade das ações sociais. Mesmo em ano de pandemia, as ações sociais tiveram um aumento significativo em 2020 com relação a 2019. Os principais temas abordados foram: oficinas do Programa Mesa Brasil, oficinas do Programa Envolve-se, educação ciências e humanidades, iniciação esportiva, maturidade ativa, Programa Sesc Voluntariado, seminários, palestras e cursos, Teatro a Mil, Cine Sesc, Sesc Mais Leitura, Sonora Brasil, Palco Giratório, Sorrindo para Futuro e campanhas arrecadatórias (Prato Cheio, Campanha do Agasalho, produtos de higiene, material escolar etc.).

OFICINAS EAD GRATUITAS

Em 2019, o Sesc/RS se tornou signatário do Pacto Global, da ONU, comprometendo-se com os 10 princípios relacionados aos Direitos Humanos, ao Trabalho, ao Meio Ambiente e à Anticorrupção e com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. O Comitê de Sustentabilidade do Sistema Fecomércio-RS – Sesc e Senac idealizou e elaborou a oficina à distância sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável com o propósito de ampliar o conhecimento das pessoas sobre os ODS e para que se engajem em iniciativas voltadas aos temas.

OBJETIVOS DO PROJETO

- Disseminar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU para a sociedade para que todos possam contribuir com o seu alcance.
- Comunicar para a sociedade o engajamento do Sistema Fecomércio-RS – Sesc com os ODS.

- Proporcionar uma relação ganha-ganha, apoiando projetos sociais sem custo adicional para o sistema.

A oficina foi realizada na modalidade de ensino a distância. A ideia foi cobrar um valor baixo para que fosse acessível ao maior número de pessoas, sendo disponibilizada com valor voluntário de R\$ 10. Além disso, 100% do valor recebido está sendo destinado para projetos sociais do Programa Mesa Brasil, realizado pelo Sistema Fecomércio-RS – Sesc e Senac. Foi criada uma conta no Instagram (ODS na Prática) relacionada à oficina, na qual são disponibilizadas informações, dicas e iniciativas, além de serem compartilhadas as ações realizadas pelos participantes da oficina.

Esta oficina possibilitou ao Sistema Fecomércio-RS – Sesc e Senac participar de eventos importantes na área de Sustentabilidade, tais como o Workshop da Associação Brasileira dos Municípios em São Leopoldo e a Rodada Sustentável da CNC.

CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

A nossa atuação como prestadores de serviços sociais naturalmente implica em baixos impactos ao meio ambiente. Mesmo assim, realizamos a identificação dos impactos negativos gerados e sua gestão, visando sempre à melhoria contínua do nosso desempenho ambiental. A gestão dos impactos ambientais tem como objetivos: reduzir a produção de resíduos, proporcionar o encaminhamento seguro dos resíduos gerados e proporcionar a utilização consciente dos recursos naturais. Consideramos como impactos ambientais mais relevantes em nossa atuação o consumo de água, energia, papel e copos plásticos. Sendo assim, atuamos com o Programa de Conscientização Ambiental 4Rs (reeducar, reduzir, reutilizar e reciclar), visando à redução desse consumo e ao monitoramento dos resultados obtidos. Todas as instalações têm identificação do Programa 4Rs e os colaboradores recebem o *kit* sustentável.

O Programa 4Rs está implantado desde 2004 e tem como objetivos:

- Promover ações práticas que visam à redução, à reciclagem, à reutilização e ao melhor aproveitamento de resíduos e materiais de uso diário e permanente, tais como água, energia elétrica, papel, copos plásticos, embalagens, óleos saturados, entre outros.
- Contribuir para o crescimento da consciência social e ambiental.
- Diminuir a extração de recursos naturais.
- Melhorar a limpeza da cidade e a qualidade de vida da população.
- Diminuir a poluição do solo, da água e do ar.
- Gerar emprego e renda.

CALENDÁRIO SOCIOAMBIENTAL

Realizamos diversas ações do Calendário Socioambiental, sempre alinhadas com o Sistema Fecomércio-RS – Sesc e Senac, a fim de potencializar nosso impacto positivo. As datas foram comemoradas com a realização de palestras, oficinas e atividades de conscientização. A atuação é potencializada com o envolvimento das partes interessadas, como, por exemplo, os clientes, as organizações sociais, os sindicatos, os órgãos públicos, os fornecedores, entre outros. Confira a seguir as ações realizadas em 2019 e 2020:

- Dia Mundial da Água: o Dia Mundial da Água, 22 de março, foi comemorado no Sistema Fecomércio-RS – Sesc e Senac e nos sindicatos com várias atividades

visando despertar nas pessoas a consciência para a preservação desse bem tão fundamental para a existência humana. Entre as ações realizadas, tivemos palestras, oficinas, divulgação nas redes sociais, papel de parede nos computadores e decoração temática.

