

Credenciamento e acesso ao Sesc



Normas

Normas gerais para credenciamento e acesso ao Sesc

2ª edição

Rio de Janeiro
Sesc | Serviço Social do Comércio
Departamento Nacional
2025

Sesc | Serviço Social do Comércio

Presidência do Sistema CNC-Sesc-Senac

José Roberto Tadros

DEPARTAMENTO NACIONAL

Direção-Geral

José Carlos Cirilo

Diretoria de Programas Sociais

Érlei José de Araujo (interino)

Diretoria de Operações Compartilhadas

Maria Elizabeth Martins Ribeiro

Coordenação de conteúdo

Gerência de Formação, Estudos e Inteligência de Dados

Produção editorial

Assessoria de Comunicação

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

(Renata de Souza Nogueira – CRB-7/5853)

Sesc. Departamento Nacional.

Normas gerais para credenciamento e acesso ao Sesc / Sesc, Departamento Nacional. – 2. ed. – Rio de Janeiro : Sesc, Departamento Nacional, 2025.

1 recurso eletrônico (405 Kb).

Suporte: E-book

Formato: Pdf.

1. Sesc. Departamento Nacional. 2. Sesc – Resolução n. 1.470/2021.3. 3. Credenciamento. 4. Normas e procedimentos. I. Título.

CDD 658

©Sesc Departamento Nacional, 2025

Telefone: (21) 2136-5555

sesc.com.br

Distribuição gratuita, venda proibida.

Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei nº 9.610, de 9/2/1998.

RESOLUÇÃO SESC N.º 1.618/2025

Aprova as Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc - NGCAS.

O Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio – Sesc, no exercício de suas atribuições regulamentares e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de atualizar e estabelecer conceitos, requisitos e procedimentos para o credenciamento dos clientes aos serviços oferecidos pelo Sesc, em consonância com as mudanças observadas na sociedade e com os objetivos institucionais;

CONSIDERANDO a importância de caracterizar e quantificar adequadamente os clientes do Sesc, reforçando a distinção entre trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, seus dependentes, os conveniados e o público em geral;

CONSIDERANDO a necessidade de sistematizar, em âmbito nacional, o processo de aderência das empresas ao Plano do Comércio, para fins de credenciamento no Sesc;

CONSIDERANDO a importância de estabelecer direitos e deveres na relação entre cliente e instituição, visando ao compromisso com o exercício da cidadania,

RESOLVE:

Art. 1.º Aprovar as Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc, parte integrante desta Resolução.

Art. 2.º Esta Resolução entra em vigor em 1.º de janeiro de 2026, revogadas a Resolução Sesc n.º 1.470/2021 e disposições contrárias.

Rio de Janeiro, 16 de abril de 2025.

Assinado digitalmente por:
JOSE ROBERTO TADROS
CPF: ***.844.462-**
Certificado emitido por AC SOLUTI Multipla v5 G2
Data: 16/04/2025 14:42:03-03'00'
Jose Roberto Tadros
Presidente



Apresentação

O Serviço Social do Comércio (Sesc), mantido pelos empresários do comércio de bens, serviços e turismo desde 1946, tem como missão promover ações socioeducativas voltadas ao bem-estar social e à qualidade de vida dos trabalhadores do setor, de seus familiares e da sociedade. Presente em todos os estados e no Distrito Federal, o Sesc atua nos eixos de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, tendo a ação educativa como característica transversal em todas as suas atividades.

As Normas gerais para credenciamento e acesso ao Sesc representam um avanço importante na consolidação da política de relacionamento com clientes. Esta atualização reflete o compromisso institucional com a inovação, a otimização dos processos, a conformidade legal e a valorização da equidade no acesso aos serviços, sem perder de vista a prioridade de atendimento ao trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

Entre as principais inovações, destacam-se a introdução de três categorias de clientes (cliente pleno, conveniado e público em geral), com definições mais claras e tratamento diferenciado no acesso e nos valores dos serviços; a formalização da credencial convênio, voltada a públicos atendidos por meio de parcerias; e o detalhamento ampliado de situações familiares e jurídicas na definição de dependentes regulares e excepcionais.

A nova estrutura normativa amplia ainda o rigor e a transparência no processo de aderência de empresas ao plano do comércio, fortalece os critérios para a renovação e a validade das credenciais, aprimora a definição de dados para cadastro e compartilhamento de informações em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e normatiza o uso do acesso digital como uma alternativa complementar e segura ao atendimento presencial.

Fruto de um processo colaborativo conduzido pelo Departamento Nacional em articulação com os Departamentos

Regionais e com base em práticas consolidadas pela Rede Sesc de Relacionamento com Clientes, estas Normas visam fortalecer a gestão do credenciamento do público, promovendo maior eficiência e padronização nos atendimentos em âmbito nacional.

Seu conteúdo deve ser compreendido como uma diretriz estratégica para qualificar o credenciamento e o acesso ao Sesc, promovendo a ampla participação social, o fortalecimento institucional e a entrega de valor àqueles que sustentam historicamente a missão da entidade.

Cliente do Sesc	10
Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes	11
Conveniado e seus dependentes	11
Público em geral e seus dependentes	12
Caracterizações do cliente	13
Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo	14
Conveniado	16
Público em geral	17
Dependentes	17
Credenciamento	21
Tipos de credenciamento	22
Período de validade do credenciamento	23
Processo de credenciamento	24
Condições para emissão da credencial plena	25
Condições para emissão da credencial convênio	31
Condições para emissão da credencial atividades	34
Condições para renovação do credenciamento	37
Dados do cadastro do cliente	39
Informações, formato e leiautes das credenciais Sesc	41

Aderência de empresas ao plano do comércio	43
Diretrizes para compartilhamento de dados pessoais	46
Utilização pela administração nacional do Sesc	49
Utilização pelas administrações regionais do Sesc	50
Direitos e deveres	51
Direitos do Sesc	52
Deveres do Sesc	53
Direitos do cliente	53
Deveres do cliente	55
Princípios de acesso ao Sesc	57
Atendimento prioritário	58
Disponibilidade de vagas nas atividades	58
Atendimento à sociedade	59
Acesso às unidades do Sesc	59
Acesso digital ao Sesc	59
Glossário	61



Cliente
do Sesc

Para fins de credenciamento, identificam-se três categorias de clientes. Essas categorias se distinguem por aspectos legais e, conseqüentemente, por diferentes garantias de direitos e deveres na relação institucional:

TRABALHADOR DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO E SEUS DEPENDENTES

De acordo com o Decreto-lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946, são entendidos como os empregados do comércio de bens, serviços e turismo e suas famílias. Por terem direito a todos os serviços do Sesc em âmbito nacional, são identificados como clientes plenos. Esses clientes devem ter prioridade na ocupação de vagas e receber condições diferenciadas de preço, com valores privilegiados nos serviços oferecidos pelo Sesc em relação às demais categorias.

A categoria trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo pode ser mencionada, de maneira abreviada, como trabalhador do comércio ou comerciário.

