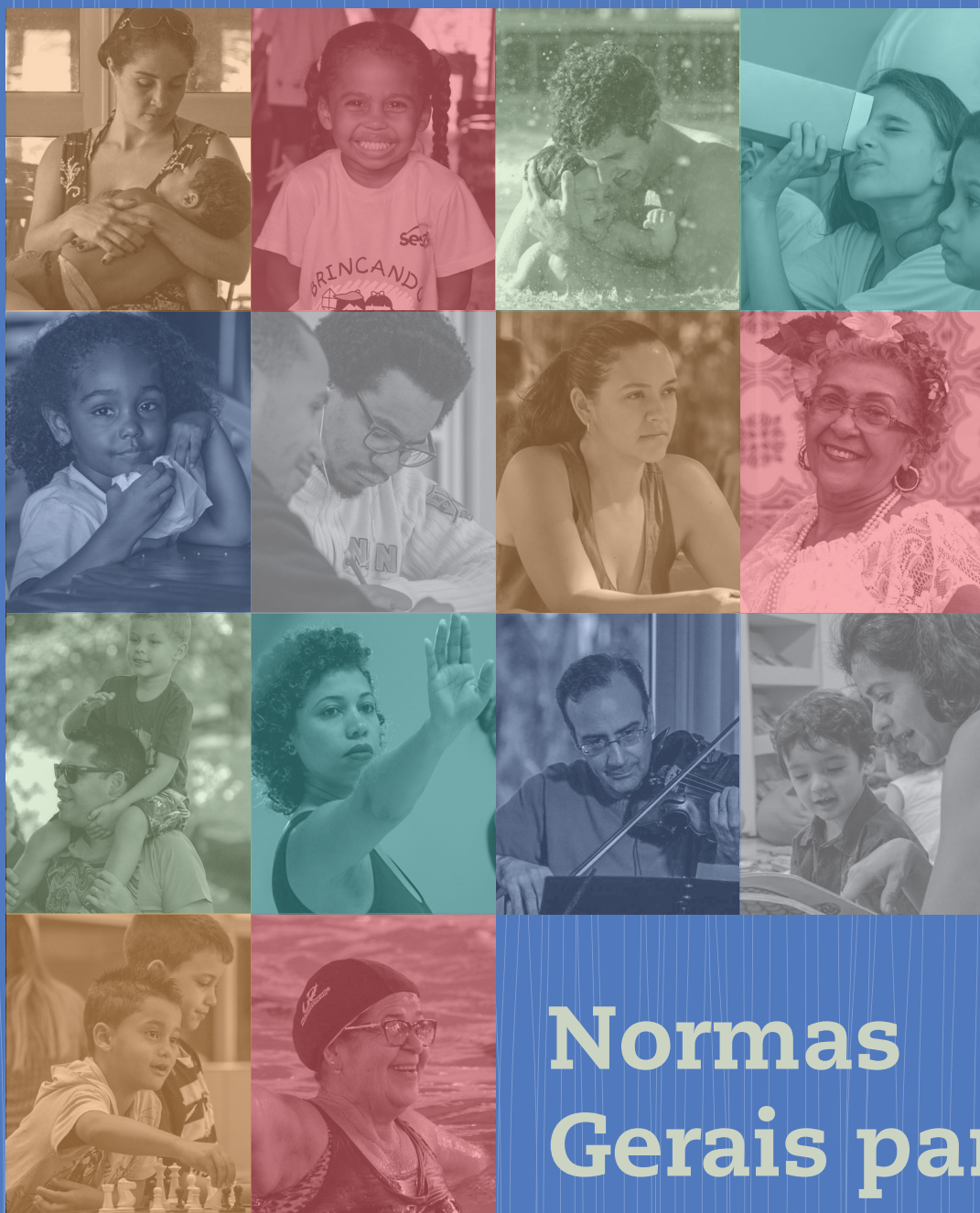




Normas Gerais para Habilitação no Sesc

Sesc | Serviço Social do Comércio

Serviço Social do Comércio
Departamento Nacional



Normas Gerais para Habilitação no Sesc

Rio de Janeiro
Sesc | Serviço Social do Comércio
Departamento Nacional
2018

Sesc | Serviço Social do Comércio

Presidência do Conselho Nacional

Antonio Oliveira Santos

Departamento Nacional

Direção-Geral

Carlos Artexes Simões

CONTEÚDO

Diretoria de Estratégia e Desenvolvimento
Institucional

Daniel Mansur Lopez

Analista de Relacionamento com Clientes

Leonardo Pugliesi Figueiredo

Grupo de trabalho

Departamento Nacional e Departamentos
Regionais: Acre, Amazonas, Ceará, Goiás,
Mato Grosso, Minas Gerais, Rio Grande do
Norte, Roraima, Santa Catarina, São Paulo
e Sergipe.

