

# Normas Gerais

para Credenciamento  
e Acesso ao Sesc





Serviço Social do Comércio  
Departamento Nacional

# Normas Gerais

## para Credenciamento e Acesso ao Sesc

Rio de Janeiro  
Sesc | Serviço Social do Comércio  
Departamento Nacional  
2021



**Sesc | Serviço Social do Comércio**  
**Presidência do Conselho Nacional**  
José Roberto Tadros

**Departamento Nacional**  
**Direção-Geral**  
Carlos Artexes Simões

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Bibliotecária: Renata de Souza Nogueira CRB-7/5853

---

Sesc. Departamento Nacional.

Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc / Sesc,  
Departamento Nacional. – Rio de Janeiro : Sesc, Departamento Nacional, 2021.  
33 p. ; 29,7 cm.

1. Sesc. Departamento Nacional. 2. Sesc - Resolução n. 1.470/2021.  
3. Credenciamento. 4. Normas e procedimentos. I. Título.

CDD 658

---

©Sesc Departamento Nacional, 2021

Telefone: (21) 2136-5555

[www.sesc.com.br](http://www.sesc.com.br)

Distribuição gratuita, venda proibida.

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



## RESOLUÇÃO SESC Nº 1.470/2021

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 da instituição;

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

**CONSIDERANDO** a necessidade de sistematizar, em âmbito nacional, o processo de verificação do enquadramento das empresas ao Plano Sindical da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), para fins de credenciamento no Sesc;

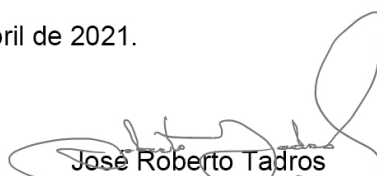
**CONSIDERANDO** a importância de estabelecer direitos e deveres na relação entre cliente e instituição, visando ao compromisso com o exercício da cidadania;

### RESOLVE:

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

**Art. 2º** Esta Resolução entra em vigor em 1º de janeiro de 2022, revogadas as disposições contrárias.

Rio de Janeiro, 09 de abril de 2021.

  
José Roberto Tadros  
Presidente

# Sumário

<b>Apresentação</b> .....	<b>7</b>
<b>1. Cliente do Sesc</b> .....	<b>8</b>
1.1 Caracterizações do cliente .....	<b>8</b>
1.1.1 Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo .....	<b>8</b>
1.1.2 Dependente do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo .....	<b>10</b>
1.1.3 Público em geral .....	<b>11</b>
<b>2. Credenciamento</b> .....	<b>12</b>
2.1 Tipos de credenciamento .....	<b>12</b>
2.1.1 Credencial Plena .....	<b>13</b>
2.1.2 Credencial Atividades .....	<b>13</b>
2.2 Período de validade do credenciamento .....	<b>13</b>
<b>3. Processo de credenciamento</b> .....	<b>14</b>
3.1 Condições para emissão da Credencial Plena .....	<b>14</b>
3.1.1 Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo .....	<b>15</b>
3.1.2 Dependente do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo .....	<b>16</b>
3.2 Condições para emissão da Credencial Atividades .....	<b>19</b>
3.3 Condições para renovação do credenciamento .....	<b>20</b>
3.4 Dados para o cadastro do cliente .....	<b>21</b>
3.5 Informações, formato e leiautes das credenciais Sesc .....	<b>22</b>

<b>4. Enquadramento de empresas ao Plano Sindical da CNC</b> .....	<b>23</b>
<b>5. Direitos e deveres</b> .....	<b>25</b>
5.1 Direitos do Sesc .....	<b>25</b>
5.2 Deveres do Sesc .....	<b>26</b>
5.3 Direitos do cliente .....	<b>26</b>
5.4 Deveres do cliente .....	<b>28</b>
<b>6. Princípios de acesso ao Sesc</b> .....	<b>29</b>
6.1 Atendimento prioritário .....	<b>29</b>
6.2 Disponibilidade de vagas nas Atividades .....	<b>29</b>
6.3 Atendimento à sociedade .....	<b>30</b>
6.4 Acesso às unidades do Sesc .....	<b>30</b>
6.5 Acesso digital ao Sesc .....	<b>30</b>
<b>Glossário</b> .....	<b>32</b>





# Apresentação

Mantido pelos empresários do comércio de bens, serviços e turismo desde 1946, o Serviço Social do Comércio (Sesc) é uma entidade privada que tem como missão promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, para uma sociedade justa e democrática. Em todos os estados brasileiros e no Distrito Federal, o Sesc promove ações no campo da Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência. A ação educativa, uma das características básicas do trabalho institucional, está presente direta ou indiretamente em todas as atividades desenvolvidas.