CONVENIADO E SEUS DEPENDENTES

É a pessoa beneficiada por uma parceria ou acordo previsto entre o Sesc e uma empresa ou instituição. A oferta de serviços para esse público é definida por cada Departamento Regional ou Polo de Referência do Departamento Nacional, com base em estratégias específicas e nas necessidades de relacionamento institucional.

Essa categoria inclui convênios estabelecidos pelas Federações do Comércio de Bens, Serviços e Turismo com empresários do setor, bem como seus dependentes, garantindo acesso a determinados serviços disponibilizados em âmbito regional,

de acordo com a disponibilidade de vagas e os critérios definidos por cada Departamento Regional ou Polo de Referência do Departamento Nacional.

PÚBLICO EM GERAL E SEUS DEPENDENTES

São clientes que não se enquadram nas categorias trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes ou conveniado e seus dependentes, mas que desejam utilizar os serviços oferecidos pelo Sesc. Para o público em geral e seus dependentes são disponibilizados determinados serviços, definidos por cada Departamento Regional ou Polo de Referência do Departamento Nacional, conforme planejamento e identificação das necessidades de ações que se relacionem com as demandas da sociedade, desde que não impacte na oferta de vagas nos serviços priorizados ao trabalhador do comércio e seus dependentes.

Observações

- Recomenda-se que o credenciamento do cliente pleno (trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes) represente, no mínimo, 75% do total dos credenciamentos válidos em cada Departamento Regional.
- As categorias de clientes conveniado e público em geral permitem a vinculação de dependentes ao cadastro do titular.
- Cada categoria de cliente pode ser dividida em subcategorias facilitando a gestão no sistema de credenciamento e relacionamento, por meio de uma segmentação mais precisa.



Caracterizações do cliente

O cliente do Sesc, independentemente de sua categoria, é definido com base em suas particularidades, conforme as caracterizações a seguir.

TRABALHADOR DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO

É o empregado, o aposentado, o estagiário e o aprendiz:

- de empresa ou entidade aderente ao plano do comércio de que trata o anexo do artigo 577 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ou vinculada à Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio (CNTC), incluindo:
 - filantrópica, concedida nos termos da Lei Complementar nº 187/2021, regulamentada pelo Decreto nº 11.791, de 2023, isenta por força de lei;
 - pública ou sociedade anônima de economia mista, regida pelo regime geral da previdência social nos termos da Lei nº 8.212/1991;
 - classificada no regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às microempresas e empresas de pequeno porte, conforme previsto em lei.
- do Serviço Social do Comércio (Sesc) e do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac);
- da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) e das federações estaduais e nacionais que a integram;
- de entidades sindicais do comércio filiadas à Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) e/ou às federações estaduais e nacionais que a integram.

Observações

- O trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo em relação aos seus dependentes será considerado o titular.
- O trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo aposentado é o empregado que se aposentou trabalhando em uma empresa ou entidade do comércio de bens, serviços e turismo ou aquele cuja aposentadoria tenha sido concedida em até 36 meses a contar da data da rescisão do contrato de trabalho ou do encerramento da concessão do auxílio-doença, desde que seu último vínculo empregatício tenha sido em uma empresa do comércio de bens, serviços e turismo.
- O aposentado no comércio de bens, serviços e turismo que após a aposentadoria continuar empregado ou tenha um novo vínculo empregatício, seja no comércio ou em qualquer outro segmento, tem direito ao Sesc na condição de trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo aposentado.
- O aposentado de qualquer outro segmento que, após a aposentadoria, tenha um novo vínculo empregatício no comércio de bens, serviços e turismo, tem direito ao Sesc na condição de empregado do comércio de bens, serviços e turismo, sendo vedado o registro na condição de aposentado.
- São ainda entendidos como trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo para fins destas Normas:
 - o licenciado previsto em lei;
 - o temporário com contrato de trabalho por prazo determinado;
 - o empregado com contrato de trabalho suspenso temporariamente;
 - o desempregado, quando em até 24 meses nessa condição a contar da data da rescisão do contrato de trabalho, incluindo o aprendiz e o empregado temporário;
 - o estagiário com ou sem remuneração.

- O trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo com deficiência que juridicamente depender de um apoiador para a tomada de decisão apoiada, visando ao exercício de sua capacidade e demais atos de sua vida cotidiana, poderá requerer o credenciamento do seu apoiador como seu dependente e contar com o seu acompanhamento sempre que buscar atendimento junto aos serviços oferecidos pelo Sesc, em todo território nacional, mediante a apresentação de decisão judicial.

CONVENIADO

É a pessoa, com acesso a serviços específicos do Sesc, definidos em acordo formal (convênio) com empresas, entidades, associações, sindicatos, instituições educacionais, entre outros. Cabem aos Departamentos Regionais e aos Polos de Referência do Departamento Nacional a análise e a decisão sobre a extensão da oferta a este público, sempre de maneira distinta do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

Observações

- O conveniado em relação aos seus dependentes será considerado o titular.
- O conveniado com deficiência que juridicamente depender de um apoiador para a tomada de decisão apoiada, visando ao exercício de sua capacidade e demais atos de sua vida cotidiana, poderá requerer o credenciamento do seu apoiador como seu dependente e contar com o seu acompanhamento sempre que buscar atendimento junto aos serviços oferecidos pelo Sesc, mediante a apresentação de decisão judicial.
- O empresário do comércio de bens, serviços e turismo conveniado pelas Federações do setor é o proprietário ou sócio de empresa aderente ao plano do comércio, excluído o Microempreendedor Individual (MEI). Para fins destas Normas são

entendidos como empresários do comércio de bens, serviços e turismo:

- o Microempresário (ME);
- o proprietário ou sócio de Empresa de Pequeno Porte (EPP);
- o proprietário ou sócio de Empresa de Médio Porte;
- o proprietário ou sócio de Empresa de Grande Porte.

PÚBLICO EM GERAL

É caracterizado por pessoas que não se enquadram como trabalhadores do comércio ou conveniados e seus respectivos dependentes.

Nesse contexto estão incluídos os trabalhadores autônomos de atividades não aderentes ao plano do comércio, os servidores de empresas públicas e empregados de empresas privadas não aderentes ao plano do comércio, o Microempreendedor Individual (MEI) e seus familiares.

O credenciamento deste público pode ser realizado de maneira individual, no âmbito de cada Departamento Regional ou Polo de Referência do Departamento Nacional. Cabe aos Departamentos Regionais e aos Polos de Referência do Departamento Nacional analisar e decidir sobre a extensão da oferta a este público, sempre de maneira distinta do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

DEPENDENTES

Para fins de credenciamento no Sesc, consideram-se dependentes os membros do vínculo familiar do titular, conforme a relação por categoria de cliente descrita a seguir.

Dependentes de trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo

Regulares

- Cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero;
- Viúvo (de cônjuge ou companheiro de união estável) de qualquer gênero;
- Filho, irmão, neto, enteado até 24 anos;
- Pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta;
- Pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta;
- Curatelado;
- Pai, mãe, padrasto e madrastra;
- Avô e avó.