PRODUÇÃO EDITORIAL

Diretoria de Comunicação

Pedro Hammerschmidt Capeto

Supervisão editorial

Jane Muniz

Projeto gráfico e diagramação

Ana Cristina Pereira (Hannah23)

Estagiária de produção editorial

Juliana Marques

Sesc. Departamento Nacional.

Normas gerais para habilitação no Sesc /
Sesc, Departamento Nacional. – Rio de Janeiro :
Sesc, Departamento Nacional, 2018.

39 p. : il. ; 26 cm.

1. Comerciantes. 2. Habilitação de clientes –
Normas e procedimentos. I. Título.

CDD 361.76

©Sesc Departamento Nacional, 2018

Av. Ayrton Senna, 5.555 — Jacarepaguá

Rio de Janeiro — RJ

CEP 22775-004

Tel.: (21) 2136-5555

www.sesc.com.br

Distribuição gratuita.

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

Sumário

RESOLUÇÃO SESC Nº 1.361/2017	7
APRESENTAÇÃO	8
1. CLIENTE DO SESC	9
1.1 Caracterização do cliente	10
1.1.1 Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo	10
1.1.2. Dependente de Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo	11
1.1.3. Público em Geral	12
2. HABILITAÇÃO	13
2.1 Período de validade da habilitação	14
2.1.1 Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus Dependentes	14
2.1.2 Público em Geral	14
3. PROCESSO DE HABILITAÇÃO	15
3.1. Exigências para habilitação nova	15
3.1.1. Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo	15
3.1.2. Dependente de Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo	17
3.1.3. Público em Geral	20
3.2. Exigências para habilitação revalidada	21
3.2.1. Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo	21
3.2.2. Dependente de Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo	23

3.2.3. Público em Geral	25
3.3. Dados para o cadastro de habilitação	26
3.3.1. Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus Dependentes	26
3.3.2. Público em Geral	27
3.4. Dados para o Cartão Sesc	28
3.4.1. Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus Dependentes	28
3.4.2. Público em Geral	29
4. DIREITOS E DEVERES	30
4.1. Direitos do Sesc	30
4.2. Deveres do Sesc	31
4.3. Direitos do Cliente	32
4.4. Deveres do Cliente	33
5. CRITÉRIOS PARA ACESSO AOS SERVIÇOS	35
5.1. Atendimento preferencial	35
5.2. Inscrição para os serviços	36
5.3. Formas complementares de atendimento	36
6. GLOSSÁRIO	37
CLIENTES HABILITADOS NO SESC	39

RESOLUÇÃO SESC nº 1.361/2017

Aprova as Normas Gerais para
Habilitação no Sesc

O Presidente do 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 habilitação dos clientes aos serviços oferecidos pelo Sesc, em consonância com as mudanças observadas na sociedade e os objetivos da entidade,

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, e seu peso relativo no universo de pessoas atendidas,

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

CONSIDERANDO o disposto nas Normas Gerais para Aplicação do Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG, consubstanciais pelo Decreto nº 6632/2008,

CONSIDERANDO o processo de elaboração coletiva desenvolvido pelo Departamento Nacional e Departamentos Regionais, que culminou com a apreciação técnica favorável ao presente documento, na Reunião de Diretores do Sesc, de 2 a 4 de outubro de 2017,

RESOLVE, *ad referendum* do Conselho Nacional:

Art. 1º Aprovar as Normas Gerais para Habilitação no Sesc, parte integrante desta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor em 1º de maio de 2018, revogadas as disposições contrárias.

Rio de Janeiro, 1º de novembro de 2017.



Antonio Oliveira Santos
Presidente

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 objetivo proporcionar bem-estar e qualidade de vida aos trabalhadores desse setor e suas famílias e da coletividade.

Em todos os estados brasileiros, 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 pela entidade.

Em consonância com as mudanças observadas na sociedade, as Normas aqui apresentadas reúnem conceitos, requisitos e procedimentos para a habilitação do cliente aos serviços oferecidos pelos Departamentos Regionais e Polos de Referência do Departamento Nacional e estão em conformidade com as Diretrizes Gerais de Ação do Sesc e com o Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG).

