



Serviço Social do Comércio  
DEPARTAMENTO NACIONAL



17 DEZ 2010  
002971  
PROTODATA  
SESC - CEARA

Ilma. Sra.  
Antônia Regina Pinho da Costa Leitão  
M.D. Diretora do  
Departamento Regional do SESC  
FORTALEZA

Senhora Diretora,

Reportando-nos ao tema de nossa correspondência circular 2627/2010, de 20/8/2010, remetemos a V.Sa., anexa, a nova versão das Normas Gerais para Habilitação no SESC, aprovada pela Resolução SESC nº 1.211/2010, de 7/12/2010.

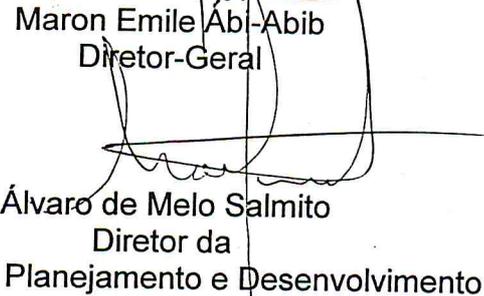
O documento corresponde ao objetivo de contribuir para aprimorar o atendimento à clientela preferencial, reforçar a unidade das ações institucionais e valorizar o planejamento com a recomendação de "permanente aperfeiçoamento dos indicadores capazes de medir a intensidade das ações (...)", atendendo às Diretrizes quinquenais, aprovadas pelo Conselho Nacional para o período 2011/2015.

A presente redação da Norma reúne as inúmeras e valiosas contribuições dos Departamentos Regionais, que enriqueceram o processo e possibilitaram a construção conjunta do documento.

Cordialmente,



Maron Emile Abi-Abib  
Diretor-Geral



Álvaro de Melo Salmito  
Diretor da  
Divisão de Planejamento e Desenvolvimento

## NORMAS GERAIS PARA HABILITAÇÃO NO SESC

### 1. APRESENTAÇÃO

O Serviço Social do Comércio tem por objetivo contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sua clientela e para o desenvolvimento humano e social por meio da prestação de serviços nas áreas da Educação, Saúde, Lazer, Cultura e Assistência, para os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, classificados como beneficiários. Pode também estender seus serviços a outras categorias, os não-beneficiários.

As normas aqui apresentadas reúnem conceitos, requisitos e procedimentos para a habilitação da clientela aos serviços oferecidos pelos Departamentos Regionais, e estão em consonância com o disposto nas Resoluções SESC nº 1065/2004, que aprova as Diretrizes Gerais de Ação do SESC; e nº 1.166/2008, que regulamenta a aplicação do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG).

Além de sistematizar o processo de habilitação, estas normas dispõem sobre o adequado registro da clientela do SESC, para permitir sua caracterização em termos estatísticos, delineando de forma consistente o perfil das pessoas atendidas pela Entidade.

### 2. CLIENTELA DO SESC

A clientela do SESC é classificada como **beneficiária e não-beneficiária, sendo subdividida em categorias.**

#### **Beneficiários:**

- Comerciantes (beneficiário titular);
- Dependentes

#### **Não-beneficiários:**

- Usuários.

## **2.1. Caracterização da Clientela do SESC**

### **2.1.1. Beneficiário Titular – Comerciante**

O comerciante em atividade ou aposentado; os servidores e os estagiários do SESC e do SENAC; os empregados de Entidades Sindicais do Comércio.

Entende-se por comerciante o empregado de empresas ou entidades enquadradas no plano sindical da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) – de que trata o anexo do artigo 577, da CLT – ou vinculadas à Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio (CNTC) e/ou que sejam contribuintes do SESC (ex-IAPC).

São ainda entendidos como Comerciantes, para fins destas Normas:

- O licenciado, quando afastado do trabalho por licença para tratamento de saúde ou prestação de Serviço Militar;
- O desempregado quando se encontrar até 12 meses nessa condição, a contar da data da rescisão do contrato de trabalho;
- Os empregados das empresas enquadradas no plano sindical da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), classificadas no “Sistema Simples” e “Sistema Super Simples”.

A inadimplência junto ao SESC da empresa enquadrada no Plano Sindical da CNC não retira de seu empregado o direito à habilitação como Comerciante.