Em consonância com as mudanças observadas na sociedade, as Normas aqui apresentadas reúnem conceitos, requisitos e procedimentos para o credenciamento do cliente aos serviços oferecidos pelos Departamentos Regionais e Polos de Referência do Departamento Nacional, além de estarem em conformidade com as *Diretrizes Gerais de Ação do Sesc* e demais documentos estratégicos da instituição. Ademais, estas Normas também dispõem sobre os procedimentos de verificação do enquadramento de empresas ao Plano Sindical da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), os direitos e deveres, tanto do cliente quanto do Sesc, e os princípios que norteiam o acesso aos serviços da instituição em todo o país.

Seu conteúdo viabiliza o adequado registro do cliente do Sesc para permitir sua caracterização em termos estatísticos, delineando, de forma consistente, o perfil das pessoas atendidas, e é resultado de uma elaboração coletiva entre o Departamento Nacional e todos os Departamentos Regionais, consubstanciada pelo Grupo de Trabalho integrado por 8 DRR (AM, BA, MT, MG, PE, SC, SP e TO). Nesse propósito, e subjacente ao cumprimento regimental imposto por estas Normas, faz-se necessário que suas orientações sejam aplicadas e entendidas como mais uma ferramenta no auxílio da gestão de relacionamento com o cliente do Sesc, o que proporciona mais assertividade e transparência a essa relação.

# 1. Cliente do Sesc

Para fins de credenciamento, identificam-se duas categorias de clientes, que se diferenciam por aspectos legais e, conseqüentemente, por garantias de direitos e deveres na relação institucional:

## **a) 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.

A categoria trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo pode ser identificada, de forma reduzida, pelos termos trabalhador do comércio ou comerciário.

## **b) Público em geral**

Público que não se enquadra como trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, mas que manifesta desejo de usufruir dos serviços e programações ofertadas pelo Sesc. Nesse caso, o atendimento pode ser realizado a partir do acolhimento individual ou por grupos organizados, quando se tratar de convênio, para o qual se ofertam determinados serviços definidos em cada Departamento Regional ou Polo de Referência do Departamento Nacional, a partir de estratégias específicas e considerando a necessidade de relacionamento com a sociedade.

Em cada categoria podem ser estabelecidas subcategorias, com o objetivo de realizar controle interno em sistema informatizado e gestão de relacionamento por segmentação de clientes.

## 1.1 Caracterizações do cliente

O cliente do Sesc, independentemente de sua categoria, também é definido a partir de suas particularidades, conforme caracterizações a seguir.

### **1.1.1 Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo**

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

- a)** de empresa ou entidade enquadrada no Plano Sindical da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) 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:

- I. filantrópica, concedida nos termos da Lei nº 12.101/2009, regulamentada pelo Decreto 8.242/2014, isenta por força de lei;
  - II. pública ou sociedade anônima de economia mista, regida pelo regime geral da previdência social nos termos da Lei nº 8.212/1991;
  - III. classificada no regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às microempresas e empresas de pequeno porte, conforme previsto em lei.
- b)** de instituições vinculadas ao ex-Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Comerciantes (IAPC);
  - c)** do Serviço Social do Comércio (Sesc) e do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac);
  - d)** da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) e das federações estaduais e nacionais que a integram;
  - e)** 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.

O trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo aposentado é o empregado que se aposentou trabalhando em empresa do comércio de bens, serviços e turismo ou aquele que se aposentou em até 24 meses, desde que seu último vínculo empregatício tenha sido em empresa do comércio de bens, serviços e turismo.

O trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo que se aposentou trabalhando em empresa do comércio de bens, serviços e turismo e que, após aposentado pelo comércio, tenha um novo vínculo empregatício, seja no comércio ou em qualquer outro segmento, tem direito ao Sesc na subcategoria aposentado.

O trabalhador que se aposentou trabalhando em empresa de outro segmento que não do comércio de bens, serviços e turismo e que, após aposentado, tenha um novo vínculo empregatício no comércio de bens, serviços e turismo, tem direito ao Sesc

como trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, sendo vedado o registro na subcategoria aposentado.