- Campanha do Agasalho: a Campanha do Agasalho é realizada anualmente e conta com a participação de colaboradores, clientes, sociedade, sindicatos e empresários. As roupas arrecadadas foram doadas a diversas organizações sociais.
- Dia da Árvore: foram realizadas diversas ações para comemorar o dia 21 de setembro. As pessoas foram incentivadas a refletir sobre a importância das árvores e partir para a ação, plantando muitas árvores pelas cidades ou doando sementes de plantas.
- Semana do Meio Ambiente: a realização da tradicional Semana do Meio Ambiente no Sistema Fecomércio-RS – Sesc e Senac e nos sindicatos é um momento de entusiasmo entre os colaboradores. São realizadas diversas atividades lúdicas para engajar as pessoas e ressaltar a importância da preservação do meio ambiente.
- Prato Cheio: são recolhidos alimentos que são doados para instituições cadastradas no Programa Mesa Brasil.

5. DESEMPENHO ECONÔMICO

Estruturamos nosso Sistema de Gestão com o foco na geração de resultados consistentes, que permitem a perenidade da instituição. Os aspectos que causam impacto na sustentabilidade econômica do negócio são gerenciados por meio de parâmetros financeiros estabelecidos pelo Departamento Nacional no Código de Contabilidade e Orçamento (Codeco).

Os requisitos econômico-financeiros estão ligados à destinação dos recursos orçamentários, em função do recebimento da contribuição compulsória dos mantenedores. Dessa forma, os requisitos são definidos pelas instâncias de governança que representam os mantenedores. Além disso, o Núcleo Econômico Financeiro controla os indicadores estratégicos e operacionais relacionados à perspectiva financeira. Esses dados representam os fatores fundamentais para a sustentabilidade econômico-financeira, tendo como aspectos importantes os ganhos de produtividade e a ampliação dos serviços. Todos os gerentes de unidades operacionais acompanham a sustentabilidade e a produtividade dos recursos por meio do gerenciamento dos indicadores estratégicos e táticos.

A gestão busca o equilíbrio financeiro por meio de planejamento e controle das receitas e despesas, o que garante os recursos financeiros necessários para as operações e para execução das práticas de gestão. Os recursos são captados por meio da venda dos serviços de saúde, educação, assistência, cultura, turismo, esporte e lazer e da arrecadação da receita compulsória.

Nestes anos, as ações desenvolvidas por essas áreas contribuíram para o alcance dos resultados globais da instituição com investimentos divulgados no Portal da Transparência. Destacamos ações como o fortalecimento da imagem institucional; a qualificação do atendimento e da comunicação com os clientes; a qualificação das equipes com o plano de capacitação corporativo; a otimização de recursos por meio de alterações nas estratégias de compras, na qualificação do sistema de informação gerencial; a modernização das instalações, dos equipamentos e da frota; as melhorias

significativas nos processos administrativos e financeiros para otimização de tempo e agilidade nas tarefas, além de adoção de práticas de gestão que valorizem e comprometam as equipes. A gestão dos processos de apoio, como suprimentos, financeiro, infraestrutura, tecnologia da informação e gestão de pessoas, foi fundamental para minimizar os riscos de possíveis falhas na execução dos processos, para disseminar a cultura da inovação e da redução de custos e para garantir rastreabilidade, transparência e o cumprimento de requisitos legais, objetivando permitir a aprovação das contas da instituição e qualificar a prestação de serviços.

Esta *performance* foi resultado da execução do programa de trabalho proposto inicialmente com destaque aos investimentos realizados tanto na qualificação dos serviços quanto na infraestrutura e nos recursos humanos da instituição.

Cabe ressaltar que o resultado apresentado não foi ocasionado pelas realizações orçamentárias nas áreas de apoio, que executaram seu planejamento adequadamente, e sim pela execução que utilizou verba inferior à orçada destinada à construção do Complexo do Sistema Fecomércio-RS – Sesc e Senac. As demonstrações contábeis e as notas explicativas também estão disponíveis no Portal da Transparência, no caminho: <<https://www.sesc-rs.com.br/>>.

Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos.

Atendendo à recomendação da Auditoria do Conselho Fiscal do Sesc, procedemos ao ajuste no cálculo da Depreciação Acumulada dos Imóveis, no período de janeiro de 2015 a novembro de 2019, deduzindo da base de cálculo os terrenos correspondentes.