Excepcionais

- Tutor ou guardião legal, quando da menoridade civil do titular;
- Ex-tutor, curador ou ex-guardião legal, quando da maioridade civil do titular;
- Tutor de dependente órfão de seu pai e mãe;
- Pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta do dependente cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero do titular;
- Pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta do dependente cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero do titular;
- Curatelado do dependente cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero do titular;

- Pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta do dependente pai ou mãe do titular;
- Pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta do dependente pai ou mãe do titular;
- Curatelado do dependente pai ou mãe do titular.

Dependentes de conveniado e público em geral

Regulares

- Cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero;
- Filho ou enteado até 24 anos;
- Pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta;
- Pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta;
- Curatelado;
- Pai, mãe, padrasto e madrastra.

Excepcionais

- Pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta do dependente cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero do titular;
- Pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta do dependente cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero do titular;
- Curatelado do dependente cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero do titular.

Observações

- Para o dependente com deficiência de qualquer condição, não se aplicam restrições de nenhuma natureza, incluindo o limite de idade.
- No caso do falecimento do titular, os dependentes continuarão com seus direitos, respeitados os limites de idade, quando houver.
- O dependente com deficiência que juridicamente depender de um apoiador para a tomada de decisão apoiada, visando ao exercício de sua capacidade e demais atos de sua vida cotidiana, poderá requerer o credenciamento do seu apoiador vinculado ao seu titular e contar com o seu acompanhamento sempre que buscar atendimento junto aos serviços oferecidos pelo Sesc, mediante a apresentação de decisão judicial.
- Os dependentes, sejam eles regulares ou excepcionais, que dependam da relação do titular com cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero, apenas poderão permanecer como dependentes caso a relação do titular se mantenha com o cônjuge ou companheiro de união estável. São eles: enteado, pessoa com menos de 18 anos sob guarda ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta do cônjuge ou companheiro, pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta do cônjuge ou companheiro, curatelado do cônjuge ou companheiro.



Credenciamiento

É o conjunto de procedimentos necessários para o acesso dos clientes aos serviços oferecidos pelo Sesc, e deve ser gratuito para o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes. Além disso, o credenciamento também deverá ser gratuito para o cliente que se enquadra no Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), conforme disposto nas *Normas gerais do PCG*, consubstanciadas pelo Decreto nº 6.632/2008.

Para efeito de cadastro, atualização de dados e gestão utilizados no planejamento das ações do Sesc, o credenciamento caracteriza-se como novo quando o cliente solicita a credencial Sesc pela primeira vez, e renovado quando o cliente solicita a renovação de sua credencial.

TIPOS DE CREDENCIAMENTO

A identificação dos clientes ocorrerá por meio de três tipos de credenciais: credencial plena, credencial convênio e credencial atividades.

Credencial plena: destinada aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, com acesso total aos serviços do Sesc em âmbito nacional.

Credencial convênio: concedida aos conveniados e seus dependentes, com acesso limitado a determinados serviços do Sesc, exclusivamente no Departamento Regional de origem ou nos Polos de Referência do Departamento Nacional, conforme a disponibilidade de vagas.

Credencial atividades: possibilitada ao público em geral, com acesso limitado a determinados serviços do Sesc, exclusivamente no Departamento Regional de origem ou nos Polos de Referência do Departamento Nacional, conforme a disponibilidade de vagas.

PERÍODO DE VALIDADE DO CREDENCIAMENTO

A validade da credencial plena será de 24 meses consecutivos a contar do mês do credenciamento ou da renovação, independentemente de ser antes ou depois do mês em que ocorreu a última renovação, incluindo a do estagiário.

A data de validade do credenciamento do dependente do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo será a mesma do titular, ainda que ambas tenham ocorrido em datas diferentes. O dependente que tenha limite de idade de até 24 anos para fins de credenciamento poderá manter sua credencial válida além desse limite, desde que o credenciamento ou a renovação seja realizado antes de completar 25 anos.

No caso do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo desempregado, a validade da credencial plena será de 24 meses a contar da data de rescisão do contrato de trabalho, independentemente da data do primeiro credenciamento ou da renovação.

Por se tratar de uma concessão que pode ser revogada, a validade das credenciais convênio e atividades será de 12 meses.

A renovação da credencial plena pode ser realizada até três meses antes da data de vencimento. Já a credencial atividades pode ser renovada até um mês antes do vencimento. No caso da credencial convênio, a renovação só é permitida após o vencimento.

Para fins estatísticos, o número de credenciamentos que estiverem dentro do período de validade e aptos a utilizar os serviços do Sesc será denominado credenciais válidas ou credenciais com validade para acesso ao Sesc.



Processo de credenciamento

O processo de credenciamento contempla um conjunto de requisitos e procedimentos necessários para viabilizar o acesso do cliente aos serviços oferecidos pelo Sesc. A partir desse processo, realiza-se o registro dos dados relacionados ao cliente, o que é fundamental para delinear, de maneira consistente, o perfil das pessoas atendidas pela instituição.

O conjunto de documentos com informações que comprovam a condição do cliente segundo suas caracterizações está descrito nas condições para emissão das credenciais. Nesse contexto, é essencial considerar a necessidade de autorização para tratamento dos dados pessoais de cada cliente.

O processo de credenciamento estará concluído assim que o cliente receber a sua credencial Sesc e as informações sobre o período de sua validade e da sua abrangência, seguido da apresentação do conjunto de direitos e deveres que também está descrito no capítulo Direito e deveres destas Normas.

A concessão do credenciamento não implica direito adquirido por parte do credenciado. A manutenção do credenciamento está sujeita ao cumprimento contínuo dos requisitos estabelecidos nas normas vigentes. Caso o credenciado deixe de atender às condições definidas ou em caso de revisão das normas, o Sesc reserva-se o direito de revisar, suspender ou cancelar o credenciamento a qualquer momento, sem que isso gere qualquer expectativa de permanência ou manutenção automática da sua condição anterior.

CONDIÇÕES PARA EMISSÃO DA CREDENCIAL PLENA

O trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, independentemente de suas caracterizações, devem apresentar os seguintes documentos:

- Documento de identificação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF)
- Foto recente

Observações

- Documentos de identificação aceitos para credenciamento: carteira de identidade nacional, carteira nacional de habilitação física ou digital (mesmo com data de validade vencida), carteira de registro profissional, certidão de nascimento para pessoas com menos de 12 anos, certificado de reservista, título de eleitor digital com foto, passaporte (mesmo com data de validade vencida) e registro nacional de estrangeiro.
- Quando o local do credenciamento disponibilizar recursos que permitam coletar a imagem, a foto não precisará ser apresentada pelo cliente.
- Na apresentação dos documentos físicos, a foto deve permitir a identificação clara do cliente, garantindo que sua imagem fique visível e compatível com os demais dados apresentados.
- É obrigatória a apresentação do Cadastro de Pessoa Física (CPF) para o estrangeiro residente no Brasil ou em trânsito no país. Caso o estrangeiro não disponha de CPF, o Sesc pode orientá-lo como obter o documento.

