

Serviço Social do Comércio

Diretrizes Gerais de ação do SESC

Departamento Nacional
2010

Serviço Social do Comércio

Diretrizes Gerais de ação do SESC

Departamento Nacional
2010

DIRETRIZES GERAIS DE AÇÃO DO SESC

Departamento Nacional
Rio de Janeiro | 2010
6ª Reimpressão

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO

Presidência do Conselho Nacional

Antonio Oliveira Santos

DEPARTAMENTO NACIONAL

Direção-Geral

Maron Emile Abi-Abib

Divisão Administrativa e Financeira

João Carlos Gomes Roldão

Divisão de Planejamento e Desenvolvimento

Álvaro de Melo Salmito

Divisão de Programas Sociais

Nivaldo da Costa Pereira

Consultoria da Direção-Geral

Juvenal Ferreira Fortes Filho

Luís Fernando de Mello Costa

Sumário

Resolução SESC nº 1065/2004	7
1 INTRODUÇÃO	9
2 FUNDAMENTOS	
2.1 Bases socioeconômicas	9
2.2 Bases políticas	11
3 FINALIDADES	12
4 OBJETIVOS	12
5 CLIENTELA	13
6 ESPAÇOS DE ATUAÇÃO INSTITUCIONAL	13
7 CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DA AÇÃO INSTITUCIONAL	
7.1 Ação educativa	15
7.2 Eficácia	17
7.3 Qualidade	18
7.4 Acessibilidade	18
7.5 Responsabilidade ambiental	21
8 CAMPOS DE AÇÃO	
8.1 Campo da educação	24
8.2 Campo da saúde	25
8.3 Campo da cultura	27
8.4 Campo do lazer	29
9 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32

RESOLUÇÃO SESC Nº 1065/2004

Aprova as Diretrizes Gerais de
Ação do SESC

O conselho Nacional do Serviço Social do Comércio - SESC, no exercício de suas atribuições regimentais.

CONSIDERANDO que a entidade, para cumprir adequadamente a missão definida no ato de sua criação, deve estar permanentemente atualizada em suas Diretrizes de Ação em relação às mudanças políticas, econômicas e sociais pelas quais passa o país.

CONSIDERANDO que o texto que consubstancia as Diretrizes Gerais de ação do SESC, ainda em vigor, já não correspondem às profundas mudanças ocorridas no país nos últimos decênios, não sendo, portanto, capazes de bem orientar a ação programática da Entidade no referente às aspirações e necessidades de sua clientela, no atual contexto brasileiro,

RESOLVE:

Art. 1º - São aprovadas as Diretrizes Gerais de Ação do SESC incorporadas no anexo a esta Resolução e que da mesma forma fica fazendo parte integrante.

Art. 2º - Fica revogada a Resolução SESC Nº 229/73, de 16.mar.1973.

Art. 3º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura.

Brasília, 21 de maio de 2004



Antonio Oliveira Santos
Presidente

1 INTRODUÇÃO

O SESC foi criado em 13 de setembro de 1946 como resultado da ação de empresários e organizações sindicais, sob o comando de João Daudt d'Oliveira. Nasceu a Entidade com o objetivo de atender “às necessidades sociais urgentes”¹ dos trabalhadores no comércio, procurando enfrentar seus problemas, reduzir ou aliviar suas dificuldades maiores e “criar condições de seu progresso”².

Reconhecendo os problemas sociais como “problemas de massa e como problemas de estrutura”³, o idealizador do SESC definia a ação do serviço social como instrumento de, não apenas, alívio de situações individuais desfavoráveis, mas também de transformação e progresso social.

2 FUNDAMENTOS

2.1 Bases socioeconômicas

A clientela específica do SESC, o comerciário e sua família, caracteriza-se por ter emprego e renda. Parcela majoritária dessa clientela tem renda baixa e freqüentemente muito baixa.

As causas sociais e econômicas, que produzem imensos contingentes de trabalhadores cujo salário é insuficiente para atender às suas necessidades básicas e às de suas famílias, tenderão a ser atenuadas com crescimento econômico e melhor distribuição de renda, de tal modo que todos possam prover com dignidade o seu sustento, e ter acesso a serviços públicos essenciais que atendam com eficiência aos que a eles recorram.

Para coordenar e direcionar o esforço coletivo na direção do alcance desses objetivos, cabe ao Estado maior parcela de responsabilidade. Um país melhor, onde todos vivam melhor, será resultado do trabalho de todos e de cada um. Mas a eliminação de obstáculos sociais e econômicos

(1) CARTA da Paz Social. 1946, p.4

(2) OLIVEIRA, João Daudt d'. Discurso na instalação do Conselho Nacional. 1947

(3) Ibid.

e de pontos de estrangulamento do desenvolvimento e do progresso exige do poder público ação planejada, estratégias consistentes, continuidade de iniciativas e, sobretudo, capacidade de articulação política para mobilizar os interesses, nem sempre convergentes, em uma direção comum.

Diferente dessa é a missão das entidades de serviço social públicas e privadas. Enquanto as soluções estruturais não são implementadas, alcançando-se a melhoria geral da qualidade de vida da população, é necessário atender aos mais necessitados e em maior número possível. Evidentemente, essas entidades também têm contribuições a dar ao esforço geral de desenvolvimento e progresso, mas a sua missão primeira não é a de buscar soluções estruturais, definitivas e universais, como é a do Estado, mas sim a de atuar no espaço da ausência dessas soluções.