Bens móveis e imóveis

Considerando que o Serviço Social do Comércio realiza suas atividades uniforme e padronizadamente, e a utilização dos bens se dá de forma natural, adota-se a política de exploração de seus bens até o fim de sua vida útil, efetuando doação a instituições sem fins lucrativos quando ainda comprovada a geração de benefícios econômicos. Em caso de desgaste total e sucata, os bens são doados mediante um certificado às entidades que se comprometem à reciclagem dos resíduos sólidos que diminuem os impactos ambientais de resíduos. Os equipamentos e mobiliários em geral da Administração estão distribuídos em equipamentos de informática, móveis, utensílios, equipamentos e máquinas em geral, enquanto os bens móveis diversos são compostos de quadros, esculturas, livros e coleções para bibliotecas. Para os bens imóveis, houve um aumento das construções em curso nos anos de 2019 e 2020 devido à nova sede do Sesc.

Parte III. Medição de resultados

Reforçamos que somos uma instituição que divulga seus resultados e, por isso, todos os indicadores e as informações pertinentes estão disponíveis no Portal da Transparência, no *site*: <<https://www.sesc-rs.com.br/>>.

O quadro a seguir foi elaborado para o Relatório de Gestão do ano de 2020 e enviado ao Departamento Nacional do Sesc:

Objetivos	Correlação ODS	Submetas ODS	Denominação do indicador	Sesc/RS
Incentivar a implantação de procedimentos para a gestão ambiental integrados aos demais procedimentos de gestão da instituição.	ODS 12: assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.	12.2 – Até 2030, alcançar gestão sustentável e uso eficiente dos recursos naturais. 12.6 – Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotarem práticas sustentáveis e a integrarem informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.	Número de iniciativas de incentivo realizadas em prol do incremento da gestão ambiental na entidade.	É considerado: Gestão dos Aspectos e Impactos, PGRS, Matriz de Sustentabilidade, DSL, Calendário Socioambiental: 5 iniciativas.
	ODS 17: fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável	17.14 – Aumentar a coerência das políticas para o desenvolvimento .	Índice de relação dos impactos diagnosticados na Matriz AIA.	Planilha de Gestão dos Aspectos e Impactos: 100%.
Implementar os indicadores de desempenho do Programa.	ODS 16: promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.	16.6 – Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.	Número de indicadores de desempenho monitorados.	Disponíveis no Portal da Transparência.

<p>Priorizar a compra de produtos e serviços ecologicamente corretos e socialmente justos.</p>	<p>ODS 8: promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo, e trabalho decente para todos.</p>	<p>8.7 – Tomar medidas imediatas e eficazes para erradicar o trabalho forçado, acabar com a escravidão moderna e o tráfico de pessoas, e assegurar a proibição e eliminação das piores formas de trabalho infantil, incluindo recrutamento e utilização de crianças-soldado, e, até 2025, acabar com o trabalho infantil em todas as suas formas.</p>	<p>Percentual de aquisições realizadas com base em critérios sustentáveis em relação ao total de aquisições realizadas no período.</p>	<p>Há no processo de aquisição de produtos e serviços a consideração de questões referentes à durabilidade, ao preço, à qualidade, bem como às questões sociais e legais, porém este indicador não é mensurado.</p>
	<p>ODS 12: Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.</p>	<p>12.7 – Promover práticas de compras públicas sustentáveis, de acordo com as políticas e prioridades nacionais.</p>		
<p>Promover a sensibilização dos empregados para atuarem em prol da sustentabilidade.</p>	<p>ODS 4: Assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.</p>	<p>4.7 – Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não</p>	<p>Número de ações de cunho educacional à sensibilização, ao conhecimento e às habilidades necessárias à sustentabilidade e realizadas no âmbito do Programa.</p>	<p>Ações de sensibilização do calendário socioambiental e Oficina ODS na Prática.</p>

		violência, cidadania global, e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável.		
	ODS 12: Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.	12.8 – Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza.		
	ODS 13: Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos.	13.3 – Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.		
Incentivar o uso de técnicas ecoeficientes para a construção, reforma ou ampliação da infraestrutura.	ODS 3: Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.	3.9 – Até 2030, reduzir substancialmente o número de mortes e doenças por produtos químicos perigosos e por contaminação e poluição do ar, da água e do solo.	Número de técnicas ecoeficientes implantadas na infraestrutura de Unidades e/ou da Sede Administrativa	Unidades Operacionais: aproveitamento de água da chuva; placas solares; torneiras com sensores; sensor de presença; coleta seletiva binária (seco e orgânico): 5 técnicas ecoeficientes
	ODS 4: Assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de	4.a – Construir e melhorar instalações físicas para educação, apropriadas para crianças e sensíveis às deficiências e ao		Condomínio: aproveitamento de água da chuva; estação de placas solares; torneiras com sensores; sensor de presença; biodigestor para