Além desses documentos, outros devem ser apresentados segundo as caracterizações de clientes a seguir.

Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo

Em atividade, licenciado, temporário ou aprendiz

- Carteira de trabalho digital.
- Último comprovante de remuneração.

Com contrato de trabalho suspenso temporariamente

- Carteira de trabalho digital.

- Último comprovante de remuneração.
- Termo de Acordo para Suspensão do Contrato de Trabalho para o empregado com contrato de trabalho suspenso temporariamente.

Aposentado

- Comprovação da aposentadoria por meio de carteira de trabalho digital.
- Carta de concessão de aposentadoria ou cadastro no aplicativo do INSS disponibilizado pelo Governo Federal.
- Registro no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS).
- Extrato do benefício.

Desempregado

- Carteira de trabalho digital com data de rescisão do contrato.

Estagiário

- Declaração de matrícula com situação acadêmica.
- Cópia do termo de compromisso de estágio devidamente assinado pelo estagiário, instituição de ensino e empresa do comércio de bens, serviços e turismo.

Observações

- A carteira de trabalho digital deve ser apresentada e acessada no credenciamento presencial por meio de aplicativo ou de site desenvolvidos pelo Governo Federal. Quando necessário, a carteira de trabalho digital deve ser enviada em formato PDF (Portable Document Format) emitida pelo Governo Federal com no máximo 30 dias de antecedência, ficando sujeita à confirmação presencial da veracidade das informações.
- Quando o cliente tiver apenas a carteira de trabalho física, o Departamento Regional poderá orientá-lo como acessar

e verificar as informações por meio de aplicativo ou site desenvolvido pelo Governo Federal.

- O credenciamento do titular com menos de 18 anos deve ser realizado na presença do responsável legal, que deve assinar um termo de autorização para tratamento dos dados pessoais do titular nessa condição.

Dependente do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo

Cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero

- Certidão de casamento civil ou religioso, escritura pública ou contrato particular de união estável lavrado em cartório, declaração de união estável com assinaturas dos cônjuges reconhecidas em cartório, assinada eletronicamente, por meio de certificado digital ou optando pela entrega da declaração presencialmente pelo casal com a assinatura simples de ambos.

Viúvo do titular

- Certidão de óbito do titular falecido (trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo).
- Carteira de trabalho digital do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo (titular falecido).
- Documentação exigida para cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero, caso não tenha sido apresentada.

Filho

- Documento de identificação para a comprovação do vínculo com o titular.

Irmão

- Documento de identificação para a comprovação do vínculo com o titular.

Neto

- Documento de identificação do genitor do dependente vinculado ao titular.
- Documento de identificação do titular.

Enteado

- Certidão de casamento civil ou religioso, escritura pública ou contrato particular de união estável lavrado em cartório, declaração de união estável com as assinaturas dos cônjuges reconhecidas em cartório, assinada eletronicamente, por meio de certificado digital ou optando pela entrega da declaração presencialmente pelo casal com a assinatura simples de ambos.

Pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta

- Documento emitido por órgão competente que comprove a guarda.

Pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta

- Documento emitido por órgão competente que comprove a tutela.

Curatelado

- Documento emitido por órgão competente que comprove a curatela.

Dependente com deficiência

- Documentação exigida segundo os dependentes acima descritos.
- Comprovação da deficiência mediante laudo médico, relatório médico ou documento emitido por órgão competente.

Órfão do titular

- Certidão de óbito do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo (titular falecido).

Pai e mãe

- Documento de identificação do titular.

Padrasto e madrastra

- Certidão de casamento civil ou religioso, escritura pública ou contrato particular de união estável lavrado em cartório, declaração de união estável com as assinaturas dos cônjuges reconhecidas em cartório, assinada eletronicamente, por meio de certificado digital ou com a assinatura simples dos cônjuges ou optando pela entrega da declaração presencialmente pelo casal com a assinatura simples de ambos.

Avô e avó

- Documento de identificação do genitor do titular vinculado ao progenitor.
- Documento de identificação do titular.

Observações

- O credenciamento do dependente com menos de 18 anos deve ser realizado na presença do responsável legal, que deve assinar um termo de autorização para tratamento dos dados pessoais do dependente nessa condição.
- O dependente viúvo, cônjuge do titular falecido, ao casar novamente, perde o vínculo com o titular falecido e a sua condição de dependente.
- Qualquer dependente do titular falecido pode solicitar sua credencial plena, desde que respeitadas as regras estabelecidas nestas Normas.

- A carteira de trabalho digital deve ser apresentada e acessada no credenciamento presencial por meio do aplicativo ou do site desenvolvidos pelo Governo Federal. Quando necessário, a carteira de trabalho digital deve ser enviada em formato PDF (Portable Document Format) emitida pelo Governo Federal com no máximo 30 dias de antecedência, ficando sujeita à confirmação presencial da veracidade das informações.
- Quando o cliente tiver apenas a carteira de trabalho física, o Departamento Regional poderá orientá-lo como acessar e verificar as informações por meio do aplicativo ou site desenvolvido pelo Governo Federal.
- Pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta, pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta ou curatelado do dependente cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero do titular deve apresentar os mesmos documentos elencados para curatelado, dependente com deficiência e órfão do titular.
- Dependentes estrangeiros que possuam documentos emitidos fora do Brasil devem apresentá-los com tradução juramentada para atestar sua autenticidade.

CONDIÇÕES PARA EMISSÃO DA CREDENCIAL CONVÊNIO

O conveniado e seus dependentes, independentemente de suas caracterizações, devem apresentar os seguintes documentos:

- Documento de identificação
- Cadastro de Pessoa Física (CPF)
- Foto recente

Observações

- Documentos de identificação aceitos para credenciamento: carteira de identidade nacional, carteira nacional de habilitação física ou digital (mesmo com data de validade vencida), carteira de registro profissional, certidão de nascimento para pessoas com menos de 12 anos, certificado de reservista, título de eleitor digital com foto, passaporte (mesmo com data de validade vencida) e registro nacional de estrangeiro.
- Quando o local do credenciamento disponibilizar recursos que permitam coletar a imagem, a foto não precisará ser apresentada pelo cliente.
- Na apresentação dos documentos físicos, a foto deve permitir a identificação clara do cliente, garantindo que sua imagem fique visível e compatível com os demais dados apresentados.
- É obrigatória a apresentação do Cadastro de Pessoa Física (CPF) para o estrangeiro residente no Brasil ou em trânsito no país. Caso o estrangeiro não disponha de CPF, o Sesc pode orientá-lo como obter o documento.

Além desses documentos, outros devem ser apresentados segundo as caracterizações de clientes a seguir.

Conveniado

- Documento que comprove a condição de conveniado.