Além de sistematizar o processo de habilitação, estas Normas apresentam os direitos e deveres tanto do cliente quanto da entidade e dispõem sobre o adequado registro do cliente do Sesc para permitir sua caracterização em termos estatísticos, delineando de forma consistente o perfil das pessoas atendidas.

Seu conteúdo é o resultado de uma construção coletiva entre o Departamento Nacional e os Departamentos Regionais, consubstanciada pelo Grupo de Trabalho representado por 11 DDDR (AC, AM, CE, GO, MT, MG, RN, RR, SC, SP e SE), por meio do qual se buscou o consenso das contribuições de todas as áreas envolvidas com o atendimento ao cliente.

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 do relacionamento com o cliente do Sesc, proporcionando maior assertividade e transparência a essa relação.

1.CLIENTE DO SESC

A título de habilitação, identificam-se duas especificidades de clientes, que se diferenciarão por aspectos legais e, consequentemente, por garantias de direitos e deveres na relação institucional: o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes e o público em geral.

O 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 o cliente legal: os empregados do comércio (de bens, serviços e turismo) e suas famílias.

O Público em Geral

Tipo de cliente (ou grupo de clientes, quando se tratar de convênio) para o qual se ofertam determinados serviços, a partir de estratégias específicas, definidos e oferecidos pelo Departamento Regional, considerando: necessidades de relacionamento com comunidades e sociedade, tipos de programação, entre outras.

O cliente legal, como será apresentado nestas Normas, apresenta uma série de características e direitos que o difere do Público em Geral, associando-se com as finalidades institucionais que originaram o Serviço Social do Comércio. Assim, deve ser entendido como o foco das ações e ter prioridade no atendimento.

1.1 Caracterização do cliente

1.1.1 Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

- a. Empregado, aposentado, estagiário e aprendiz 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).
- b. Empregado e aposentado de instituições vinculadas ao ex-Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Comerciantes (IAPC).
- c. Empregado, aposentado, estagiário e aprendiz do Serviço Social do Comércio (Sesc) e do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac).
- d. Empregado e aposentado de entidades sindicais do comércio de qualquer grau.
- e. Empregado, aposentado, estagiário e aprendiz de entidade filantrópica, concedida nos termos da Lei 12.101/2009, regulamentada pelo Decreto 8.242/2014, isenta por força de lei, 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).
- f. Empregado, aposentado, estagiário e aprendiz de empresa pública ou sociedade anônima de economia mista, regida pelo regime geral da previdência social nos termos da Lei 8.212/1991, 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).

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

- a. Licenciado previsto em lei.

- b. Desempregado, quando em até 12 meses nessa condição a contar da data da rescisão do contrato de trabalho.
- c. 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.
- d. Empregado de empresa enquadrada no plano sindical da CNC que esteja 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.

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

1.1.2. Dependente de Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

Entende-se por dependente de 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, neto, enteado e pessoa sob guarda (definitiva ou provisória), 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 madrastra do titular.
- e. Avô e avó do titular.

OBSERVAÇÕES

- I. Para o dependente com deficiência, de qualquer condição, não se aplicam restrições de nenhuma natureza, incluindo o limite de idade.
- II. No caso de falecimento do titular, o filho órfão continuará tendo seus direitos de dependente.
- III. O trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, menor órfão de pai e mãe, até completar a maioridade civil ou ser emancipado, poderá ter seu tutor como dependente.

1.1.3. Público em Geral

Indivíduo que não se enquadra como trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, ao qual poderão ser estendidos determinados serviços do Sesc de acordo com as políticas e estratégias de cada Departamento Regional para o bom relacionamento com a sociedade, observando as condições de disponibilidade das unidades de serviço, de forma a manter a prioridade de acesso aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

Também é considerado público em geral o empregado de empresa não enquadrada no plano sindical da CNC ou entidade ou membro de associação legalmente regulamentada que tiver celebrado convênio com o Departamento Regional, ao qual poderão ser estendidos determinados serviços do Sesc sob condições previamente estipuladas, de forma distinta e restrita em relação ao atendimento do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

2. HABILITAÇÃO

É o conjunto de procedimentos necessários para o acesso do cliente legal, trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, e do público em geral aos serviços oferecidos nas unidades do Sesc.