Por outro lado, há que considerar a heterogeneidade de situações e de recursos da clientela a ser atendida. O crescimento econômico já ocorrido no país permite que parcelas ponderáveis da mão-de-obra assalariada tenham capacidade de atender às suas necessidades básicas com seus próprios recursos. No setor atendido pelo SESC há contingentes significativos de trabalhadores nessas condições.

Para esses, o horizonte de carências insatisfeitas desloca-se para cima, com base em novas expectativas e necessidades.

Demandas crescentes por mais tempo livre, por espaços e atividades de lazer e cultura tendem a predominar nesses grupos, gerando inclusive a aspiração por essas conquistas nas camadas da população de baixo nível de renda e escolaridade. Esse fato exige a reformulação de antigos parâmetros que relacionavam a reivindicação por atividades culturais e de lazer a níveis sociais e econômicos mais elevados.

Cabe salientar, finalmente, que o campo da produção cultural é um daqueles em que se jogam de forma decisiva as possibilidades e as esperanças de construir um país melhor para todos.

Condições essenciais para o desenvolvimento sustentado são a autonomia, a capacidade de autodeterminação e a vontade decidida de assumir responsabilidades de todos os cidadãos. Trabalhar para a generalização dessas qualidades significa induzir transformações profundas no plano dos valores predominantes na sociedade brasileira;

e é inquestionável que a produção, o debate, a divulgação de obras e objetos de cultura constituem o espaço privilegiado em que se forjam, em que se transformam e em que se difundem novas visões de mundo, e se acumulam o conhecimento e a compreensão da realidade.

No campo da cultura, a ação social pode ir além da atenção ao indivíduo, às suas necessidades e ao aperfeiçoamento pessoal e contribuir, mais amplamente, para a transformação da sociedade.

2.2 Bases políticas

O SESC configura-se no atual cenário socioeconômico do País como uma entidade de prestação de serviços, de caráter socioeducativo, cuja atuação se dá no âmbito do bem-estar social dentro das chamadas áreas de Saúde, Cultura, Educação e Lazer, com o objetivo de contribuir para a melhoria das condições de vida da sua clientela e lhe facilitar os meios para seu aprimoramento cultural e profissional. A face política da Entidade corresponde ao modelo de composição jurídico-privada, organizada e gerida por representantes do empresariado do comércio de bens e serviços, destinado à clientela comerciária e a seus dependentes.

Criado, mantido e administrado pelo empresariado do comércio, o SESC tem em função mesmo dessa origem, valores maiores que orientam sua ação, tais como o estímulo ao exercício da cidadania, o amor à liberdade e à democracia como principais caminhos da busca do bem-estar individual e coletivo.

Estes princípios fundamentais estão consignados já na Carta da Paz Social, onde se lê: “A manutenção da democracia política e econômica e o aperfeiçoamento de suas instituições são considerados essenciais aos objetivos da felicidade humana. A ordem econômica deverá fundar-se no princípio da liberdade e no primado da iniciativa privada, com as limitações impostas pelo interesse nacional”¹.

Tal doutrina expressa a ideologia que afirma a superioridade da

(1) Carta da Paz Social. 1946

ação privada e que coloca nas mãos de cada indivíduo a responsabilidade maior pela sua vida e pelo seu destino, respeitadas as regras da convivência democrática. Reconhece, entretanto, como necessário, o apoio àqueles menos favorecidos dentro do processo competitivo pelo autodesenvolvimento e que esse apoio, além de oferecer, objetivamente, melhores condições materiais através da oferta de serviços, deve, sobretudo através da ação educativa e transformadora, contribuir para que cada um possa fazer mais, e obter mais, para si e para sua família.

3 FINALIDADES

Levando em conta sua origem, sua história, seus princípios básicos e o meio em que atua, o SESC reafirma as finalidades que lhe deram origem, que são:

1 Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores no comércio e seus dependentes;

2 Contribuir, no âmbito de suas áreas de ação, para o desenvolvimento econômico e social, participando do esforço coletivo para assegurar melhores condições de vida para todos.

Entenda-se por qualidade de vida as condições materiais e imateriais da existência do trabalhador e de sua família, as condições de emprego e de salário que garantem essas condições e o estado físico, psíquico e social dos componentes do grupo familiar.

4 OBJETIVOS

Considerando essas finalidades, o SESC, para alcançá-las, tem os seguintes objetivos gerais:

1 Fortalecer, através da ação educativa, propositiva e transformadora, a capacidade dos indivíduos para buscarem, eles mesmos, a melhoria de suas condições de vida;

2 Oferecer serviços que possam contribuir para o bem-estar de sua clientela e melhoria de sua qualidade de vida;

3 Contribuir para o aperfeiçoamento, enriquecimento e difusão da produção cultural.

5 CLIENTELA

Entende-se por comerciário o empregado que estiver exercendo atividades em empresas ou entidades enquadradas nos planos da Confederação Nacional do Comércio ou vinculados à Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e/ou que sejam contribuintes do SESC.

São beneficiários titulares do SESC: o comerciário e seus dependentes, os servidores e estagiários do SESC e SENAC, os empregados de entidades sindicais do comércio e dos comerciários e seus dependentes, em atividade ou aposentados.

A clientela preferencial do SESC é o comerciário de menor renda e seus dependentes que terão facilitado seu acesso aos serviços/atividades oferecidos pela Entidade, mediante o estabelecimento de critérios relativos que assegurem essa preferência. Poderão ser admitidos sob a classificação de usuários do SESC outras pessoas que não estejam enquadradas na categoria de comerciários e dependentes, em conformidade com o documento que regulamenta a matéria.

Os serviços/atividades voltados para o atendimento de grandes contingentes poderão ser estendidos à comunidade.