São ainda entendidos como trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo para fins destas Normas:

- a) o licenciado previsto em lei;
- b) o temporário com contrato de trabalho por prazo determinado;
- c) o empregado com contrato de trabalho suspenso temporariamente;
- d) o desempregado, quando em até 24 meses nessa condição a contar da data da rescisão do contrato de trabalho, incluindo o aprendiz e o temporário.

O trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo em relação aos seus dependentes será considerado o titular.

### **1.1.2 Dependente do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo**

Entende-se por dependente do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo o ente que faça parte de seu vínculo familiar, conforme relação a seguir:

- a) cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero;
- b) viúvo de união civil ou união estável de qualquer gênero;
- c) filho, irmão, neto, enteado, pessoa sob guarda (definitiva ou provisória), tutelado ou curatelado, menores de 21 anos ou estudantes até 24 anos, matriculados no Ensino Superior, profissionalizante, pós-graduação (lato sensu, stricto sensu ou residência médica), preparatório para o Ensino Superior ou Educação de Jovens e Adultos (EJA);
- d) pai, mãe, padrasto e madrasta do titular;
- e) avô e avó 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 trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, órfão de seu pai e mãe, quando da maioridade civil ou da emancipação, poderá manter o seu ex-tutor, curador ou guardião legal como dependente.
- ◆ O dependente, órfão de seu pai e mãe, poderá ter seu tutor credenciado no Sesc, respeitando as regras estabelecidas nesta Norma.
- ◆ Pessoa sob guarda (definitiva ou provisória), tutelado ou curatelado do dependente cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero do titular, para fins de credenciamento no Sesc, deve ser considerada dependente do titular.

### 1.1.3 Público em geral

O público em geral é caracterizado por pessoas que não se enquadram como trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e que também não possuem relação de dependência com trabalhadores dessa área.

Nesse contexto estão incluídos trabalhadores autônomos de atividades que não se enquadram no Plano Sindical da CNC, servidores de empresas públicas e empregados de empresas privadas não pertencentes ao Plano Sindical da CNC, empresários e sócios de empresas do setor mantenedor e seus familiares.

O credenciamento deste público poderá ser realizado no âmbito de cada Departamento Regional ou Polo de Referência do Departamento Nacional, de forma individual ou por meio de grupos organizados. 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 forma distinta do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

No caso de atendimento ao público em geral por meio de grupos organizados, poderão ser firmados convênios para credenciamento e acesso ao Sesc. Para efeito de credenciamento no Sesc e controle interno em sistemas de atendimento, a categoria

público em geral poderá incluir vínculo entre titulares e dependentes, considerando como dependentes:

- a) cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero;
- b) filho, enteado ou pessoa sob guarda (definitiva ou provisória), tutela e curatela do titular, menores de 21 anos ou estudantes até 24 anos, matriculados no Ensino Superior, profissionalizante, pós-graduação (*lato sensu*, *stricto sensu* ou residência médica), preparatório para o Ensino Superior ou Educação de Jovens e Adultos (EJA).

### Observação

- ◆ O estrangeiro residente no Brasil ou em trânsito no país, que não se enquadra como trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, ou seus dependentes, deve ser considerado público em geral.

## 2. Credenciamento

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

Para efeito de cadastro, atualização de dados e gestão que visem o 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. O credenciamento novo deve ser registrado apenas na primeira vez que o cliente é cadastrado no Sesc no Brasil, e quando houver mudança de categoria, credenciamento em outro estado ou elevado intervalo entre credenciamentos do cliente, independentemente do tempo, o registro deve ser considerado como renovado.

### 2.1 Tipos de credenciamento

A identificação dos clientes ocorrerá por meio de dois tipos de credenciais.

## 2.1.1 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.

## 2.1.2 Credencial Atividades

Disponibilizada ao público em geral, com acesso limitado a determinados serviços do Sesc somente no Departamento Regional de origem ou nos Polos de Referência do Departamento Nacional, desde que haja disponibilidade de vagas.

O Departamento Regional que celebrar convênio com empresas não enquadradas no Plano Sindical da CNC ou entidade ou associação regulamentada, que implique condições diferenciadas para atendimento e utilização de serviços, deverá identificar na Credencial Atividades a denominação conveniado, cuja abrangência é estadual, conforme concessão do Departamento Regional de origem.