A habilitação deverá ser preferencialmente gratuita para o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes e obrigatoriamente gratuita 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 visando ao planejamento das ações do Sesc, a habilitação caracteriza-se como nova quando o cliente é habilitado pela primeira vez no Sesc, e revalidada, quando o cliente solicita a renovação de sua habilitação.

2.1 Período de validade da habilitação

2.1.1 Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus Dependentes

A validade da habilitação poderá, a critério de cada Departamento Regional, variar de 12 a 24 meses consecutivos a contar do mês em que se deu o primeiro registro ou a partir do mês em que ocorreu a última revalidação.

A data de revalidação da habilitação do dependente 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 habilitação será de 12 meses a contar da data de rescisão do contrato de trabalho, independentemente da data do primeiro registro ou da revalidação.

A validade da habilitação do estagiário deverá corresponder ao período de vigência do seu contrato de trabalho, cessando o direito à revalidação após a rescisão do contrato.

2.1.2 Público em Geral

A habilitação do público em geral é uma concessão provisória de até 24 meses, com acesso restrito a determinados serviços no Departamento Regional de origem.

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 no Cartão Sesc a denominação Público em Geral Conveniado, cuja abrangência é estadual, conforme concessão do Departamento Regional de origem.

3. PROCESSO DE HABILITAÇÃO

O processo de habilitação 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, delineando, de forma consistente, o perfil das pessoas atendidas pelo Sesc.

Está contemplado nas exigências para habilitação o elenco de documentos com informações que irão comprovar a condição do cliente, segundo as categorias: Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, Dependente de Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, e Público em Geral.

O processo de habilitação estará concluído quando o cliente obtiver seu Cartão 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 4 destas Normas.

O conjunto de exigências para habilitação 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. Exigências para habilitação nova

3.1.1. Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

a. Em atividade ou licenciado

Carteira de trabalho, último comprovante de rendimento, documento de identidade, CPF, comprovante de residência e foto recente.

b. Aposentado

Carteira de trabalho comprovando a condição de aposentado, último comprovante de rendimento ou extrato bancário, documento de identidade, CPF, comprovante de residência e foto recente.

c. Desempregado

Carteira de trabalho com data de rescisão do contrato, documento de identidade, CPF, comprovante de residência e foto recente.

d. Estagiário do Sesc, do Senac e de empresa enquadrada no plano sindical da CNC

Cópia do termo de compromisso ou carteira de trabalho, documento de identidade, CPF, comprovante de residência e foto recente.

OBSERVAÇÕES

- I. A habilitação do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo está condicionada 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 alternativas para obter as informações necessárias.
- II. Documentos de identidade aceitos para habilitação – carteira de identidade, carteira nacional de habilitação (mesmo com data de validade vencida), carteira de registro profissional, carteira de trabalho, certidão de nascimento, certificado de reservista, passaporte (mesmo com data de validade vencida) e registro nacional de estrangeiro.
- III. Quando o local da habilitação disponibilizar recursos que permitam coletar a imagem, a foto não precisa ser apresentada pelo cliente.
- IV. A exigência do comprovante de residência fica a critério de cada Departamento Regional.

3.1.2. Dependente de Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

a. Cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero

Documento de identidade, CPF, certidão de casamento civil ou religioso; ou declaração de união estável de qualquer gênero assinada por duas testemunhas com reconhecimento em cartório; ou escritura de união estável; ou instrumento público de sociedade de fato; comprovante de residência e foto recente.

b. Viúvo do titular

Documento de identidade, CPF, certidão de óbito e carteira de trabalho do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo titular falecido, comprovante de residência e foto recente.

c. Filho conforme item 1.1.2., alínea c

Documento de identidade, CPF (conforme legislação vigente), comprovante de residência, foto recente; para filho entre 21 e 24 anos, comprovação da condição de estudante.

d. Neto, conforme item 1.1.2., alínea c

Documento de identidade, CPF (conforme legislação vigente), documento que comprove o parentesco com o titular, comprovante de residência, foto recente; para neto entre 21 e 24 anos, comprovação da condição de estudante.

e. Enteado, conforme item 1.1.2., alínea c

Documento de identidade, CPF (conforme legislação vigente), certidão de casamento; ou declaração de união afetiva assinada por duas testemunhas com reconhecimento em cartório; ou escritura de união estável; ou instrumento público de sociedade de fato do responsável com o titular; comprovante de residência, foto recente; para enteado entre 21 e 24 anos, comprovação da condição de estudante.