6 ESPAÇOS DE ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

O espaço privilegiado para o trabalho do SESC são suas unidades físicas, suas instalações e equipamentos. Nelas, a Entidade desenvolve suas atividades principais, atendendo diretamente sua clientela de forma prioritária.

O segundo espaço de atuação do SESC é a comunidade, compreendendo-se por tal a rua, a praça, os prédios públicos e privados pouco utilizados, alcançando a população em geral, sem exclusividade para o comerciário com ações que tenham objetivos mais abrangentes. Faz parte

desse espaço, também de forma mais abstrata, o trabalho da Entidade enquanto participante propositivo e criativo de ações sociais interinstitucionais e, particularmente, enquanto agente de transformação e de progresso cultural.

Levando-se em conta, no entanto, que um dos aspectos fundamentais da qualidade de vida do trabalhador são suas condições de trabalho, define-se a empresa comercial como um terceiro espaço de atuação do SESC na busca de seus objetivos.

O trabalho da Entidade consiste aí em realizar uma ação de parceria com o empresário que a mantém, para que, no interesse do bem-estar do trabalhador e, conseqüentemente, da própria empresa, busquem-se formas de aperfeiçoamento dos serviços e benefícios oferecidos a seus empregados. A partir daí pode-se encontrar também meios e medidas para a melhoria das relações de trabalho na direção da satisfação no emprego que resulte em melhoria de produtividade.

A ocupação desse espaço de trabalho, ainda incipiente na ação da Entidade, encontra respaldo explícito na visão pioneira e nas palavras de João Daudt d'Oliveira:

“Outro processo importante da atuação será o fomento e assistência aos serviços realizados pelas empresas em benefício dos comerciários. Procuramos facilitar essas atividades exercidas para o efeito de elevar as condições de vida dos empregados e as relações de trabalho e de aumentar a produtividade. Divulguemos os exemplos e as experiências, estudá-los-emos, ofereceremos sugestões, prestaremos assistência técnica constante e apoio material, sempre que esteja em nossas possibilidades e apresente a obra interesse amplo para a coletividade comerciária.”¹

A estes espaços tradicionais que o SESC tem utilizado para a prestação de serviços à sua clientela e a comunidade em geral, o espaço virtual acrescenta-se, hoje, como uma nova possibilidade de atuação do SESC.

Televisão, rádio e Internet são mídias que apresentam possibilidades de intervenção do SESC junto à sua clientela e que devem ser, portanto, exploradas. Uma televisão e um rádio com linha de programação de caráter

(1) OLIVEIRA, João Daudt d'. Discurso da Instalação do Conselho Nacional. 1947.

informativo e cultural permitirão um trabalho de cunho educativo que possibilitará a presença da entidade ir além dos limites que seus recursos financeiros permitiram até recentemente. É necessário, entretanto, criar as condições que permitam a programação apresentada se dê através de veículos que possam ser naturalmente acessados por todos.

Nesta linha de intervenção sociocultural, temos igualmente a Internet, mídia ainda não explorada convenientemente pelo SESC. É preciso que o uso da Internet não se limite a apresentar a programação das Administrações Regionais e como ter acesso aos seus serviços. É preciso que o uso da Internet pela entidade tenha uma maior interatividade com sua clientela e a comunidade em geral, e que seja efetivamente um meio na ação educativa nos termos preconizados por este documento normativo.

7 CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DA AÇÃO INSTITUCIONAL

7.1 Ação educativa

A diretriz básica do SESC é a de um trabalho eminentemente educativo que permeie direta e/ou indiretamente todas as atividades e serviços desenvolvidos, fazendo com que os mesmos ultrapassem seus objetivos mais imediatos, tornando-se mais eficazes ao contribuírem para a formação, capacitação e desenvolvimento de valores. É justamente essa função educativa que caracteriza e diferencia a ação institucional do SESC, frente ao trabalho desenvolvido por outras entidades assemelhadas. Tal trabalho educativo está voltado para o desenvolvimento integral dos indivíduos, mediante a melhoria da compreensão do meio em que vivem, maior percepção de si mesmos, elevação sociocultural das suas condições de vida e desenvolvimento de valores próprios de uma sociedade em mudança, e que o façam partícipe ativo desse processo.

A informação, capacitação e desenvolvimento de valores, vertentes dessa ação educativa, se farão presentes nas atividades/serviços do SESC, numa relação de equilíbrio dinâmico, com ênfases definidas pela natureza

de cada ação específica. Vale dizer, portanto, que a ação educativa se definirá, em sua operação, pelo que é próprio e característico de cada atividade/serviço prestado, mediante exploração da vertente da ação educativa que permita, pela sua principalidade, o alcance do resultado desejado.

As vertentes da ação educativa do SESC possuem, cada uma, peculiaridades próprias, conforme explicita-se a seguir:

a) Informação

A vertente da informação encontra nos serviços prestados pelo SESC o conduto natural para a sua efetivação. É necessário, no entanto, especial atenção na definição dos serviços de caráter artístico e científico, por serem esses os mais adequados para se construir uma compreensão diferenciada daquela que as origens e formação estabeleceram para o indivíduo, contribuindo-se, assim, para a sua não coisificação.

b) Capacitação

Esta vertente deverá, dentro dos limites da Ação Programática da Entidade, fortalecer os serviços que contribuam, pelo seu conteúdo transformador, para a melhoria da vida dos indivíduos. Compreendendo-se como tal aqueles serviços que favoreçam a elevação da escolaridade, domínio de novas habilidades, aquisição de conhecimentos que permitam sua inserção em novos segmentos sociais, melhoria de sua auto-estima e de sua condição de vida.

c) Desenvolvimento de valores

Esta é a principal vertente da ação educativa, no que se refere ao caráter transformador da ação do SESC. As vertentes da informação e capacitação são condições necessárias ao alcance do objetivo da ação educativa da Entidade. No entanto, não são suficientes para garantir que os indivíduos se tornem sujeitos gestores de suas inserções no processo social. Para tanto, é necessário que os valores a serem assimilados sejam capazes de contribuir para o desenvolvimento de sentimentos de autonomia, iniciativa individual e solidariedade, necessários a uma sociedade que incentiva e apóia a ação privada, lastreada na consciência de que as aspirações individuais somente serão éticas e morais se alicerçadas na me-

lhorias das condições de vida de todos. Nesse sentido, há de se buscar nos serviços prestados pelo SESC, aqueles que por sua natureza possibilitam o exercício dos valores supramencionados em um contraponto de complementaridade.