### **2.1.2. Beneficiário Dependente**

- O cônjuge;
- O(a) companheiro(a). Não sendo o beneficiário titular civilmente casado, será considerado como seu dependente a pessoa com quem viva em união consensual, independente do sexo, desde que comprovada esta união;
- O(a) viúvo(a) de união civil ou união consensual;
- Os filhos e os enteados, de união civil ou de união consensual, menores

de 21 anos; ou estudantes até 24 anos, desde que solteiros e economicamente dependentes do beneficiário titular;

- Os órfãos do beneficiário titular, menores de 21 anos; ou estudantes até 24 anos, desde que solteiros e economicamente dependentes;
- Os menores sob guarda;
- Os irmãos, filhos e enteados do beneficiário titular, inválidos de qualquer condição.
- Os pais, ou padrastos e madrastas do beneficiário titular;

### 2.1.3. Usuário

Indivíduos que não se enquadram como beneficiários, aos quais poderão ser estendidos determinados serviços do SESC, observadas as condições de disponibilidades efetivas das unidades de serviço dos Departamentos Regionais, considerando-se os índices de sua utilização pelos beneficiários, respeitando-se as prioridades definidas no item 5.1. – critérios para atendimento preferencial – e as normas baixadas pelo Conselho Regional.

Também são considerados usuários, os empregados de empresas, entidades ou membros de associações legalmente regulamentadas, que tiverem firmado convênios com os Departamentos Regionais, aos quais poderão ser estendidos determinados serviços do SESC, sob condições estipuladas no convênio.

## 3. HABILITAÇÃO - definições

É o conjunto de procedimentos, caracterizado pela matrícula dos beneficiários e o credenciamento dos não-beneficiários, que possibilitam o acesso aos serviços do SESC pela clientela, segundo as categorias: comerciários, dependentes ou usuários.

**3.1. Matrícula:** É o ato de identificação e registro dos **beneficiários** (comerciários e dependentes) para habilitá-los, de preferência gratuitamente, a usufruir os serviços do SESC. Na matrícula são verificados os requisitos exigidos, é fornecida a respectiva carteira e são transmitidas informações sobre direitos e deveres da clientela, bem como sobre a Entidade.

A matrícula deverá ser gratuita para toda a potencial clientela do PCG, conforme Resolução SESC nº 1166/2008.

→ **Carteira de matrícula:** é o instrumento institucional que autentica a condição do beneficiário habilitado. Portanto, sua apresentação deve constituir a única exigência para a comprovação dessa condição.

→ **Cadastro de matrícula:** É o acervo das informações relativas aos beneficiários que se habilitaram no SESC. Tem por finalidade registrar as informações sobre os beneficiários matriculados, contribuindo para o planejamento da ação programática dos Departamentos Regionais.

**3.2. Credenciamento:** É o ato de identificação e registro dos **usuários** para habilitá-los a usufruir os serviços do SESC. No credenciamento são verificados os requisitos exigidos, é fornecida a respectiva credencial e transmitidas informações sobre direitos e deveres dessa clientela, bem como sobre a Entidade.

O credenciamento deverá ser gratuito para toda potencial clientela do PCG, conforme Resolução SESC nº 1166/2008.

→ **Credencial:** é o instrumento institucional que autentica a condição do **usuário habilitado**. Portanto, sua apresentação deve constituir a única exigência para a comprovação dessa condição.

→ **Cadastro de usuário:** É o acervo das informações relativas aos **usuários** credenciados no SESC. Tem por finalidade registrar as informações sobre esta categoria da clientela, contribuindo para o planejamento da ação programática dos Departamentos Regionais.

## **4. PROCESSO DE HABILITAÇÃO.**

### **4.1. Beneficiário**

Os beneficiários deverão ser matriculados no SESC, tendo direito a carteira de matrícula, diante das exigências e dados elencados nos subitens a seguir.