f. Pessoa sob guarda do titular, definitiva ou provisória, conforme item 1.1.2., alínea c

Documento de identidade, CPF (conforme legislação vigente), documento emitido pelo Juizado da Infância e Juventude, comprovante de residência, foto recente; para pessoa sob guarda entre 21 e 24 anos, comprovação da condição de estudante.

g. Dependente com deficiência, conforme item 1.1.2., observação I

Documentação exigida segundo os dependentes descritos no item 3.1.2., **alíneas c, d, e, f, h**, a critério de cada Departamento Regional, comprovação da deficiência.

h. Órfão do titular, conforme item 1.1.2., observação II

Documento de identidade, CPF (conforme legislação vigente), comprovante de residência, foto recente e certidão de óbito do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo titular falecido; para órfão entre 21 e 24 anos, comprovação da condição de estudante.

i. Pai e mãe

Documento de identidade, CPF, documento de identidade do titular, comprovante de residência e foto recente.

j. Padrasto e madrasta

Documento de identidade, CPF, certidão de casamento; ou declaração de união afetiva assinada por duas testemunhas com reconhecimento em cartório; ou escritura de união estável; ou instrumento público de sociedade de fato; que comprove a união com pai ou mãe do titular; comprovante de residência e foto recente.

k. Avô e avó

Documento de identidade, CPF, documento que comprove o parentesco com o titular, comprovante de residência e foto recente.

OBSERVAÇÕES

- I. O trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, menor órfão de pai e mãe, até completar a maioridade civil ou ser emancipado, poderá ter seu tutor habilitado mediante as seguintes exigências: documento que comprove a condição de tutela, documento de identidade, CPF, comprovante de residência e foto recente.
- II. Documentos de identidade aceitos para habilitação – carteira de identidade, carteira nacional de habilitação (mesmo com data de validade vencida), carteira de registro profissional, carteira de trabalho, certidão de nascimento, certificado de reservista, passaporte (mesmo com data de validade vencida) e registro nacional de estrangeiro.
- III. Quando o local da habilitação disponibilizar recursos que permitam coletar a imagem, a foto não precisa ser apresentada pelo cliente.
- IV. A exigência do comprovante de residência fica a critério de cada Departamento Regional.
- V. A presença do responsável legal é indispensável para a habilitação do dependente órfão menor de 18 anos.

3.1.3. Público em Geral

Documento de identidade, CPF (conforme legislação vigente), comprovante de residência e foto recente.

OBSERVAÇÕES

- I. Documentos de identidade aceitos para habilitação – carteira de identidade, carteira nacional de habilitação (mesmo com data de validade vencida), carteira de registro profissional, carteira de trabalho, certidão de nascimento, certificado de reservista, passaporte (mesmo com data de validade vencida) e registro nacional de estrangeiro.
- II. Quando o local da habilitação disponibilizar recursos que permitam coletar a imagem, a foto não precisa ser apresentada pelo cliente.
- III. A exigência do comprovante de residência fica a critério de cada Departamento Regional.
- IV. A presença do responsável legal é indispensável para a habilitação do público em geral menor de 18 anos.

3.2. Exigências para habilitação revalidada

3.2.1. Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

a. Em atividade ou licenciado

Carteira de trabalho, último comprovante de rendimento, documento de identidade, comprovante de residência e foto recente.

b. Aposentado

Carteira de trabalho comprovando a condição de aposentado, último comprovante de rendimento ou extrato bancário, documento de identidade, comprovante de residência e foto recente.

c. Desempregado

Carteira de trabalho com a data de rescisão do contrato, documento de identidade, comprovante de residência e foto recente.

d. Estagiário do Sesc, do Senac e de empresa enquadrada no plano sindical da CNC

Cópia do termo de compromisso ou carteira de trabalho, documento de identidade, comprovante de residência e foto recente.

OBSERVAÇÕES

- I. A habilitação do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo está condicionada 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 alternativas para obter as informações necessárias.
- II. Documentos de identidade aceitos para habilitação – carteira de identidade, carteira nacional de habilitação (mesmo com data de validade vencida), carteira de registro profissional, carteira de trabalho, certidão de nascimento, certificado de reservista, passaporte (mesmo com data de validade vencida) e registro nacional de estrangeiro.
- III. Quando o local da habilitação disponibilizar recursos que permitam coletar a imagem, a foto não precisa ser apresentada pelo cliente.
- IV. A exigência do comprovante de residência fica a critério de cada Departamento Regional.