Portanto, ao procurar responder às demandas de sua clientela com a oferta de um elenco de atividades/serviços, o SESC, ao definir sua Ação Programática, deve buscar rentabilizar o aspecto educativo presente em seu trabalho. Vale dizer, deverá gerar serviços que venham efetivamente contribuir para a formação sócio-cultural, a inserção e interação produtiva dos indivíduos e a assimilação de conhecimentos que possibilitem o desenvolvimento integral dos mesmos.

7.2 Eficácia

Enquanto entidade privada, o SESC tem na eficácia uma de suas marcas. Significa dizer que é necessário, permanentemente, buscar e identificar as formas de atendimento ou atividades que possam produzir ganhos e transformações mais expressivos no nível de vida da clientela. Nesse sentido, ganha importância a definição e caracterização dos públicos-alvo, o que permite não só conhecê-los melhor, como também, através dos serviços oferecidos, promover aumentos ponderáveis e permanentes do nível de vida e, ainda, combinar e articular melhor serviços variados de modo a multiplicar seus efeitos.

Preservando sempre o equilíbrio entre quantidade e qualidade do trabalho, é necessário privilegiar, em cada área, as metodologias e propostas que permitam maior alcance social. Ainda quando, em decorrência da própria natureza da atividade, o número de beneficiários é inevitavelmente pequeno, sobretudo se comparado com o volume dos que dela necessitam, sempre haverá formas de trabalho que possibilitem atender a um maior número, com a mesma ou melhor qualidade, e essas devem ser preferidas.

Nessa ótica adquire particular importância a concentração de recursos sobre um conjunto harmônico de atividades, ou seja, sobre um elenco de atividades e serviços que se configurem como demandas importantes

da clientela, que encontrem viabilidade nos limites do sistema SESC, permitindo alcançar resultados significativos na melhoria da qualidade de vida dos beneficiários.

Fator importante para a expansão do atendimento, sobretudo na direção da clientela preferencial, são as medidas racionalizadoras que levam em conta o trinômio: custos, preços e subsídios, mediante pesquisas e estudos sobre suas características e necessidades, base indispensável para o trabalho eficaz.

7.3 Qualidade

A característica principal do trabalho do SESC deve ser sempre a boa qualidade dos produtos, dos serviços, das instalações, dos métodos, das técnicas e dos recursos humanos.

Para garantir tal qualidade, duas atitudes devem ser permanentemente reforçadas e favorecidas no corpo dos servidores de todos os níveis. A primeira delas é o exercício intenso da criatividade na busca constante de melhores serviços, de novas técnicas, de soluções originais que resultem em maior qualidade e resultados melhores.

Em segundo lugar, é necessário sempre buscar a compreensão e o conhecimento da realidade social e econômica, da qual o comerciário é parte, com vistas a definir ações que não sejam meras respostas a necessidades e aspirações visíveis e imediatas, mas que, indo além, no exercício da função propositiva, indiquem à clientela novos caminhos.

Um trabalho de qualidade, criativo, inovador e propositivo permite ao SESC o exercício de mais uma importante ação de transformação social: a de servir de exemplo e de modelo para outras entidades, graças ao trabalho bem-sucedido, multiplicando assim, ainda mais, os resultados que produz.

7.4 Acessibilidade

Para que o SESC alcance os objetivos e finalidades a que se propõe, é necessário que leve em conta, ao planejar sua ação programática, o estabe-

lecimento de condições que tornem os seus serviços acessíveis à clientela, notadamente a de menor renda.

As principais condições que devem ser atendidas: oferta de serviços qualificados a preços acessíveis, desburocratização do atendimento e localização adequada das unidades operacionais.

a) Preços acessíveis

As taxas de indenização cobradas à clientela pelo uso dos serviços ofertados pelo SESC devem ser compatíveis com o seu poder aquisitivo, principalmente a de menor renda. Significa dizer que o parâmetro para a fixação de preços deve ser as condições socioeconômicas da clientela e, secundariamente, os preços do mercado. Por mais baixos que sejam os preços dos serviços oferecidos pelo SESC, quando comparados com os do mercado, podem estar acima das possibilidades financeiras dos segmentos da clientela de menor renda. Tal fato torna-lhes inacessíveis os serviços que são naturalmente destinados a atender suas necessidades básicas, origem e justificativa da existência do SESC. A fonte primordial geradora de recursos para a manutenção desses serviços deve ser a receita compulsória e complementarmente a receita operacional, sob pena de se desfingarem os objetivos e finalidades do SESC.

Neste sentido, é importante estabelecer uma política de subsídios que realmente favoreça o acesso da clientela de menor renda.