## 2.2 Período de validade do credenciamento

A validade da Credencial Plena será de 24 meses consecutivos a contar do mês em que se deu o primeiro registro ou a partir do mês em que está retornando para renovação, independentemente de ser antes ou depois do mês em que ocorreu a última renovação.

A data de revalidação 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.

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 registro ou da renovação.

Para o estagiário trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, a validade do credenciamento deverá corresponder ao período de vigência do seu contrato de trabalho, cessando o direito à revalidação após a rescisão do contrato.

Por ser uma concessão provisória, a validade da Credencial Atividades destinada ao público em geral será de até 24 meses, com acesso restrito a determinados serviços no Departamento Regional de origem ou nos Polos de Referência do Departamento Nacional.

A renovação do credenciamento poderá ser realizada até 3 meses antes do vencimento.

## 3. Processo de credenciamento

O processo de credenciamento é composto pelos requisitos e procedimentos necessários para viabilizar o acesso do cliente aos serviços do Sesc. A partir da análise dessas informações, realiza-se o registro dos dados relacionados ao cliente, que é importante por delinear, de forma consistente, o perfil das pessoas atendidas pelo Sesc, como dito no início destas Normas.

O elenco de documentos com informações que irão comprovar a condição do cliente segundo suas caracterizações está contemplado nas condições para emissão das credenciais. Nesse contexto, é importante considerar a necessidade de autorização para tratamento dos dados pessoais de cada cliente.

O processo de credenciamento estará concluído quando o cliente obtiver sua credencial Sesc e receber informações sobre seu respectivo período de validade, seguido da apresentação do conjunto de direitos e deveres que, dada sua peculiaridade, é tratado no item 5 destas Normas.

O conjunto de condições para credenciamento do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes é justificado pelos direitos que lhes devem ser assegurados, diferentemente do que é concedido ao público em geral.

### 3.1 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:

- Identidade
- Cadastro de Pessoa Física (CPF)
- Comprovante de residência
- Foto recente

#### Observações

- ◆ Documentos de identidade aceitos para credenciamento – carteira de identidade, carteira nacional de habilitação física ou digital (mesmo com data de validade vencida), carteira de registro profissional, carteira de trabalho física, certidão de nascimento para menores 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 precisa ser apresentada pelo cliente.
- ◆ A exigência do comprovante de residência fica a critério de cada Departamento Regional.

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

### **3.1.1 Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo**

#### **a) Em atividade, licenciado, temporário ou aprendiz**

- Carteira de trabalho atualizada física ou digital
- Último comprovante de remuneração

#### **b) Com contrato de trabalho suspenso temporariamente**

- Carteira de trabalho atualizada, física ou digital
- Último comprovante de remuneração
- Termo de Acordo para Suspensão do Contrato de Trabalho para o empregado com contrato de trabalho suspenso temporariamente

#### **c) Aposentado**

- Carteira de trabalho atualizada física ou digital que comprove a condição de aposentado
- Carta de concessão de aposentadoria ou registro no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) ou cadastro no aplicativo do INSS disponibilizado pelo Governo Federal
- Último comprovante de remuneração ou extrato do benefício

#### **d) Desempregado**

- Carteira de trabalho atualizada física ou digital com data de rescisão do contrato

#### **e) Estagiário**

- Declaração de matrícula com situação acadêmica
- Cópia do termo de compromisso

## Observações

- ◆ O credenciamento do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo está condicionado à comprovação do enquadramento da empresa às atividades pertencentes ao Plano Sindical da CNC, de que trata o anexo do artigo 577 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Caso o Departamento Regional não tenha acesso às informações do enquadramento da empresa ao Plano Sindical da CNC, fica sob sua autonomia administrativa definir outras opções para obter as informações necessárias.
- ◆ A carteira de trabalho digital pode ser apresentada por aplicativo ou por site, ambos desenvolvidos pelo Governo Federal.
- ◆ Quando o cliente tiver apenas a carteira de trabalho física, o Departamento Regional poderá disponibilizar ao cliente infraestrutura para acesso à verificação das informações por meio de site desenvolvido pelo Governo Federal.
- ◆ O credenciamento do titular menor 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.