Dependente do conveniado

Cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero

- Certidão de casamento civil ou religioso, escritura pública ou contrato particular de união estável lavrado em cartório, declaração de união estável com assinaturas dos cônjuges reconhecidas em cartório, por meio de assinatura eletrônica,

de certificado digital ou optando pela entrega da declaração presencialmente pelo casal com a assinatura simples de ambos.

Filho

- Documento de identificação para a comprovação do vínculo com o titular.

Enteado

- Certidão de casamento civil ou religioso, escritura pública ou contrato particular de união estável lavrado em cartório, declaração de união estável com as assinaturas dos cônjuges reconhecidas em cartório, por meio de assinatura eletrônica, de certificado digital ou optando pela entrega da declaração presencialmente pelo casal com a assinatura simples de ambos.

Pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta

- Documento emitido por órgão competente que comprove a guarda.

Pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta

- Documento emitido por órgão competente que comprove a tutela.

Curatelado

- Documento emitido por órgão competente que comprove a curatela.

Pai e mãe

- Documento de identificação do titular.

Padrasto e madrasta

- Certidão de casamento civil ou religioso, escritura pública ou contrato particular de união estável lavrado em cartório, declaração de união estável com as assinaturas dos cônjuges

reconhecidas em cartório, por meio de assinatura eletrônica, de certificado digital ou optando pela entrega da declaração presencialmente pelo casal com a assinatura simples de ambos.

Observações

- O credenciamento do dependente com menos de 18 anos deve ser realizado na presença do responsável legal, que deve assinar um termo de autorização para tratamento dos dados pessoais do dependente nessa condição.
- Pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta, pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta ou curatelado do dependente cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero do titular deve apresentar os mesmos documentos elencados em dependente do convênio, em pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta, pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela e curatelado.
- Dependentes estrangeiros que possuam documentos emitidos fora do Brasil devem apresentá-los com tradução juramentada para atestar sua autenticidade.

CONDIÇÕES PARA EMISSÃO DA CREDENCIAL ATIVIDADES

O público em geral e seus dependentes, independentemente de suas caracterizações, devem apresentar os seguintes documentos:

- Documento de identificação
- Cadastro de Pessoa Física (CPF)
- Foto recente

Observações

- Documentos de identificação aceitos para credenciamento: carteira de identidade nacional, carteira nacional de habilitação física ou digital (mesmo com data de validade vencida), carteira de registro profissional, certidão de nascimento para pessoas com menos de 12 anos, certificado de reservista, título de eleitor digital com foto, passaporte (mesmo com data de validade vencida) e registro nacional de estrangeiro.
- Quando o local do credenciamento disponibilizar recursos que permitam coletar a imagem, a foto não precisará ser apresentada pelo cliente.
- Na apresentação dos documentos físicos, a foto deve permitir a identificação clara do cliente, garantindo que sua imagem fique visível e compatível com os demais dados apresentados.
- É obrigatória a apresentação do Cadastro de Pessoa Física (CPF) para o estrangeiro residente no Brasil ou em trânsito no país. Caso o estrangeiro não disponha de CPF, o Sesc pode orientá-lo como obter o documento.

Além desses documentos, outros devem ser apresentados segundo as caracterizações de clientes a seguir.

Dependente do público em geral

Cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero

- Certidão de casamento civil ou religioso, escritura pública ou contrato particular de união estável lavrado em cartório, declaração de união estável com as assinaturas dos cônjuges reconhecidas em cartório, por meio de assinatura eletrônica, de certificado digital ou optando pela entrega da declaração presencialmente pelo casal com a assinatura simples de ambos.

Filho

- Documento de identificação para a comprovação do vínculo com o titular.

Enteado

- Certidão de casamento civil ou religioso, escritura pública ou contrato particular de união estável lavrado em cartório, declaração de união estável com as assinaturas dos cônjuges reconhecidas em cartório, assinada eletronicamente, por meio de certificado digital ou com assinatura simples dos cônjuges ou optando pela entrega da declaração presencialmente pelo casal com a assinatura simples de ambos.

Pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta

- Documento emitido por órgão competente que comprove a guarda.

Pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta

- Documento emitido por órgão competente que comprove a tutela.

Curatelado

- Documento emitido por órgão competente que comprove a curatela.

Pai e mãe

- Documento de identificação do titular.

Padrasto e madrasta

- Certidão de casamento civil ou religioso, escritura pública ou contrato particular de união estável lavrado em cartório, declaração de união estável com as assinaturas dos cônjuges reconhecidas em cartório, assinada eletronicamente, por meio

de certificado digital ou optando pela entrega da declaração presencialmente pelo casal com a assinatura simples de ambos.

Observações

- O credenciamento do dependente com menos de 18 anos deve ser realizado na presença do responsável legal, que deve assinar um termo de autorização para tratamento dos dados pessoais do dependente nessa condição.
- Pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta, pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta ou curatelado do dependente cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero do titular deve apresentar os mesmos documentos elencados no item condições para emissão da credencial atividades, em dependente do público geral: pessoa com menos de 18 anos sob guarda (definitiva ou provisória) ou entre 18 e 24 anos com guarda extinta, pessoa com menos de 18 anos tutelado ou entre 18 e 24 anos com tutela extinta e curatelado.
- Dependentes estrangeiros que possuam documentos emitidos fora do Brasil devem apresentá-los com tradução juramentada para atestar sua autenticidade.

CONDIÇÕES PARA RENOVAÇÃO DO CREDENCIAMENTO

Para otimizar o processo de renovação do credenciamento, somente alguns documentos devem ser exigidos visando reconhecer o cliente, confirmar sua condição e atualizar suas informações no cadastro. Independentemente do tipo de credenciamento, todo cliente deve apresentar os seguintes documentos para renovação:

- Documento de identificação.
- Foto recente, quando houver a necessidade de atualização.

Observações

- Documentos de identificação aceitos para credenciamento: carteira de identidade nacional, carteira nacional de habilitação física ou digital (mesmo com data de validade vencida), carteira de registro profissional, certidão de nascimento para pessoas com menos de 12 anos, certificado de reservista, título de eleitor digital com foto, passaporte (mesmo com data de validade vencida) e registro nacional de estrangeiro.
- Quando o local do credenciamento disponibilizar recursos que permitam coletar a imagem, a foto não precisará ser apresentada pelo cliente.
- Na apresentação dos documentos físicos, a foto deve permitir a identificação clara do cliente, garantindo que sua imagem fique visível e compatível com os demais dados apresentados.
- A renovação do credenciamento do cliente com menos de 18 anos deve ser realizada na presença do responsável legal, que deve assinar um termo de autorização para tratamento dos dados pessoais do cliente nessa condição.

De acordo com as características de cada cliente, devem ser apresentados os seguintes documentos para a renovação do credenciamento:

Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo

- Carteira de trabalho digital.
- Último comprovante de remuneração.
- Extrato do benefício de aposentadoria, quando for aposentado.
- Cópia do termo de compromisso de estágio devidamente assinado pelo estagiário, instituição de ensino e empresa do comércio de bens, serviços e turismo, quando for estagiário.