3.2.2. Dependente de Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

a. Cônjuge ou companheiro de união estável de qualquer gênero

Documento de identidade, comprovante de residência e foto recente.

b. Viúvo do titular

Documento de identidade, comprovante de residência e foto recente.

c. Filho conforme item 1.1.2., alínea c

Documento de identidade, CPF (conforme legislação vigente), comprovante de residência, foto recente; para filho entre 21 e 24 anos, comprovação da condição de estudante.

d. Neto, conforme item 1.1.2., alínea c

Documento de identidade, CPF (conforme legislação vigente), comprovante de residência, foto recente; para neto entre 21 e 24 anos, comprovação da condição de estudante.

e. Enteado, conforme item 1.1.2., alínea c

Documento de identidade, CPF (conforme legislação vigente), comprovante de residência, foto recente; para enteado entre 21 e 24 anos, comprovação da condição de estudante.

f. Pessoa sob guarda do titular, definitiva ou provisória, conforme item 1.1.2., alínea c

Documento de identidade, CPF (conforme legislação vigente), documento emitido pelo Juizado da Infância e Juventude, comprovante de residência, foto recente; para pessoa sob guarda entre 21 e 24 anos, comprovação da condição de estudante.

g. Dependente com deficiência, conforme item 1.1.2., observação I

Documentação exigida segundo os dependentes descritos no item 3.2.2., **alíneas c, d, e, f, h**, a critério de cada Departamento Regional, comprovação da deficiência.

h. Órfão do titular, conforme item 1.1.2., observação II

Documento de identidade, CPF (conforme legislação vigente), comprovante de residência, foto recente; para órfão entre 21 e 24 anos, comprovação da condição de estudante.

i. Pai e mãe

Documento de identidade, comprovante de residência e foto recente.

j. Padrasto e madrasta

Documento de identidade, comprovante de residência e foto recente.

k. Avô e avó

Documento de identidade, CPF, comprovante de residência e foto recente.

OBSERVAÇÕES

- I. O trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, menor órfão de pai e mãe, até completar a maioridade civil ou ser emancipado, poderá ter seu tutor habilitado mediante as seguintes exigências: documento que comprove a condição de tutela, documento de identidade, CPF, comprovante de residência e foto recente.
- II. Documentos de identidade aceitos para habilitação – carteira de identidade, carteira nacional de habilitação (mesmo com data de validade vencida), carteira de registro profissional, carteira de trabalho, certidão de nascimento, certificado de reservista, passaporte (mesmo com data de validade vencida) e registro nacional de estrangeiro.
- III. Quando o local da habilitação disponibilizar recursos que permitam coletar a imagem, a foto não precisa ser apresentada pelo cliente.
- IV. A exigência do comprovante de residência fica a critério de cada Departamento Regional.
- V. A presença do responsável legal é indispensável para a habilitação do dependente órfão menor de 18 anos.

3.2.3. Público em Geral

Documento de identidade, CPF (conforme legislação vigente), comprovante de residência e foto recente.

OBSERVAÇÕES

- I. Documentos de identidade aceitos para habilitação – carteira de identidade, carteira nacional de habilitação (mesmo com data de validade vencida), carteira de registro profissional, carteira de trabalho, certidão de nascimento, certificado de reservista, passaporte (mesmo com data de validade vencida) e registro nacional de estrangeiro.
- II. Quando o local da habilitação disponibilizar recursos que permitam coletar a imagem, a foto não precisa ser apresentada pelo cliente.
- III. A exigência do comprovante de residência fica a critério de cada Departamento Regional.
- IV. A presença do responsável legal é indispensável para a habilitação do público em geral menor de 18 anos.