### 3.1.2 Dependente do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo

#### a) Cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero

- Certidão de casamento civil ou religioso ou documento de união estável lavrado em cartório ou declaração de união estável com assinaturas dos cônjuges reconhecidas em cartório

#### b) Viúvo do titular

- Certidão de óbito do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo titular falecido
- Carteira de trabalho atualizada física ou digital do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo titular falecido
- Documentação exigida para cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero descrita no item 3.1.2 na alínea a, caso não tenha sido apresentada

### **c) Filho**

- Comprovação da condição de estudante entre 21 e 24 anos de idade

### **d) Irmão**

- Comprovação da condição de estudante entre 21 e 24 anos de idade

### **e) Neto**

- Documento de identidade do genitor do dependente vinculado ao titular
- Documento de identidade do titular
- Comprovação da condição de estudante entre 21 e 24 anos de idade

### **f) Enteado**

- Certidão de casamento civil ou religioso ou documento de união estável lavrado em cartório ou declaração de união estável com assinaturas dos cônjuges reconhecidas em cartório
- Comprovação da condição de estudante entre 21 e 24 anos de idade

### **g) Pessoa sob guarda (definitiva ou provisória), tutela ou curatela do titular**

- Documento emitido pelo Juizado da Infância e Juventude para pessoa sob guarda
- Documento emitido por órgão competente que comprove a condição de tutela ou curatela quando for o caso
- Comprovação da condição de estudante entre 21 e 24 anos de idade

### **h) Dependente com deficiência**

- Documentação exigida segundo os dependentes descritos neste item 3.1.2 nas alíneas c, d, e, f, g
- Comprovação da deficiência a critério de cada Departamento Regional

### **i) Órfão do titular**

- Certidão de óbito do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo titular falecido
- Comprovação da condição de estudante entre 21 e 24 anos de idade

## **j) Pai e mãe**

- Documento de identidade do titular

## **k) Padrasto e madrasta**

- Certidão de casamento civil ou religioso ou documento de união estável lavrado em cartório ou declaração de união estável com assinaturas dos cônjuges reconhecidas em cartório

## **l) Avô e avó**

- Documento de identidade do genitor do titular vinculado ao progenitor
- Documento de identidade do titular

## **Observações**

- ◆ O trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, órfão de pai e mãe, quando da maioridade civil ou emancipação poderá manter o seu ex-tutor, curador ou guardião credenciado como dependente mediante apresentação de documento que comprove a condição de tutela, curador ou guardião.
- ◆ O dependente órfão de seu pai e mãe poderá ter seu tutor, curador ou guardião legal credenciado mediante apresentação de documento que comprove a condição de tutela, curatela ou guarda.
- ◆ O credenciamento do dependente menor 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.
- ◆ Pessoa sob guarda (definitiva ou provisória), tutela ou curatela do dependente cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero do titular deve ser considerada dependente enteado do titular.
- ◆ Qualquer dependente do titular falecido pode solicitar sua Credencial Plena, desde que respeitadas as regras estabelecidas nestas Normas.
- ◆ Qualquer dependente maior de idade pode representar o titular, inclusive solicitar o credenciamento ou recredenciamento de todos os dependentes vinculados,

mediante a apresentação de documento de identificação do titular e dos documentos enumerados acima, bem como das devidas autorizações, inclusive para tratamento dos dados pessoais.

- ◆ A carteira de trabalho digital pode ser apresentada por aplicativo ou por site, ambos desenvolvidos pelo Governo Federal.
- ◆ Quando o cliente tiver apenas a carteira de trabalho física, o Departamento Regional poderá disponibilizar ao cliente infraestrutura para acesso à verificação das informações por meio de site desenvolvido pelo Governo Federal.
- ◆ Pessoa sob guarda (definitiva ou provisória), tutelado ou curatelado do dependente cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero do titular deve apresentar os mesmos documentos elencados no item 3.1.2, alínea g.

## 3.2 Condições para emissão da Credencial Atividades

O público em geral deve apresentar os seguintes documentos:

- Documento de identidade
- Cadastro de Pessoa Física (CPF)
- Comprovante de residência
- Foto recente

### Observações

- ◆ Documentos de identidade aceitos para credenciamento – carteira de identidade, carteira nacional de habilitação física ou digital (mesmo com data de validade vencida), carteira de registro profissional, carteira de trabalho física, certidão de nascimento para menores 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 precisa ser apresentada pelo cliente.
- ◆ A exigência do comprovante de residência fica a critério de cada Departamento Regional.

- ◆ O credenciamento do dependente menor 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.
- ◆ 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.