	aprendizagem ao longo da vida para todos.	gênero e que proporcionem ambientes de aprendizagem seguros, não violentos, inclusivos e eficazes para todos.		resíduos dos restaurantes; coleta seletiva, conforme Conama 275/2001; ar condicionado automatizado; cortinas automatizadas (Alexia): 8 técnicas ecoeficientes.
	ODS 6: garantir disponibilidade e manejo sustentável da água e do saneamento para todos.	6.4 – Até 2030, aumentar substancialment e a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialment e o número de pessoas que sofrem com a escassez de água.	Evolução da ecoeficiência.	Considerados indicadores de consumo de energia (KWh) e consumo de água (m³): Energia (KWh): • 2019: 6.987.928 • 2020: 4.852.252 Água (m³): • 2019: 152.273 • 2020: 99.532
	ODS 7: garantir o acesso à energia barata, confiável, sustentável e renovável para todos.	7.3 – Até 2030, aumentar a taxa de melhoria da eficiência energética da economia brasileira.		
	ODS 9: construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.	9.1 – Desenvolver infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e resiliente, incluindo infraestrutura regional e transfronteiriça, para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com foco no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos		

<p>Buscar o uso de fontes de energias renováveis ou menos poluentes.</p>	<p>ODS 7: garantir o acesso à energia barata, confiável, sustentável e renovável para todos.</p>	<p>7.2 – Até 2030, manter elevada a participação de energias renováveis na matriz energética nacional.</p>	<p>Percentual de Operacionais e/ou Sede que utilizam fontes de energias renováveis ou menos poluentes.</p>	<p>Todas as Operacionais novas contêm fontes de energias renováveis, porém este indicador não é mensurado.</p>
<p>Promover a minimização, segregação, destinação e tratamento corretos dos resíduos sólidos e líquidos.</p>	<p>ODS 1: acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares.</p>	<p>1.2 – Até 2030, reduzir pelo menos à metade a proporção de homens, mulheres e crianças, de todas as idades, que vivem na pobreza, em todas as suas dimensões, de acordo com as definições nacionais.</p>	<p>Número de Operacionais e/ou Sede com PGRS implantado</p>	<p>Desde 2019, implantamos o PGRS em todas as UOs do Sesc/RS: 100%</p>
	<p>ODS 3: assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.</p>	<p>3.9 – Até 2030, reduzir substancialment e o número de mortes e doenças por produtos químicos perigosos e por contaminação e poluição do ar, da água e do solo.</p>		
	<p>ODS 6: garantir disponibilidade e manejo sustentável da água e do saneamento para todos.</p>	<p>6.3 – Até 2030, melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando despejo e minimizando a liberação de produtos químicos e materiais perigosos, reduzindo à metade a proporção de águas residuais não tratadas e aumentando substancialment e a reciclagem e a reutilização</p>		

		segura globalmente.		
	ODS 11: tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis.	11.6 – Até 2030, reduzir o impacto ambiental negativo <i>per capita</i> das cidades, inclusive prestando especial atenção à qualidade do ar, gestão de resíduos municipais e outros.		
	ODS 12: assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.	12.3 – Até 2030, reduzir pela metade o desperdício de alimentos <i>per capita</i> mundial, nos níveis de varejo e do consumidor, e reduzir as perdas de alimentos ao longo das cadeias de produção e abastecimento, incluindo as perdas pós-colheita.		
		12.4 – Até 2020, alcançar o manejo ambientalmente saudável dos produtos químicos e todos os resíduos, ao longo de todo o ciclo de vida destes, de acordo com os marcos internacionais acordados, e reduzir significativamente a liberação destes para o ar, a água e o solo, para minimizar seus impactos negativos sobre a saúde humana		