A fim de que essa política de subsídios contribua para o alcance dos objetivos da entidade e permita a ampliação da capacidade de atendimento aos segmentos mais carentes da clientela efetiva, é necessário um acompanhamento permanente, com os custos sendo monitorados continuamente, com vistas à sua redução. Desta forma preserva-se a saúde financeira do SESC, evitando-se que a cobrança de preços acima da capacidade aquisitiva da clientela de menor renda possa inviabilizar os objetivos sociais da Entidade.

b) Desburocratização do atendimento

O ingresso do comerciário e de seus dependentes ao universo SESC de atendimentos se dá através da matrícula. Para que tal fato se efetive

de forma eficaz é necessário que o ato de matrícula dispa-se dos procedimentos burocráticos que, se poucas garantias acrescentam à sua correção, podem se tornar elementos impeditivos da sua concretização. Nesse sentido, é preciso ter-se como principal objetivo, criar condições de acesso do comerciário e seus dependentes aos serviços oferecidos pela Entidade. É preciso dotar-se a Entidade de uma estrutura ágil de atendimento que seja capaz de não apenas matricular o comerciário e seus dependentes, mas que possa também informá-lo adequadamente sobre os serviços a que têm direito e como usufruí-los.

c) Localização das unidades operacionais

As alterações ocorridas na ocupação física do espaço urbano nas últimas décadas, fruto do processo natural de expansão das cidades, têm ensejado que unidades operacionais do SESC já não ofereçam, em termos de localização geográfica, facilidade de acesso da sua clientela aos serviços que ofertam.

As áreas físicas que abrigavam os setores de comércio e prestação de serviços, concentrando parcela majoritária da clientela, perderam no decorrer dos anos a sua importância como empregador com o surgimento de novos pólos de economia terciária. A valorização acentuada de terrenos, em face da expansão demográfica das cidades, fez com que os segmentos da população de menor poder aquisitivo fossem obrigados a se deslocarem para as zonas periféricas, onde as moradias apresentam preços de compra ou aluguel mais compatíveis com seu poder aquisitivo.

Essas mudanças na organização e ocupação dos sítios urbanos fizeram com que as unidades operacionais do SESC perdessem parcela da sua capacidade de serem facilmente acessadas pela clientela, pois foram construídas em áreas que apresentavam, à época, alta concentração de estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, ou de moradias de comerciários.

Esta situação indica a necessidade de uma readequação das funções dessas unidades, sua reciclagem e adaptação, tanto física quanto em termos de programação, no sentido de serem revitalizadas para voltarem a assumir papel social e cultural importante no meio em que se encontram.

Essa revitalização vai tornar dispensável o esforço, até então muito justificável, de deslocar recursos humanos e operacionais do SESC para bairros da periferia que apresentavam concentração de comerciários mais significativa, com a intenção de facilitar-lhes o acesso aos serviços a que têm direito.

É preciso, portanto, que o acesso do comerciário de menor renda e seus dependentes aos serviços oferecidos pelo SESC ocorra, preferencialmente, nas unidades operacionais da Entidade e não nos espaços públicos da comunidade, pois é preciso fortalecer a imagem dos próprios do SESC como unidades de prestação de serviços.

Por mais eficiente que seja o serviço prestado nas comunidades, a resposta produzida pela intervenção do SESC não alcança os níveis de qualidade que as instalações e equipamentos das unidades operacionais são capazes de gerar. Acrescente-se que enquanto o atendimento nas unidades operacionais caracteriza-se por ser permanente e contínuo, a intervenção nas comunidades é transitória e descontínua, resultando nesse caso, em um atendimento de menor rendimento frente às necessidades existentes.

Com vistas a tornar mais duradoura a adequada localização das unidades operacionais futuras, tendo em conta as inevitáveis transformações urbanas, é preciso se pensar a expansão da capacidade de atendimentos da Entidade, tendo como ponto de referência áreas onde a facilidade de acesso, via meios de transporte, permita a população de distintos bairros freqüentarem as futuras unidades operacionais do SESC.

7.5 Responsabilidade ambiental

Avanços científicos, iniciados na segunda metade do século XVIII, dotaram o homem de uma capacidade de resposta aos desafios que a ele se apresentavam, até então desconhecida. Como consequência deste processo de utilização do saber resultante das descobertas no campo da ciência e da tecnologia, as relações entre sociedade e natureza alteraram-se significativamente. A exploração das matérias-primas na natureza e o processo de sua transformação em produtos passaram a ocorrer em escala até então desconhecida.

Este processo, voltado exclusivamente para a ampliação da capacidade produtiva das sociedades, teve como um dos seus resultados a desregulação da relação natureza e sociedade. O resultado catastrófico deste processo de industrialização em que somente a maximização dos lucros importava é conhecido: desordenação dos ecossistemas naturais através das práticas predatórias e poluidoras. Uma das conseqüências deste fenômeno é o surgimento de doenças que reduzem a qualidade de vida dos indivíduos, a extinção de espécies animais e a poluição e degradação do meio ambiente, ameaçando a sobrevivência do homem e das demais espécies no planeta.

A consciência da necessidade de se impedir que se agravem a degradação das condições ambientais e a necessidade de se reduzir os efeitos já ocorridos é hoje uma realidade.

Entretanto esta consciência não está devidamente disseminada entre os indivíduos, empresas e governos de modo a torná-los agentes ativos da preservação e da melhoria das condições ambientais.

Coerente com sua missão de contribuir efetivamente para a melhoria da qualidade de vida de sua clientela efetiva e da comunidade nacional, cabe ao SESC assumir, como uma de suas diretrizes de ação, o trabalho de dotar aqueles que atende em suas unidades operacionais e a sociedade em geral com uma consciência crítica em relação às questões ambientais a fim de torná-los agentes ativos no processo de melhoria do meio ambiente, e de impedir a ampliação de sua poluição e degradação.