### 3.3 Condições para renovação do credenciamento

A fim de otimizar o processo de renovação do credenciamento, apenas alguns documentos devem ser exigidos com o objetivo de 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 identidade quando não for possível a identificação por sistema informatizado
- Comprovante de residência quando houver a necessidade de atualização
- Foto recente quando houver a necessidade de atualização

Dadas as características de cada cliente, devem ser apresentados os seguintes documentos:

#### **a) Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo**

- Carteira de trabalho atualizada física ou digital
- Último comprovante de remuneração ou extrato bancário
- Cópia do termo de compromisso e declaração de matrícula com situação acadêmica quando for estagiário

#### **b) Dependente do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo**

- Comprovação da condição de estudante entre 21 e 24 anos de idade

#### **Observações**

- ◆ Quando a renovação do credenciamento for realizada remotamente, os documentos exigidos podem ser ampliados a critério de cada Departamento Regional considerando as condições estabelecidas no item 3.1.

- ◆ A renovação do credenciamento do cliente menor 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.

### 3.4 Dados para o 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
- Número do credenciamento
- Tipo de credencial
- Categoria de cliente
- Documento de identidade
- Cadastro de Pessoa Física (CPF)
- Data de nascimento
- Sexo
- Estado civil
- Escolaridade
- Foto recente
- Endereço residencial completo
- Telefone
- E-mail
- Data de emissão da credencial e controle de renovação
- Condição de cliente do PCG quando for o caso
- Autodeclaração de renda familiar para cliente do PCG e outras situações quando for o caso

#### Observações

- ◆ O uso do nome social está condicionado à autodeclaração ou, para menor de idade, ao termo de autorização do responsável legal.
- ◆ O uso do nome afetivo está condicionado à apresentação de documento emitido por órgão competente vinculado ao processo de adoção.

Dadas as características de cada cliente, devem ser cadastradas as seguintes informações:

**a) Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes**

- Faixa salarial do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo
- Faixa de renda familiar

**b) Público em geral**

- Faixa de renda familiar
- Registro da condição de conveniado e nome da empresa, entidade ou associação quando for o caso

Outras informações podem ser coletadas para o cadastro do cliente, desde que sejam estritamente necessárias ao seu relacionamento com o Sesc.

### **3.5 Informações, formato e leiautes das credenciais Sesc**

As credenciais Sesc devem conter as seguintes informações:

- Nome civil completo ou nome social/afetivo que deve substituir o nome civil quando solicitado pelo cliente
- Foto recente
- Data de nascimento
- Número do credenciamento
- Controle de validade (mês/ano)
- Categoria do cliente
- Marca gráfica do Sesc
- Identificação do Departamento Regional emissor
- Descrição de validade em âmbito nacional ou regional
- Código de barras

A credencial Sesc deve ter formato vertical e preferencialmente digital. Os leiautes das Credenciais Plena 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 informatizado.



## 4. Enquadramento de empresas ao Plano Sindical da CNC

O processo de verificação do enquadramento de empresas ao Plano Sindical da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), também conhecido como Plano Sindical do Comércio, deve ser realizado a partir dos seguintes procedimentos:

- 1) Identificar o CNPJ da empresa.
- 2) Acessar o site da Receita Federal do Brasil (RFB).
- 3) Consultar a natureza jurídica da empresa.
- 4) Identificar a CNAE Principal.
- 5) Consultar o Anexo I da Instrução Normativa RFB nº 1027/2010 para verificar se a CNAE Principal está associada a um FPAS do Plano Sindical da CNC.
  - 5.1) Se a CNAE Principal estiver associada a um FPAS do Plano Sindical da CNC, o credenciamento no Sesc pode ser realizado na categoria trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo.
  - 5.2) Se a CNAE Principal não estiver associada ao Plano Sindical da CNC, é necessário verificar se há CNAE Secundária.
    - 5.2.1) Caso não exista a CNAE Secundária, o credenciamento pode ser realizado na categoria público em geral, a critério de cada Departamento Regional.
    - 5.2.2) Caso a empresa tenha CNAE(s) Secundária(s) é necessário consultar o Anexo I da Instrução Normativa RFB nº 1027/2010 para observar o FPAS associado à(s) CNAE(s) Secundária(s) e verificar se há alguma atividade econômica que a enquadre no Plano Sindical da CNC.
      - 5.2.2.1) Se alguma CNAE Secundária da empresa estiver vinculada ao Plano Sindical da CNC, os funcionários associados a ela(s) poderão ser credenciados na categoria trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, a partir do relacionamento com empresas.