3.3. Dados para o cadastro de habilitação

3.3.1. Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus Dependentes

- nome civil completo
- nome social, quando solicitado pelo cliente
- número da habilitação
- categoria Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo ou Dependente
- condição de cliente do PCG, quando for o caso
- autodeclaração de renda familiar para cliente do PCG e outras situações
- número e série da carteira de trabalho
- documento de identidade
- CPF
- data de nascimento
- sexo
- estado civil
- escolaridade
- filiação
- naturalidade
- nacionalidade
- foto recente
- endereço residencial completo
- telefone
- e-mail
- remuneração do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo

- remuneração do dependente
- data de emissão do Cartão Sesc e controle de revalidação
- nome, endereço, telefone, e-mail e classificação da empresa

3.3.2. Público em Geral

- nome civil completo
- nome social, quando solicitado pelo cliente
- número da habilitação
- categoria Público em Geral
- registro da condição de conveniado e nome da empresa, entidade ou associação, quando for o caso
- condição de cliente do PCG, quando for o caso
- autodeclaração de renda familiar para cliente do PCG e outras situações
- documento de identidade
- CPF
- data de nascimento
- sexo
- estado civil
- escolaridade
- filiação
- naturalidade
- nacionalidade
- foto recente
- endereço residencial completo
- telefone

- e-mail
- renda
- data de emissão e controle de revalidação

3.4. Dados para o Cartão Sesc

3.4.1. Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus Dependentes

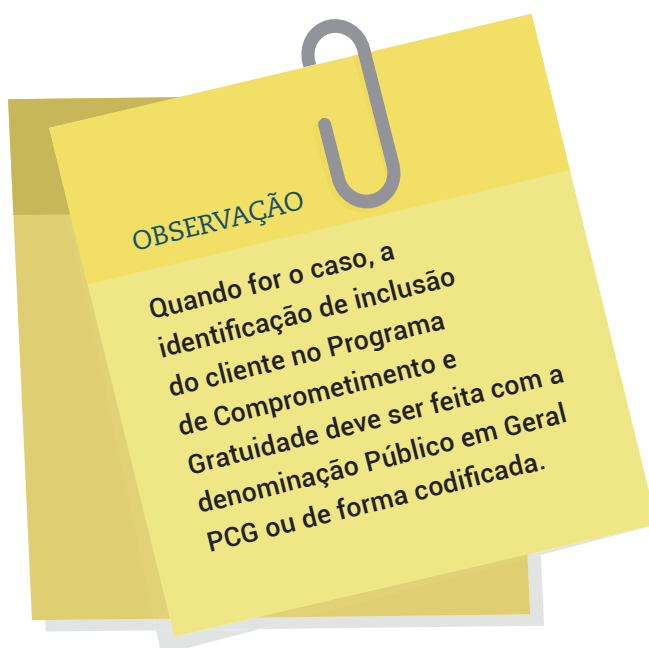
- nome civil completo ou nome social, quando solicitado pelo cliente
- foto recente
- número da habilitação
- categoria Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo ou Dependente
- controle de validade (mês/ano)
- marca gráfica do Sesc
- identificação do Departamento Regional correspondente
- descrição de validade em âmbito nacional

OBSERVAÇÃO

Quando for o caso, identificação de inclusão do cliente no Programa de Comprometimento e Gratuidade deve ser feita com a denominação Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo PCG, Dependente PCG ou de forma codificada.

3.4.2. Público em Geral

- nome civil completo ou nome social, quando solicitado pelo cliente
- foto recente
- número da habilitação
- categoria Público em Geral ou denominação Público em Geral Conveniado
- controle de validade (mês/ano)
- marca gráfica do Sesc
- identificação do Departamento Regional correspondente
- descrição de validade em âmbito estadual



4. 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. Entendendo que direitos e deveres são preceitos inerentes um ao outro, quando uma parte desempenha sua obrigação, permite que a outra exerça seu direito.

A fim de colaborar para o cumprimento das Normas Gerais para Habilitação, o Sesc e seus clientes devem observar os direitos e deveres elencados nos subitens a seguir.

4.1. Direitos do Sesc

Ao Sesc, são assegurados os seguintes direitos:

- a. Exigir do cliente a documentação necessária para a habilitação.
- 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 no Departamento Regional ao qual o seu cadastro está vinculado ou em outros Departamentos Regionais.
- e. Desabilitar 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 trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e de seus dependentes constantes dos dados cadastrais, para fins de relacionamento com o cliente.

4.2. Deveres do Sesc

Ao Sesc, caberão os seguintes deveres:

- a. Preservar a confidencialidade 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. Habilitar o cliente conforme as regras estabelecidas nas Normas Gerais para Habilitação no 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 trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo.