Viúvo do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo

- Certidão de óbito do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo (titular falecido).
- Carteira de trabalho digital do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo (titular falecido).

Órfão do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo

- Certidão de óbito do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo (titular falecido).

Conveniado

- Documento que comprove a condição de conveniado.

Observação

- Para a renovação do credenciamento e atualização do cadastro dos clientes, o Departamento Regional poderá solicitar novamente a apresentação dos documentos listados nas condições para emissão da credencial plena, credencial convênio ou credencial atividades. Conforme a modalidade que o cliente se encaixe.

DADOS DO CADASTRO DO CLIENTE

O cliente credenciado no Sesc terá suas informações coletadas, atualizadas, armazenadas, monitoradas e avaliadas de acordo com as regras dispostas na legislação vigente. O cadastro de todo cliente credenciado no Sesc deve compreender no mínimo as seguintes informações:

- Nome civil completo
- Nome social quando solicitado pelo cliente
- Nome afetivo quando solicitado pelo cliente

- Foto recente
- Número do credenciamento
- Departamento Regional onde foi realizado o credenciamento
- Tipo de credencial
- Categoria de cliente
- Cadastro de Pessoa Física (CPF)
- Situação profissional do trabalhador do comércio (empregado, aposentado etc.)
- Faixa salarial
- Condição de pessoa com deficiência
- CNPJ da empresa vinculada ao trabalhador ou empresário do comércio de bens, serviços e turismo conveniado
- Natureza jurídica da empresa vinculada ao trabalhador ou empresário do comércio de bens, serviços e turismo conveniado
- CNAE principal da empresa vinculada ao trabalhador ou empresário do comércio de bens, serviços e turismo conveniado
- Parentesco com o titular (quando for o caso)
- Data de nascimento
- Gênero
- Estado civil
- Escolaridade
- Nacionalidade
- Município e unidade da federação de residência do cliente
- Endereço residencial completo
- Telefone
- E-mail

- Data de validade da credencial Sesc
- Condição de cliente do PCG com autodeclaração de baixa renda preenchida

Observações

- O uso do nome social está condicionado à autodeclaração para pessoas a partir de 18 anos de idade, ou, no caso de pessoas com menos de 18 anos de idade, mediante apresentação de termo de autorização assinado pelo responsável legal.
- O uso do nome afetivo está condicionado à apresentação de documento emitido por órgão competente vinculado ao processo de adoção.

INFORMAÇÕES, FORMATO E LEIAUTES DAS CREDENCIAIS SESC

As credenciais Sesc devem conter as seguintes informações:

- Nome (civil, social ou afetivo)
- Foto recente
- Data de nascimento
- Número do credenciamento
- Controle de validade (mês/ano)
- Tipo de credencial
- Categoria do cliente
- Logomarca do Sesc
- Identificação do Departamento Regional emissor
- Descrição de validade em âmbito nacional ou estadual
- Código de barras ou QR Code

A credencial Sesc deve ter formato vertical e preferencialmente digital. Os leiautes das credenciais plena, convênio e atividades devem ter identidades visuais distintas e padronizadas nacionalmente.

A identificação do cliente cadastrado no Programa de Comprometimento e Gratuidade, ou qualquer outro tipo de segmentação de clientes, **não deve constar na credencial Sesc**, e seu controle deve ocorrer por meio de sistema de credenciamento.



Aderência de empresas ao plano do comércio

O processo de verificação da aderência de empresas ao plano do comércio deve ser realizado a partir dos seguintes procedimentos:

- Identificar o CNPJ da empresa.
- Acessar o site da Receita Federal do Brasil (RFB).
- Verificar se a natureza jurídica da empresa está certificada no documento Classificação das Naturezas Jurídicas.
 - Caso a natureza jurídica esteja certificada, deve ser identificada a CNAE principal.
 - Caso a natureza jurídica não esteja certificada, o credenciamento pode ser realizado nas categorias conveniado ou público em geral, a critério de cada Departamento Regional.
- Identificar a CNAE principal e consultar o documento Classificação das Atividades Econômicas por Grupo de Atividade e FPAS para verificar se a CNAE principal está associada a um FPAS aderente ao plano do comércio.
 - Se a CNAE principal estiver associada a um FPAS aderente ao plano do comércio, o credenciamento no Sesc pode ser realizado na categoria trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo.
 - Se a CNAE principal não estiver associada a um FPAS aderente ao plano do comércio, deve ser identificado se há CNAE secundária.
 - ⇒ Caso não exista CNAE secundária, o credenciamento pode ser realizado nas categorias conveniado ou público em geral, a critério de cada Departamento Regional.
 - ⇒ Caso exista CNAE secundária, é necessário identificá-la e consultar o documento Classificação das Atividades Econômicas por Grupo de Atividade e FPAS para verificar se a CNAE secundária está associada a um FPAS aderente ao plano do comércio.

□ Se a CNAE secundária estiver associada a um FPAS aderente ao plano do comércio, é necessário verificar orientações complementares estabelecidas no *Manual de aderência ao plano do comércio*, documento atualizado pelo Departamento Nacional sempre que necessário, com base em práticas consolidadas nos Departamentos Regionais e outras sugestões pertinentes ao contexto.

□ Se a CNAE secundária não estiver associada a um FPAS aderente ao plano do comércio, o credenciamento pode ser realizado nas categorias conveniado ou público em geral, a critério de cada Departamento Regional.

Observação

- A análise da aderência ao plano do comércio para o credenciamento do empresário do comércio de bens, serviços e turismo conveniado deve seguir o mesmo fluxo adotado para a análise dos trabalhadores do comércio.



Diretrizes para compartilhamento de dados pessoais

Os seguintes dados pessoais do cliente credenciado no Sesc serão compartilhados com as Administrações Nacional e Regionais do Sesc.

Dado pessoal compartilhado	Com a Administração Nacional	Com as Administrações Regionais
Nome civil completo	Sim	Sim
Nome social quando solicitado pelo cliente	Sim	Sim
Nome afetivo quando solicitado pelo cliente	Sim	Sim
Número do credenciamento	Sim	Sim
Departamento Regional onde foi realizado o credenciamento	Sim	Sim
Tipo de credencial	Sim	Sim
Categoria de cliente	Sim	Sim
Cadastro de Pessoa Física (CPF)	Sim	Sim
Situação profissional do trabalhador do comércio (quando for o caso)	Sim	Não
Faixa salarial	Sim	Não
Condição de pessoa com deficiência	Sim	Não

Dado pessoal compartilhado	Com a Administração Nacional	Com as Administrações Regionais
CNPJ, natureza jurídica e CNAE principal da empresa vinculada ao trabalhador do comércio	Sim	Não
Parentesco com o titular (quando for o caso)	Sim	Sim
Data de nascimento (mês e ano)	Sim	Sim
Gênero	Sim	Não
Estado civil	Sim	Não
Escolaridade	Sim	Não
Nacionalidade	Sim	Não
Município e unidade da federação de residência do cliente	Sim	Não
Telefone	Sim	Não
E-mail	Sim	Não
Data de validade da credencial Sesc	Sim	Sim
Informação se cliente possui autodeclaração de renda vigente que se enquadra no PCG	Sim	Não

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o cliente credenciado ao Sesc está ciente que os dados pessoais serão utilizados com as seguintes finalidades, bases legais e tempo de guarda:

UTILIZAÇÃO PELA ADMINISTRAÇÃO NACIONAL DO SESC

Finalidade

Para realização de pesquisas e geração de relatórios estatísticos.