5.2.2.2) Caso nenhuma CNAE Secundária esteja vinculada ao Plano Sindical da CNC, o credenciamento pode ser realizado na categoria público em geral, a critério de cada Departamento Regional.

Outras orientações e procedimentos estão apresentados no *Manual de apoio ao enquadramento de empresas ao Plano Sindical da CNC*, que deve ser utilizado e seguido como referência no processo de verificação do enquadramento de empresas ao Plano Sindical da CNC. O Manual será atualizado pelo Departamento Nacional sempre que necessário, a partir das práticas consolidadas nos Departamentos Regionais e outras sugestões.

## Observações

- ◆ A contribuição ou a não contribuição da empresa ao Sesc não atesta seu enquadramento ao Plano Sindical da CNC, uma vez que podem ocorrer contribuições equivocadas para a instituição.
- ◆ A empresa que encerrou a atividade ou faliu e que não dispõe de histórico de cadastro no Sesc deve ser validada, a critério de cada Departamento Regional, considerando a avaliação de outros aspectos que a relacionem ao Plano Sindical da CNC.
- ◆ Os demais serviços sociais autônomos (entidades terceiras) não estão enquadrados no Plano Sindical da CNC.
- ◆ Quando a CNAE Principal e a CNAE Secundária não estiverem associadas a um FPAS do Plano Sindical da CNC, o credenciamento no Sesc pode ser realizado na categoria público em geral por meio da Credencial Atividades, a critério de cada Departamento Regional.
- ◆ O credenciamento em ações de relacionamento com empresas pode ser realizado mediante informações disponibilizadas pela empresa ratificando o contrato de trabalho de seus empregados, dispensando assim a apresentação da carteira de trabalho para comprovação.



## 5. 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 um ao outro, 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.

### 5.1 Direitos do Sesc

Ao Sesc, são assegurados os seguintes direitos:

- a) Exigir do cliente a documentação necessária para o credenciamento.
- b) Exigir do cliente solicitação expressa para alteração do seu cadastro, inclusive nos casos em que o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo optar em desabilitar seus dependentes.
- c) Verificar a idoneidade da documentação e das informações prestadas pelo cliente.
- d) Suspender o cliente, temporariamente, da utilização dos serviços, quando do descumprimento das normas e critérios do Sesc, inclusive quando houver inadimplência.
- e) 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.
- f) 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 forma 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).

## 5.2 Deveres do Sesc

Ao Sesc, caberão os seguintes deveres:

- a) Preservar a segurança dos dados cadastrais do cliente.
- b) Orientar o cliente sobre seus direitos e deveres.
- c) Informar ao cliente sobre a programação desenvolvida pelo Sesc.
- d) Credenciar o cliente conforme as regras estabelecidas nas *Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc*.
- e) Comprovar o enquadramento da empresa ao Plano Sindical da CNC.
- f) Zelar pelo bom atendimento e qualidade dos serviços prestados.
- g) Responder pela má conduta de seus funcionários.
- h) Garantir, em seus instrumentos internos, a identificação do nome social do cliente, quando for o caso, vinculando-o ao respectivo nome civil.
- i) Proceder às alterações cadastrais, mediante solicitação por escrito do cliente.

### Observação

- ◆ O Departamento Regional deverá manter atualizado o banco de dados nacional, administrado pelo Departamento Nacional, com informações das credenciais dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, para consulta dos demais.

## 5.3 Direitos do cliente

Ao cliente, trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, são assegurados os seguintes direitos:

- a) Ter seus direitos assegurados em todo território nacional, incluindo seus dependentes.
- b) Requerer seu credenciamento e o de seus dependentes:

- I. em todo o território nacional, independentemente da localização da empresa e unidade federativa para a qual sua empresa enquadrada no Plano Sindical da CNC contribui;
  - II. quando se encontrar desempregado, por até 24 meses, nessa condição, a contar da data de rescisão do contrato de trabalho;
  - III. quando estiver em licença nos termos da legislação vigente;
  - IV. quando empregado de empresa enquadrada no Plano Sindical da CNC, classificada no regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às microempresas e empresas de pequeno porte, conforme previsto em lei;
  - V. quando empregado de empresa 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.
- c) Quando vivo, indicar seus dependentes a serem credenciados, respeitando as caracterizações definidas nestas Normas.
  - d) Solicitar o descredenciamento, quando de seu interesse, de um ou mais de seus dependentes.
  - e) Ter acesso, assim como seus dependentes, às informações sobre as políticas de gratuidade do Departamento Regional, aos critérios de credenciamento, participação e utilização dos serviços do Sesc.
  - f) Autorizar, assim como seus dependentes maiores de idade, o uso de informações pessoais, constantes dos dados cadastrais, para divulgações institucionais e outros tratamentos de dados.
  - g) Optar, assim como seus dependentes, pelo uso do nome social nos instrumentos internos e nas relações sociais com o Sesc.
  - h) Optar pelo uso do nome afetivo do dependente, pessoa sob guarda provisória, nos instrumentos internos e nas relações sociais com o Sesc em caso de processos de adoção conforme lei vigente.
  - i) 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 seu credenciamento permanecendo com seus direitos garantidos, desde que observados os parâmetros estabelecidos no item 1.1.2 destas Normas.
- ◆ O acesso do cliente menor 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.

## 5.4 Deveres do cliente

Ao cliente, trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, caberão os seguintes deveres:

- a) Apresentar toda a documentação exigida, sua e de seus dependentes, para o credenciamento.
- b) Formalizar a desvinculação da condição de dependente, de um ou mais integrantes, de seu cadastro.
- c) Garantir a idoneidade de todas as informações, suas e as de seus dependentes, prestadas no ato do credenciamento ou descredenciamento.
- d) Manter atualizadas as suas informações cadastrais e as de seus dependentes com as devidas comprovações.
- e) Responder pela conduta e ações de seus dependentes menores de idade.
- f) Preservar, assim como seus dependentes, a credencial Sesc e apresentá-la sempre que solicitado.
- g) Devolver, assim como seus dependentes, a credencial Sesc física, quando da renovação ou solicitação de descredenciamento.
- h) Zelar, assim como seus dependentes, pela manutenção e conservação dos espaços e do patrimônio do Sesc.

## 6. 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.

### 6.1 Atendimento prioritário

São clientes prioritários do Sesc o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo que se encontra sem remuneração ou com faixa salarial inferior a 3 salários mínimos nacionais e seus dependentes. Para o acesso aos serviços, o Sesc estabelece critérios especificando as prioridades de atendimento relacionadas às categorias e faixa salarial dos clientes, conforme tabela a seguir.

<b>Categorias</b>	<b>Ordem</b>	<b>Critérios</b>
<b>Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes</b>	<b>1º</b>	Titular sem remuneração ou com faixa salarial inferior a 3 salários mínimos nacionais (cliente prioritário).
	<b>2º</b>	Titular com faixa salarial igual ou superior a 3 salários mínimos nacionais.
<b>Público em geral</b>	<b>3º</b>	De acordo com a programação e a disponibilidade de vaga em cada Departamento Regional ou Polo de Referência do Departamento Nacional.

### 6.2 Disponibilidade de vagas nas Atividades

As Atividades com serviços que contemplam inscrições devem disponibilizar antecipadamente vagas para o cliente pleno do Sesc de forma 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% ou superior 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.

## **6.3 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.

## **6.4 Acesso às unidades do Sesc**

O acolhimento faz parte da identidade do Sesc, por essa razão as unidades, cada uma com as suas singularidades, devem fomentar o livre acesso do público de forma a promover aproximação da comunidade com a instituição, sem necessariamente condicionar a circulação à apresentação da credencial.

## **6.5 Acesso digital ao Sesc**

A transformação digital está criando um novo ambiente de interação entre o Sesc e 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 forma digital, mantendo os requisitos e os procedimentos necessários para viabilizar seu acesso aos serviços da instituição.





# Glossário

## **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.

## **Desempregado**

Aquele que está sem emprego formal e remuneração.

## **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.

## **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 pela qual travestis ou transexuais se identificam e são socialmente reconhecidas ou reconhecidos.

## **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.

## **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.

**Renda familiar**

Total da renda individual dos moradores de um mesmo domicílio.

**Responsável legal**

Indivíduo dotado do poder de representar uma pessoa que seja menor de idade ou em casos decorrentes de outros motivos quando houver necessidade.

**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.

**Tutela**

Encargo ou autoridade que se confere a alguém, por lei ou por testamento, para administrar os bens e dirigir e proteger um menor que se acha fora do poder familiar, bem como para representá-lo ou assisti-lo nos atos da vida civil.