#### **4.1.1. Exigências para a habilitação dos beneficiários:**

- Comerciário em atividade ou licenciado, inclusive empregados do SESC, SENAC e de Entidades Sindicais do Comércio e de Comerciários: Carteira de trabalho atualizada, último comprovante de rendimento, foto recente, CPF, documento de identidade, comprovante de residência, GFIP e GPS atualizadas da empresa.  
Caso o Departamento Regional tenha acesso ao cadastro das empresas contribuintes, o beneficiário não precisará apresentar o GFIP e a GPS da empresa.
- Comerciário aposentado: carteira de trabalho com as anotações comprovando sua condição e comprovante do Órgão da Previdência Social, último comprovante de rendimento (ou extrato bancário), documento de identidade, CPF, comprovante de residência e foto recente.
- Comerciário desempregado: carteira de trabalho com data de rescisão do contrato, documento de identidade, CPF, comprovante de residência e foto recente.
- Estagiários do SESC e do SENAC: cópia do termo de compromisso ou carteira de trabalho assinada, documento de identidade, CPF, comprovante de residência e foto recente.
- Cônjuge, companheiro(a) de união heterossexual: certidão de casamento civil ou religioso, ou certidão de nascimento de filho tido em comum, ou declaração de união afetiva assinada por duas testemunhas com reconhecimento em cartório, ou escritura de união estável, ou instrumento público de sociedade de fato; documento de identidade; CPF; comprovante de residência; foto recente e carteira de matrícula atualizada do beneficiário titular no SESC.
- Companheiro(a) de união homossexual: declaração de união afetiva assinada por duas testemunhas com reconhecimento em cartório, ou escritura de união estável, ou instrumento público de sociedade de fato; documento de identidade; CPF; comprovante de residência; foto recente e carteira de matrícula atualizada do beneficiário titular no SESC.
- Filhos menores de 21 anos ou até 24 anos de acordo com o item 2.1.2: documento de identidade (ex: certidão de nascimento); CPF; comprovação da condição de estudante ou dependente econômico; comprovante de

residência; foto recente e carteira de matrícula atualizada do beneficiário titular no SESC.

- Órfãos menores de 21 anos ou até 24 anos de acordo com o item 2.1.2: documento de identidade (ex: certidão de nascimento); CPF; comprovação da condição de estudante ou dependente econômico; comprovante de residência; foto recente; certidão de óbito e carteira de trabalho do titular falecido.
- Pais: certidão de casamento civil ou religioso, ou certidão de nascimento do filho tido em comum, ou declaração de união afetiva assinada por duas testemunhas com reconhecimento em cartório, ou escritura de união estável, ou instrumento público de sociedade de fato; documento de identidade; CPF; comprovante de residência; foto recente e carteira de matrícula atualizada do beneficiário titular no SESC.
- Padrastos e madrastas: certidão do 2º casamento do responsável com o padrasto ou madrasta, ou declaração de união afetiva assinada por duas testemunhas com reconhecimento em cartório, ou escritura de união estável, ou instrumento público de sociedade de fato; documento de identidade; CPF; comprovante de residência; foto recente e carteira de matrícula atualizada do beneficiário titular no SESC.
- Enteados menores de 21 anos ou até 24 anos de acordo com o item 2.1.2: documento de identidade (ex: certidão de nascimento), certidão do 2º casamento do responsável com o padrasto ou madrasta, ou declaração de união afetiva assinada por duas testemunhas com reconhecimento em cartório, ou escritura de união estável, ou instrumento público de sociedade de fato; documento de identidade; CPF; comprovante de residência; foto recente e carteira de matrícula atualizada do beneficiário titular no SESC.
- Menor sob a guarda de beneficiário titular: - documento de identidade (ex: certidão de nascimento); certidão de tutela ou sentença judicial; CPF; comprovante de residência; foto recente e carteira de matrícula atualizada do beneficiário titular no SESC.
- Viúvo(a) do beneficiário titular: certidão de óbito e carteira de trabalho do beneficiário titular falecido ou carteira de matrícula do SESC; documento de identidade; CPF; comprovante de pensão recebida, comprovante de

residência e foto recente.

- Filhos, irmãos e enteados inválidos: documento de identidade (ex: certidão de nascimento); CPF; certidão do 2º casamento do padrasto ou madrasta, ou termo de responsabilidade assinado pelo beneficiário (no caso de enteados); laudo de invalidez; foto recente; carteira atualizada de matrícula no SESC do beneficiário titular.