Bases legais

- Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória (inciso II do art. 7º e alínea “a” do inciso II do art. 11 da LGPD). O Decreto nº 61.836/1967, que aprova o Regulamento do Sesc, estabelece em seu art. 17, dentre outras atribuições, a competência da Administração Nacional de elaborar as Diretrizes Gerais da Ação do Sesc, estudos e pesquisas, diretamente ou por meio de outras organizações.
- Para a realização de estudos por órgão de pesquisa (inciso IV do art. 7º e alínea c do inciso II do art. 11 da LGPD) O art. 1º do Decreto-lei nº 9.853/1946 e do Decreto nº 61.836/1967, atribuem ao Sesc a finalidade de realizar pesquisas.

Tempo de guarda

Os dados serão anonimizados 90 dias após a data de validade da credencial Sesc.

UTILIZAÇÃO PELAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS DO SESC

Finalidade

Para a prestação de serviços ao cliente que possua credencial em categoria atendida em âmbito nacional, mediante CPF informado pelo titular de dados ou de seu representante legal. A Administração Regional poderá requerer dados pessoais adicionais, em conformidade com a LGPD.

Bases legais

- Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória (inciso II do art. 7º e alínea a do inciso II do art. 11 da LGPD) e quando necessário para a execução de contrato (inciso V do art. 7º e alínea d do inciso II do art. 11 da LGPD).

O Sesc deve prestar contas de todas as ações realizadas, sendo necessário o registro nas atividades. Todas as informações estão sujeitas às auditorias dos órgãos de controles:

Conselho Fiscal do Sesc – Em conformidade com o art. 20 do Decreto nº 61.836/1967, que aprova o Regulamento do Sesc, as prestações de contas são submetidas ao órgão de controle interno, que fiscaliza e emite pareceres a respeito das contas das Administrações Nacional e Regionais.

Tribunal de Contas da União (TCU) – Em virtude da natureza parafiscal da arrecadação, as prestações de contas do Sesc são submetidas ao controle externo do TCU, com base no inciso V do art. 5º da Lei 8.443/1992.

Tempo de guarda

Os dados ficarão disponíveis para consulta por 90 dias após a data de validade da credencial Sesc.



Direitos e deveres

Aquele que exerce a cidadania identifica-se culturalmente como parte de um território, usufrui dos direitos e cumpre os deveres determinados em regras estabelecidas, com a compreensão de que direitos e deveres são preceitos inerentes uns aos outros, já que quando uma parte desempenha sua obrigação, permite que a outra exerça seu direito.

A fim de colaborar para o cumprimento das *Normas gerais para credenciamento e acesso ao Sesc* (NGCAS), a instituição e seus clientes devem observar os direitos e deveres elencados a seguir.

DIREITOS DO SESC

Ao Sesc, são assegurados os seguintes direitos:

- Exigir do cliente a documentação necessária para o credenciamento.
- Exigir do cliente solicitação expressa para alteração do seu cadastro, inclusive nos casos em que o titular optar em desabilitar seus dependentes.
- Verificar a idoneidade da documentação e das informações prestadas pelo cliente.
- Suspender o cliente temporariamente da utilização dos serviços, quando do descumprimento das normas e dos critérios do Sesc, inclusive quando houver inadimplência.
- Descredenciar o cliente, por tempo determinado ou indeterminado, em território nacional, quando este cometer infração, má conduta ou ato lesivo ao patrimônio da entidade, à imagem e/ou a pessoas nas unidades ou espaços de atuação do Sesc, sendo assegurado o contraditório e a ampla defesa, que poderão ser postergados em caso de necessidade de descredenciamento imediato, quando houver motivação para tanto.

- Utilizar, desde que expressamente autorizado, as informações pessoais do cliente que constam em seu cadastro, para fins de relacionamento, de viabilizar o acesso aos serviços, bem como delinear de maneira consistente o perfil das pessoas atendidas pelo Sesc, sendo a guarda e a utilização dos dados em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

DEVERES DO SESC

Ao Sesc, cabem os seguintes deveres:

- Preservar a segurança dos dados cadastrais do cliente.
- Orientar o cliente sobre seus direitos e deveres.
- Informar ao cliente sobre a programação desenvolvida pelo Sesc.
- Credenciar o cliente conforme as regras estabelecidas nas *Normas gerais para credenciamento e acesso ao Sesc*.
- Comprovar a aderência da empresa ao plano do comércio.
- Zelar pelo bom atendimento e pela qualidade dos serviços prestados.
- Responder pela má conduta de seus empregados.
- Garantir, em seus instrumentos internos, a identificação do nome social ou afetivo do cliente, quando for o caso, vinculando-o ao respectivo nome civil.
- Proceder às alterações cadastrais, mediante solicitação do cliente.

DIREITOS DO CLIENTE

Ao cliente, são assegurados os seguintes direitos a partir de suas especificidades:

Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo

- Ter seus direitos assegurados em todo território nacional, incluindo seus dependentes.
- Requerer seu credenciamento e o de seus dependentes:
 - em todo o território nacional, independentemente da localização da empresa e unidade federativa para a qual sua empresa aderente ao plano do comércio contribui;
 - quando se encontrar desempregado, por até 24 meses, nessa condição, a contar da data de rescisão do contrato de trabalho;
 - quando estiver em licença nos termos da legislação vigente;
 - quando empregado de empresa aderente ao plano do comércio, classificada no regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às microempresas e empresas de pequeno porte, conforme previsto em lei;
 - quando empregado de empresa aderente ao plano do comércio inadimplente por omissão de recolhimento da contribuição ou por ajuizamento de ação de desoneração tributária, enquanto não houver decisão transitada em julgado desobrigando a empresa de contribuir para o Sesc.
- Quando vivo, indicar seus dependentes a serem credenciados, respeitando as caracterizações definidas nesta Norma.

Todos os clientes titulares

- Solicitar o desc credenciamento, quando de seu interesse, de um ou mais de seus dependentes.
- Ter acesso, assim como seus dependentes, às informações sobre as políticas de gratuidade do Departamento Regional ou dos Polos de Referência do Departamento Nacional, aos critérios de credenciamento, participação e utilização dos serviços do Sesc.