Neste sentido, é preciso que nas atividades voltadas para a educação formal, que sejam incorporados à grade curricular conteúdos que tratem de questões ambientais, e que nas demais atividades exista a preocupação permanente de explorar as possibilidades que estas oferecem de forjar em seus beneficiários uma consciência da importância de um meio ambiente saudável para si e para a sociedade.

Paralelamente a esta impregnação de conteúdos sobre a questão ambiental no conjunto das atividades do SESC, devem ser realizadas Mostras, Oficinas, Palestras e Seminários voltados exclusivamente para o debate e reflexão das questões relativas à melhoria e preservação do meio ambiente.

Deve também o SESC, em relação aos seus espaços físicos e equipamentos, ter a atenção e o cuidado de que eles não produzam danos ambientais. Em outras palavras, as unidades operacionais do SESC devem obedecer aos padrões ecológicos existentes, tornando-se exemplos do que a Entidade propõe como valor para si e para a sociedade.

Neste sentido, deve exigir que seus fornecedores tenham certificação ecológica de seus produtos. Com esta medida garantirá em seus espaços equipamentos que se ajustem a estes padrões e que as empresas, ao se ajustarem a esta norma, se tornem multiplicadoras na melhoria da qualidade ambiental.

Estará o SESC, desta forma, ao assumir plenamente uma atitude de responsabilidade ambiental, contribuindo não somente para a melhoria da qualidade de vida de sua clientela e da sociedade em geral, como também, tornando-se exemplo e referência para todos que têm compromisso com o bem-estar social.

8 CAMPOS DE AÇÃO

Reconhecendo que o indivíduo para alcançar a plenitude da condição humana precisa antes atingir um estado de bem-estar físico, mental e social, o SESC estabelece a Saúde, a Educação, a Cultura e o Lazer como campos prioritários para suas ações programáticas, consideradas as especificidades de cada um.

8.1 Campo da educação

A diretriz básica do SESC durante toda a sua história tem sido a de que os serviços prestados à sua clientela devem transcender, em seus resultados, às necessidades imediatas a que se destinam. Nesse sentido, os documentos orientadores do trabalho social do SESC preocuparam-se em enfatizar que os serviços prestados devessem ter um caráter educativo que permitisse o enriquecimento espiritual dos indivíduos, e, deste modo, contribuíssem para que se tornassem agentes ativos e conscientes do processo de desenvolvimento político, econômico e social brasileiro. Se esta orientação se tem demonstrado correta e deve ser mantida, observa-se, no entanto, que as alterações ocorridas na sociedade brasileira nas últimas décadas exigem que o SESC, a par de reforçar realmente o caráter educativo dos serviços prestados à clientela nos distintos segmentos que constituem o campo do bem-estar social, enfatize de forma significativa sua ação no campo da educação, em face dos compromissos que tem com o desenvolvimento nacional, e no apoio aos menos favorecidos no seu processo de autodesenvolvimento.

Este chamamento maior ao SESC para uma atuação mais expressiva no campo da educação decorre da constatação de que o acelerado processo de transformações que a sociedade brasileira e mundial têm passado nos últimos anos exige dos indivíduos habilidades específicas que lhes permitam agir de maneira mais eficaz, interpretando e reavaliando a todo o momento informações e conhecimentos, sob pena de serem alijados deste processo de transformação social, tornando-se cidadãos de segunda classe, obstáculo à passagem do Brasil para os padrões de uma sociedade desenvolvida.

Assim, a educação apresenta-se como o processo social por excelência, para dotar os indivíduos da estrutura mental capaz de torná-los eficientes no seu autodesenvolvimento, de produzirem respostas às suas necessidades e às de seus familiares e de se tornarem cidadãos capazes de participar de forma afirmativa da vida econômica, política e sociocultural do País.

Tendo em vista, entretanto, que o sistema educacional brasileiro não vem sendo capaz de responder eficientemente aos objetivos a que se propõe, e que é a esse segmento da rede de ensino que parcela expressiva da clientela do SESC tem que recorrer, face às suas limitações econômicas, para atender as suas necessidades no campo da educação formal, é imperioso, portanto, que a Entidade, em respeito às suas origens e destinação, desenvolva ações de suporte e complementaridade que visem à imprescindível melhoria da qualidade desse ensino.

Ao mesmo tempo, como resposta à demanda de sua clientela por uma educação de qualidade, o SESC deverá concentrar prioritariamente sua ação no atendimento aos dependentes menores dos comerciários. Deverá também estender esta ação educativa aos comerciários que necessitem de suplência e àqueles que buscam o aperfeiçoamento ou maior qualificação funcional.

8.2 Campo da saúde

O SESC, ao longo do tempo, concentrou sua ação programática em um conjunto de práticas em nutrição, saúde bucal, medicina de apoio e difusão de conhecimentos que contribuem para a aquisição de hábitos voltados para a preservação da saúde.

Observa-se no entanto, que tanto a capacidade de atendimento instalada quanto o volume dos recursos investidos são insuficientes para atender a magnitude dos problemas existentes nestas áreas. Isso não obstante o esforço de concentrar recursos em ações de caráter curativo e de suplementação, que tem permitido ao SESC oferecer à sua clientela serviços de bom nível de qualidade e apresentar-se como referência para as demais entidades que atuam no campo da saúde com populações de menor renda.

Contribuir para a redução da demanda aos serviços de caráter curativo e de suplementação é o desafio que se impõe ao SESC e às entidades de caráter público e privado no campo da saúde, sob pena de agravamento da situação.