		e o meio ambiente.		
		12.5 – Até 2030, reduzir substancialment e a geração de resíduos por meio da prevenção, da redução, da reciclagem e do reuso.		
Estimular ações que promovam a paz social e a solidariedade.	ODS 2: acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e a melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável.	2.1 – Até 2030, acabar com a fome e garantir o acesso de todas as pessoas, em particular os pobres e as pessoas em situações vulneráveis, incluindo crianças, a alimentos seguros, nutritivos e suficientes durante todo o ano.	Número de ações sociais e de voluntariado realizadas convergentes aos temas “paz social” e “solidariedade” .	Número de ações de desenvolvimento social: <ul style="list-style-type: none"> • 2019: 540 • 2020: 629
	ODS 5: alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.	5.c – Adotar e fortalecer políticas sólidas e legislação exequível para a promoção da igualdade de gênero e o empoderamento de todas as mulheres e meninas, em todos os níveis.		
		5.5 – Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública.		
	ODS 16: Promover sociedades	16.b – Promover e fazer cumprir leis e políticas		

	pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.	não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável.		
Fortalecer a integração entre CNC e a Fecomércio – Sesc e Senac.	ODS 17: Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.	17.7 Promover o desenvolvimento , a transferência, a disseminação e a difusão de tecnologias ambientalmente corretas para os países em desenvolvimento , em condições favoráveis, inclusive em condições concessionais e preferenciais, conforme mutuamente acordado. 17.14 Aumentar a coerência das políticas para o desenvolvimento sustentável.	Número de ações integradas realizadas entre as entidades CNC e Fecomércio – Sesc e Senac	Representatividade e: GTTMA (1); Consema (12); CTCQA (0); CIEA (12); Economicidade (0), Responsabilidade Social (0); Comitê de Sustentabilidade (4 datas alusivas + 1 voluntariado + 1 integração do contrato de gestão dos resíduos de saúde e beleza); 31 participações integradas de forma sistêmica.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em tempos de constantes mudanças exponenciais, as instituições precisam adaptar seu modelo de atuação e buscar estratégias para lidar com as novas forças que moldarão o futuro. Assim, mesmo em um cenário de incertezas, o rumo do Sesc é orientado por reflexões estratégicas com a preocupação de alinhar processos e preparar as pessoas para cumprirem a Missão institucional. O acompanhamento sistemático e a análise das tendências ou das descontinuidades que podem afetar o sucesso das atividades deve ser uma constante no Sesc. Em meio às discussões e aos debates sobre as causas mais urgentes do nosso tempo, como, por exemplo, a exponencialidade da tecnologia e seus efeitos, o envelhecimento da população, o esgotamento dos recursos naturais, a privacidade de dados individuais, a diversidade, o protagonismo das pessoas, o estilo de vida, a pandemia e demais temas relevantes, todas são, na essência, problemas complexos que demandam esforços de todos os lados, aliados à constante necessidade de afirmação institucional tanto no âmbito de nossa natureza jurídica quanto no da importância do Sesc para a sociedade.

Os desafios da instituição estão relacionados a manter a sustentabilidade financeira para fortalecer o reconhecimento institucional de transformação social, uma bandeira defendida por todos para enfrentar as ameaças relativas à perda do compulsório. As ações e os programas devem estar alinhados à análise de cenários, contextualizada no âmbito dos principais riscos empresariais estabelecidos pela instituição nos níveis estratégico, financeiro e operacional.

O caminho da transformação passa por gerar ganhos exponenciais na prestação de serviços, adquirir competências e metodologia para medição do impacto social, intensificar a atuação em rede, elevar o nível de excelência da gestão e estabelecer o processo de transformação digital com foco no atendimento das necessidades humanas e assegurar oportunidades de bem-estar para as atuais e futuras gerações. O Sesc/RS atualiza suas práticas de sustentabilidade dentro do Sistema de Gestão, anualmente embasados na melhoria dos resultados sustentáveis, com foco em eficiência e eficácia na produção da entrega dos serviços, objetivando impacto positivo na sociedade.

Com toda a certeza, um dos grandes dilemas dos gestores é identificar a melhor abordagem para conduzir os comportamentos e tomar decisões mais eficientes e eficazes em um ambiente tão volátil, incerto, complexo e ambíguo. Para isso, estar apoiados em modelos e ferramentas de gestão torna-se um importante meio para atingir os fins esperados. Fortalecer a cultura da excelência a partir do plano de melhoria do MEG 21 da Fundação Nacional da Qualidade e dos requisitos das normas ISO são fundamentais para o sucesso organizacional.

O principal legado do Sesc é tornar-se uma organização mantida pela sociedade por sua importância no desenvolvimento econômico, social, ambiental e cultural de todos os ambientes em que atua, por meio da ação educativa e do desenvolvimento do capital humano, sendo o principal ativo para conduzir as mudanças necessárias para manter a longevidade institucional.