- Autorizar, assim como seus dependentes com 18 anos ou mais de idade, o uso de informações pessoais, constantes dos dados cadastrais, para divulgações institucionais e outros tratamentos de dados.
- Optar, assim como seus dependentes, pelo uso do nome social nos instrumentos internos e nas relações sociais com o Sesc.
- Optar pelo uso do nome afetivo do dependente com menos de 18 anos de idade sob guarda provisória, nos instrumentos internos e nas relações sociais com o Sesc em caso de processos de adoção conforme lei vigente.
- Renovar o seu credenciamento e o de seus dependentes, mesmo havendo inadimplência em serviços.

Observações

- O dependente, cujo trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo titular é falecido, poderá requerer a renovação do seu credenciamento permanecendo com seus direitos garantidos, desde que observados os limites de idade, como apresentados nas observações do capítulo Caracterizações do cliente.
- O acesso do cliente com menos de 18 anos de idade nos serviços do Sesc será determinado a partir de critérios definidos em cada Atividade.
- O cliente com deficiência que necessite de acompanhante poderá ter sua companhia quando usufruir dos serviços do Sesc, cujo controle de acesso será estabelecido em cada Departamento Regional.

DEVERES DO CLIENTE

Ao cliente, cabem os seguintes deveres:

- Apresentar toda a documentação exigida, sua e de seus dependentes, para o credenciamento.

- Formalizar a desvinculação da condição de dependente, de um ou mais integrantes, de seu cadastro.
- Garantir a idoneidade de todas as informações, suas e as de seus dependentes, prestadas no ato do credenciamento ou descredenciamento.
- Manter atualizadas as suas informações cadastrais e as de seus dependentes com as devidas comprovações.
- Responder pela conduta e ações de seus dependentes com menos de 18 anos de idade.
- Preservar, assim como seus dependentes, a credencial Sesc e apresentá-la sempre que solicitado.
- Devolver a credencial física do Sesc, quando aplicável, no momento da renovação ou em caso de descredenciamento.
- Zelar, assim como seus dependentes, pela manutenção e conservação dos espaços e do patrimônio do Sesc.
- Utilizar a credencial de maneira estritamente pessoal, respeitando sua característica de uso individual e intransferível.



Princípios de acesso ao Sesc

Para além do credenciamento, o Sesc deve considerar os seguintes princípios para nortear o acesso aos serviços da instituição em todo o país.

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

O Sesc prioriza o atendimento aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes. Para acesso aos serviços são estabelecidos critérios que especificam as prioridades de atendimento, incluindo diferenciação de preços, de acordo com as categorias de clientes e tipos de credenciais Sesc, conforme tabela a seguir.

A tabela especifica a ordem de prioridade de atendimento e diferenciação de preços dos serviços, de acordo com as categorias de clientes e tipos de credenciais Sesc.

Ordem	Categorias de cliente	Tipos de credencial Sesc
1º	Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (clientes plenos)	Plena
2º	Conveniado – Empresário do comércio de bens, serviços e turismo (titular e seus dependentes)	Convênio
3º	Conveniado (titular e seus dependentes)	Convênio
4º	Público em geral (titular e seus dependentes)	Atividades

DISPONIBILIDADE DE VAGAS NAS ATIVIDADES

As Atividades com serviços que contemplam inscrições devem disponibilizar antecipadamente vagas para o cliente pleno do Sesc

de modo a priorizar a participação efetiva dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

A disponibilidade das vagas deve considerar as indicações constantes nos documentos orientadores de cada Atividade. Na ausência dessas indicações, fica estabelecido como referencial desejado um percentual mínimo de 75% das vagas em cada Atividade para o cliente pleno, salvo os serviços realizados e as ações emergenciais voltadas às populações em situação de vulnerabilidade social.

ATENDIMENTO À SOCIEDADE

O Sesc tem o propósito de promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, por isso alguns serviços podem ser estendidos à sociedade sem necessidade de credenciamento, respeitando o que está estabelecido nestas Normas.

ACESSO ÀS UNIDADES DO SESC

O acolhimento faz parte da identidade do Sesc. Por esse motivo, as unidades, cada uma com as suas singularidades, devem fomentar o livre acesso do público de modo a promover aproximação da comunidade com a instituição.

ACESSO DIGITAL AO SESC

Com a transformação digital que avança cada vez mais, o Sesc está criando um ambiente de interação com seus clientes. Para ampliar os vínculos com seu público, a instituição deve

desenvolver estratégias que promovam o acesso digital a partir da descoberta de formas de atuação e oferta de serviços que priorizem a manutenção das interações sociais.

Além disso, o Sesc deve disponibilizar meios para que o processo de credenciamento do cliente seja realizado de modo digital, mantendo os requisitos e os procedimentos necessários para viabilizar seu acesso aos serviços da instituição.



Glossário

A

Anonimização – técnica de processamento de dados que remove ou modifica informações que possam identificar uma pessoa. Essa técnica resulta em dados anonimizados, que não podem ser associados a nenhum indivíduo específico.

C

Curatela – instituto jurídico pelo qual o curador tem o encargo imposto pelo juiz de cuidar dos interesses de outrem que se encontra sem capacidade de fazê-lo.

D

Desempregado – aquele que está sem emprego formal e remuneração.

L

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

N

Nome afetivo – designação pela qual a criança ou o jovem em processo de adoção é conhecido enquanto aguarda a conclusão do processo de adoção.

Nome social – designação utilizada por pessoas que não se identificam com o gênero atribuído ao nascimento e preferem ser reconhecidas socialmente por outro nome, independentemente de terem realizado mudança de sexo.

P

Polos de Referência – são unidades do Departamento Nacional que se constituem em espaços de experimentação, formação, pesquisa e produção do conhecimento, de promoção e desenvolvimento humano e intercâmbio institucional. São eles: o Polo Socioambiental Sesc Pantanal, o Polo Educacional Sesc e o Polo Sociocultural Sesc Paraty.

R

Remuneração – valor total recebido pelo empregado incluindo salário, horas extras, adicionais legais (noturno, periculosidade, insalubridade, transferência), comissões, gorjetas, gratificações e outras vantagens.

Renda – total de valores recebidos periodicamente por pessoa física ou jurídica decorrente de pensões, prestações de serviços, aluguéis de imóveis, aplicações etc.

Responsável legal – indivíduo dotado do poder de representar uma pessoa com menos de 18 anos de idade ou em casos decorrentes de outros motivos quando houver necessidade.

S

Salário – contraprestação devida ao empregado em decorrência do contrato de trabalho, não incluídas outras verbas.

Sob guarda – instituto jurídico capaz de conferir a uma pessoa, denominada de guardião, um conjunto de direitos e deveres a serem exercidos com o fim de proteger e prover as necessidades de desenvolvimento de outra pessoa que dele necessite, a qual é posta sob sua responsabilidade em virtude de lei ou decisão judicial.

T

Tutela – encargo ou autoridade que se confere a alguém, por lei ou por testamento, para administrar os bens e dirigir e proteger uma pessoa com menos 18 anos que se acha fora do poder familiar, bem como para representá-lo ou assisti-lo nos atos da vida civil.

**A vida
acontece
com o Sesc**