#### **4.1.2. Dados do cadastro de matrícula dos beneficiários:**

- nome completo;
- registro de matrícula;
- registro da categoria (comerciário ou dependente);
- auto-declaração de renda familiar;
- registro da condição de cliente potencial do PCG, quando for o caso;
- foto recente;
- sexo;
- estado civil;
- escolaridade;
- salário do beneficiário titular;
- salário do dependente (sem obrigatoriedade da informação e da comprovação)
- telefone
- correio eletrônico (*e-mail*)
- data de nascimento;
- filiação;
- naturalidade;
- nacionalidade;
- número e série da carteira de trabalho;
- documento de identidade;
- CPF;
- nome, endereço e classificação da empresa;
- endereço residencial completo;
- data de emissão da carteira de matrícula e controle de revalidação.

#### **4.1.3. Dados para a carteira de matrícula dos beneficiários:**

- nome completo;
- foto recente;
- registro de matrícula;
- categoria (comerciário ou dependente);
- controle de validade (mês/ano) e data da emissão (dia/mês/ano);
- marca gráfica do SESC, designação do Departamento Regional correspondente, e designação de validade nacional;
- quando for o caso, identificação de inclusão na clientela do Programa de Comprometimento e Gratuidade, com a denominação "Comerciário PCG", "Dependente PCG", ou codificadamente.

#### **Observação: Caracterização dos beneficiários por faixa salarial do titular**

Poderá ser definida a critério do Departamento Regional a remuneração diferenciada por faixa de renda para os serviços prestados, podendo constar da carteira de matrícula, sem prejuízo da identificação como beneficiário PCG.

#### **4.1.4. Validade de matrícula dos beneficiários e revalidação**

A validade do registro de matrícula será de 12 (doze) meses consecutivos, a contar do mês em que se deu o primeiro registro, ou a partir do mês em que ocorreu a última revalidação.

A data de revalidação da matrícula do dependente será a mesma do beneficiário titular, mesmo que suas matrículas tenham sido efetuadas em datas diferentes.

#### **4.1.5. Direitos dos beneficiários aos serviços:**

Os beneficiários do SESC – comerciários e dependentes – terão os direitos assegurados à categoria em todo o território nacional.

Os comerciários cujas empresas recolham a contribuição em outro Estado, e seus dependentes, terão direito à matrícula e acesso a todos os serviços ofertados pelo

Departamento Regional do SESC no estado no qual a filial está localizada.

Beneficiários PCG terão direito a gratuidade de acordo com a programação e a disponibilidade de vaga em cada Departamento Regional.

## 4.2 Usuários

A habilitação dos usuários é feita por meio de credenciamento, para que o Departamento Regional possa controlar o ingresso no SESC e a utilização de seus serviços.

Os Departamentos Regionais que firmarem convênios com empresas, entidades ou associações regulamentadas que impliquem em diferenciações nas condições de utilização de serviços, pelos contemplados, deverão realizar identificação na credencial – **usuário conveniado**.

### 4.2.1 Dados do cadastro de usuários:

- nome completo;
- registro do número do credenciamento;
- registro da condição de cliente potencial do PCG, quando for o caso;
- auto-declaração de renda familiar;
- registro da condição de conveniado e nome da empresa, entidade ou associação (se for o caso);
- foto recente;
- sexo;
- estado civil;
- escolaridade;
- telefone
- correio eletrônico (*e-mail*)
- salário;
- data de nascimento;
- filiação;
- naturalidade;
- nacionalidade;

- documento de identidade;
- CPF;
- endereço residencial completo;
- data de emissão e controle de revalidação.

A revalidação das credenciais respeitará os critérios empregados para beneficiários, descritos no item nº 4.1.4.

#### **4.2.2. Dados para a credencial dos usuários:**

- nome completo;
- foto recente;
- registro de credenciamento;
- categoria (usuário);
- controle de validade (mês/ano);
- data de emissão (dia/mês/ano);
- marca gráfica do SESC com a identificação do Departamento Regional correspondente e a validade em âmbito estadual;
- quando for o caso, designação de Usuário conveniado;
- quando for o caso, identificação de inclusão na clientela do Programa de Comprometimento e Gratuidade, com a denominação "Usuário PCG" ou codificadamente.

Observação: Poderá ser definida a critério do Departamento Regional a remuneração diferenciada por faixa de renda para os serviços prestados, podendo constar da credencial de usuário, sem prejuízo da identificação como usuário PCG.