Por estarem fora do âmbito da ação do SESC as causas que determinam a demanda crescente pelos serviços de saúde e o seu equacionamento situam-se na ação do Estado, através de políticas que permitam melhor equipar a rede de atendimento, em níveis compatíveis com os de uma sociedade desenvolvida.

Cabe ao SESC, no entanto, nos limites de sua ação programática, buscar formas que possibilitem contribuir para o alcance desse objetivo e, conseqüentemente, para a redução das demandas, notadamente da sua clientela de menor renda, por ações de caráter curativo e de suplementação, às quais os serviços de saúde públicos e privados não conseguem atender quantitativa e qualitativamente em níveis desejáveis, entre os quais os mantidos pelo próprio SESC.

Com vistas a fazer frente a este desafio, contribuindo de forma efetiva para a melhoria da qualidade de vida da população brasileira e, em particular, da sua clientela, o SESC deverá ter como prioridade ações que contribuam para a disseminação de informações que estimulem a criação de hábitos voltados para a preservação da saúde.

Ao eleger a Educação para a Saúde como atividade prioritária, estará o SESC contribuindo verdadeiramente para a criação de uma mudança cultural em que os indivíduos se qualifiquem para substituir um conhecimento por outro mais adequado, ajudando-os a se tornarem mais competentes no exercício daquilo que devem fazer por si mesmos, para realizar integralmente a condição de saúde, tornando-a um bem comunitário.

A proposição de que o SESC dê prioridade em sua ação programática ao trabalho de caráter educativo e preventivo não significa que a Entidade deixe de atender às necessidades de caráter curativo e de suplementação, com a mesma ou melhor qualidade da que já existe, nas áreas de maior carência destes benefícios, como odontologia e nutrição, nas quais tem desenvolvido e introduzido ações inovadoras.

Uma ação modernizadora de metodologias e equipamentos deverá ser a diretriz orientadora da ação do SESC nas atividades de odontologia e nutrição, no sentido de ampliar e rentabilizar esses serviços, frente ao quadro geral da situação de saúde da população e dos recursos existentes para atendê-la.

8.3 Campo da cultura

A área de manifestações artístico-culturais é considerada pelo SESC como contexto dos mais expressivos para a elevação dos indivíduos aos patamares superiores da condição humana. Para que tal compreensão se efetive é necessário, entretanto, que a Entidade amplie seus esforços no sentido de criar condições que possibilitem à produção artístico-cultural se tornar um real instrumento de transformação dos indivíduos e da sociedade.

Não é suficiente, no entanto, um dizer de intenções nessa direção ou simplesmente a Entidade tornar-se um espaço de ocorrência de produtos que possam ser designados como manifestações artístico-culturais. É necessário que os objetos assim reconhecidos pelo SESC sejam aqueles capazes de enriquecer intelectualmente os indivíduos, levá-los a desenvolver uma percepção mais acurada, propiciar-lhes uma nova compreensão das relações sociais, uma releitura de seu estar-no-mundo, permitir-lhes transcender suas condições de origem e formação, dotando-os, por conseguinte, de uma consciência mais universal. Em outras palavras, significa privilegiar produtos artístico-culturais que contribuam para construir um novo olhar-o-mundo, e que se instrumentalizam em uma ação transformadora dos indivíduos e da sociedade, excluindo-se, portanto, da ação programática da Entidade, aqueles produtos culturais que tendem à sua reificação, por se formarem a partir de conteúdos e formas reiterativas de padrões culturais já gravados na memória de seus receptores.

a) Estímulo à produção artístico-cultural

Uma das formas de o SESC atuar no campo da cultura é o estímulo

à produção artístico-cultural. Ao se constituir como um dos espaços de sua viabilização, estará o SESC criando condições para o seu revigoração, contribuindo para o aperfeiçoamento da produção cultural brasileira, melhoria do nível intelectual do povo brasileiro e fortalecimento do sentimento de identidade nacional, vistos como condições essenciais do desenvolvimento.

A consciência de que é com uma ação efetiva no campo da produção cultural, que o SESC poderá dar uma contribuição real para o alcance desses objetivos, leva à necessidade de se definirem critérios e condições que orientem sua ação nesse campo.

A proposição do SESC ser um espaço de viabilização da produção artístico-cultural traz em si a necessidade de também ser incorporada à Entidade a função de articulador entre produtores e consumidores de bens culturais. Significa dizer que disponibilizar simplesmente seus espaços não permitirá distinguir seu papel no processo cultural brasileiro, de outras entidades com finalidades e objetivos diversos. Assumir a função de articulador cultural exige a definição de uma proposta de gerenciamento que permita o alcance do objetivo proposto. Para tanto, é necessário que as linhas de trabalho a serem exercitadas permitam dotar os responsáveis pelo fazer artístico-cultural das condições necessárias para operacionalizarem o seu pensar e agir.

A primeira linha de trabalho para efetivar a ação destes produtores é a criação das bases materiais para a apresentação de seus produtos. Estas bases materiais (espaços e equipamentos) devem preencher as condições necessárias para que a apresentação dos produtos ocorra de modo adequado e, assim, possam manifestar-se em sua forma plena. Ao assumir essa concepção, o SESC define como sua diretriz que a viabilização da produção artístico-cultural exige as condições materiais de suporte que lhe são inerentes, e passa, portanto, a dar-lhe o tratamento já estabelecido para as demais atividades em outros campos de ação.