#### **4.2.3. Períodos de validade das credenciais e época de revalidação**

A validade do registro de credenciais será de 12 (doze) meses consecutivos, a contar do mês em que se deu o primeiro registro, ou a partir do mês em que ocorreu a última revalidação.

#### **4.2.4. Direitos dos usuários aos serviços:**

A credencial dos usuários só terá validade para uso dos serviços no Departamento

Regional onde foi emitida, observadas as condições de disponibilidades efetivas das unidades de serviço, considerando os índices de sua utilização pelos beneficiários, respeitando as prioridades definidas no item 5.1 “Utilização preferencial dos serviços” e as normas baixadas pelo Conselho Regional do SESC.

Os Usuários PCG terão gratuidade nas Atividades classificadas como Plenas e Expandidas, de acordo com a programação e a disponibilidade de vaga em cada Departamento Regional.

#### **4.3. Habilitações específicas**

Nas ações sistemáticas que exijam o ato de inscrição e sejam realizadas em comunidades em que é desnecessário o controle de acesso aos espaços do SESC poderá ser feito o credenciamento dos **não-beneficiários** sem emissão da carteira, mantida a obrigatoriedade de emissão de carteira para os beneficiários.

Incluem-se neste caso ações em unidades móveis ou em espaços da comunidade, usualmente em serviços de assistência odontológica ou biblioteca.

### **5. CRITÉRIOS PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **5.1. Utilização preferencial dos serviços**

O primeiro critério observará a seguinte ordem de prioridade:

- beneficiários;
- usuários.

Dentro destas categorias, será dada prioridade aos que possuem renda inferior a três salários mínimos.

O segundo critério corresponderá à classificação dos beneficiários e usuários resultantes das tabelas fixadas pelos Departamentos Regionais de acordo com a observação contida no item 4.1.3. e 4.2.2.

A classificação para o Programa de Comprometimento e Gratuidade seguirá a respectiva normatização (Resolução SESC nº 1.166/2008).

#### **5.2. Atividades que exigem inscrição**

A inscrição é o ato primeiro, de preferência gratuito, que permite ao matriculado ou credenciado usufruir de uma realização que prevê esta exigência.

Trata-se de realizações que necessitam de planejamento, com limite de vagas e critérios metodológicos que exigem o controle de participantes.

Do conjunto das Atividades-fim desenvolvidas no SESC, discriminadas na Classificação Funcional Programática vigente, as abaixo relacionadas preveem a inscrição:

- Educação Infantil;
- Educação Fundamental;
- Ensino Médio;
- Educação de Jovens e Adultos;
- Educação Complementar;
- Cursos de Valorização Social;
- Assistência Odontológica;
- Educação em Saúde, para a realização cursos;
- Assistência Médica;
- Nutrição, para a realização consultas dietoterápicas;
- Biblioteca (fixa ou ambulante), para o empréstimo de livros;
- Desenvolvimento Artístico e Cultural, nas realizações cursos;
- Desenvolvimento Fisicoesportivo, nas realizações cursos, exercícios sistemáticos de ginástica e competições;
- Turismo Social, para as realizações excursões, passeios, passeio local e diárias;
- Trabalho com grupos, para as realizações cursos e formação de grupos;
- Ação Comunitária, para as realizações formação de núcleos comunitários e cursos;
- Assistência Especializada, para a realização de financiamentos de utilidades e bolsas de estudo.

Demais Atividades e Realizações dispensam a inscrição.

### **5.3. Formas complementares de atendimento à comunidade**

As unidades de bens e serviços ofertados ou as realizações cuja natureza exigem participação e/ou recursos comunitários poderão estender-se ao conjunto da comunidade, sem prejuízo da prioridade definida para os beneficiários.

A integração do SESC com a comunidade far-se-á por meio de organismos

representativos da comunidade (associações de moradores, clubes de mães, clubes de jovens, comunidades de base, núcleos pastorais, agremiações culturais e desportivas; entidades representativas de categorias trabalhadoras, sindicatos e associações profissionais; e instituições com finalidades de assistência e promoção social), em conformidade com as disponibilidades das unidades de serviço, considerando-se os índices de sua utilização pelos beneficiários.

Nestes casos, caberá a cada Departamento Regional deliberar sobre os instrumentos de controle do ingresso no SESC.