As dificuldades de acesso aos saberes, informações e tecnologias próprias à produção artística têm contribuído para que, de um modo geral, na maioria das localidades brasileiras, ela se caracterize por ser insuficiente em suas manifestações, ou reiterativa de fórmulas ou formas já desgastadas.

tadas. Diante disso, o SESC deverá implementar uma linha de trabalho voltada para o desenvolvimento da criação cultural daqueles que escolheram esta dimensão humana como seu ofício. A eleição do produtor cultural como objeto prioritário desta linha de desenvolvimento humano não deve significar, entretanto, a exclusão dos consumidores culturais.

b) Estímulo à difusão artístico-cultural

A qualificação dos consumidores culturais é também necessária, para que a interação dos mesmos com os produtores culturais permita um salto de qualidade e, em decorrência, se tenha uma contribuição significativa para o desenvolvimento do processo artístico-cultural brasileiro.

A diretriz básica do SESC é a de se desenvolver um trabalho educativo que permeie direta e/ou indiretamente todas as atividades e serviços ofertados pela Entidade, fazendo com que ultrapassem seus objetivos mais imediatos, tornando-os mais eficazes e eficientes ao contribuírem para a informação, capacitação e desenvolvimento de valores. Nesse sentido, a definição da programação no campo da cultura deverá considerar que a sua realização, além de responder às necessidades imediatas dos consumidores culturais, deverá provocar uma alteração na qualidade do agir e pensar dos mesmos, dotando-os de uma compreensão mais adequada do significado dos produtos artístico-culturais e permitindo assim que o gostar ou não gostar seja consequência de um efetivo compreender.

8.4 Campo do lazer

O SESC identifica o lazer como um dos contextos importantes para desenvolver sua ação programática. Além de possibilitar o atendimento de grandes contingentes de sua clientela, a Entidade reconhece a importância do lazer para liberar o indivíduo da fadiga resultante de suas obrigações, notadamente as do trabalho, como também ajudar o indivíduo a suportar os efeitos da disciplina e das imposições obrigatórias, buscando ainda o desenvolvimento de sua personalidade, na medida em que o libera dos condicionamentos que o automatizam.

Se as razões que levaram o SESC a se tornar a mais importante agên-

cia de lazer do País ainda justificam essa atuação, é essencial, no entanto, levar-se em conta o significado de que se reveste hoje o lazer, sob pena de que os resultados de sua ação neste campo venham a repetir justamente as condições para as quais se propõe a ser um antídoto.

Observa-se uma tendência à substituição do valor do trabalho pelo valor do lazer, situação decorrente da constatação de que o trabalho, para a quase totalidade dos indivíduos, pouco oferece em termos de perspectivas de realização pessoal. Em contrapartida, a industrialização do lazer, ao transformá-lo em objeto de consumo, sobrepõe à sua função primordial uma outra, qual seja, a da promoção social pela simbolização de prestígio e “status”. Neste sentido, o lazer visto como objeto de consumo torna-se um fim em si mesmo, prevalecendo o mais ter sobre o mais ser, caracterizando-se assim como um antilazer, atividade empreendida compulsivamente com um mínimo de autonomia pessoal, que impede a auto-realização e autenticidade individual.

Sendo a diretriz básica do SESC o desenvolvimento de um trabalho de cunho eminentemente educativo, faz-se necessário que sua ação programática se contraponha à tendência do lazer em se tornar um conjunto de práticas consumistas, repetitivas e de pura evasão, que pouco contribuem ao desenvolvimento individual e à realização social.

Ao procurar responder, portanto, às necessidades de sua clientela, no que diz respeito à ocupação do tempo livre, o SESC deverá ter como objetivo proporcionar experiências gratificantes que se acrescentem à vida e não mais um objeto de consumo descartável e externo aos indivíduos, que se esgota no seu uso imediato. Significa proporcionar aos mesmos experiências de reflexão, fantasias, entretenimento, recreação e desenvolvimento físico. Dessa forma, a Entidade deve cuidar para que as atividades desenvolvidas neste campo objetivem não só o atendimento das necessidades humanas de recuperação física e mental, mas também das necessidades de participação, solidariedade e integração sociocultural.

Assim as manifestações e atividades de entretenimento e de caráter lúdico-recreativo apresentam-se como meios capazes de viabilizar esses objetivos.

O compromisso do SESC em atender a essas necessidades de lazer deve ser efetivado com a oferta de atividades e serviços de entretenimento que alcancem níveis bastante satisfatórios de qualidade, tanto nos aspectos formais de expressão, como no seu conteúdo. Significa dizer que tais atividades devem contribuir para elevar o nível de exigência da clientela, do que lhe é ofertado para a ocupação do seu tempo livre.

Tal preocupação é fundamental na medida em que se tem registrado uma acentuada demanda por serviços e equipamentos desta natureza, por parte dos mais diversos segmentos da sociedade brasileira. Tal fenômeno informa uma crescente disponibilidade de tempo livre por parte dos indivíduos, bem como de um movimento natural destes para ocupá-lo, ainda que de modo espontâneo e consumista em função de forte influência da mídia e seus modismos em relação às ofertas da indústria do entretenimento.

Nesse sentido, cabe à Entidade proporcionar melhores condições para o aproveitamento do tempo livre da clientela, empregando recursos humanos habilitados a explorar, de modo eficiente, as várias possibilidades de crescimento pessoal, potencialmente presentes nas atividades desenvolvidas, resgatando dessa forma o sujeito, do papel de mero consumidor de serviços e atividades de entretenimento de caráter reificador e, assim, contribuindo para a expansão de sua consciência individual e sua inserção na cidadania.

9 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carta da Paz Social. Rio de Janeiro. 1946
- OLIVEIRA, João Daudt d'. Discurso na instalação do Conselho Nacional do SESC. 1947.

Papel Pólen Soft 70g/m²
Fonte Adobe Garamond Pro - corpo 11