OBSERVAÇÃO:

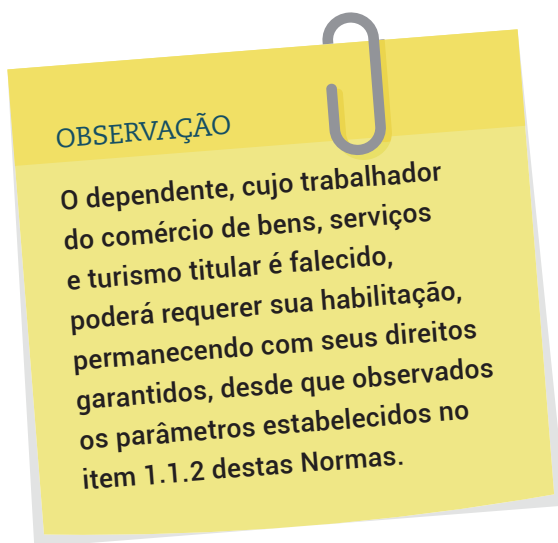
O Departamento Regional deverá manter atualizado o banco de dados nacional, administrado pelo Departamento Nacional, com informações das habilitações dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, para consulta dos demais.

4.3. 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 a sua habilitação e a 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 12 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. Indicar os seus dependentes a serem habilitados, respeitando as caracterizações definidas nestas Normas.
- d. Solicitar a desabilitação, 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 habilitação, participação e utilização dos serviços do Sesc.
- f. Autorizar, assim como seus dependentes maiores de idade, o uso de suas informações pessoais, constantes dos dados cadastrais, para divulgações institucionais.

- g. Optar, assim como seus dependentes maiores de idade, pelo uso do nome social nos instrumentos internos e nas relações sociais com o Sesc.



4.4. 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 a habilitação.
- 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 da habilitação ou desabilitação.
- 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, o Cartão Sesc e apresentá-lo sempre que solicitado.
- g. Devolver, assim como seus dependentes, o Cartão Sesc, quando da revalidação e desabilitação de seus cadastros.
- h. Zelar, assim como seus dependentes, pela manutenção e conservação dos espaços e do patrimônio do Sesc.
- i. Manter, assim como seus dependentes, uma conduta social adequada nos espaços do Sesc e utilizados pelo Sesc.

5. CRITÉRIOS PARA ACESSO AOS SERVIÇOS

5.1. Atendimento preferencial

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.

Ordem	Categorias	Crítérios
1º	Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus Dependentes	faixa salarial do titular até 3 salários mínimos nacionais
2º	Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus Dependentes	faixa salarial do titular acima de 3 salários mínimos nacionais
3º	Público em Geral	de acordo com a programação e a disponibilidade de vaga em cada Departamento Regional

OBSERVAÇÃO

Relativos ao Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), os critérios de acesso aos serviços obedecerão à respectiva normatização.

5.2. Inscrição para os serviços

A inscrição, de preferência gratuita, permite ao cliente habilitado usufruir de serviços que requerem cadastramento prévio.

No ato de inscrição em serviços que exijam pagamento, o cliente habilitado poderá indicar qualquer pessoa como responsável financeiro, cuja presença é essencial no momento de formalizar o contrato. Não há necessidade de habilitar o responsável financeiro, entretanto suas informações devem ser registradas no cadastro do cliente habilitado inscrito sob sua responsabilidade.

Para fins destas Normas, o responsável financeiro é a pessoa física que assume o compromisso de custear os serviços para os quais o cliente habilitado está inscrito.

5.3. Formas complementares de atendimento

Pela natureza de alguns serviços e projetos especiais desenvolvidos pelo Sesc, estes poderão ser estendidos à parcela de indivíduos da comunidade, sem necessidade de habilitação e sem prejuízo do que está estabelecido nestas Normas, inclusive da prioridade definida para o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

Nesses casos, caberá a cada Departamento Regional deliberar sobre a programação a ser desenvolvida, bem como os instrumentos de controle do ingresso ao Sesc.

6. GLOSSÁRIO

Desempregado

Aquele que se encontra sem emprego formal.

Nome Social

Designação pela qual o travesti ou transexual se identifica e é socialmente reconhecido.

Polos de Referência

Locais de formação continuada, ligados diretamente à estrutura do Departamento Nacional: Estância Ecológica Sesc Pantanal, Escola Sesc de Ensino Médio e Centro Cultural 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.

Responsável Legal

Indivíduo dotado do poder de representar uma pessoa que seja menor de idade, incapaz ou com capacidade reduzida de alguma forma.

Salário

Contraprestação devida ao empregado em decorrência do contrato de trabalho, não incluídas outras verbas.

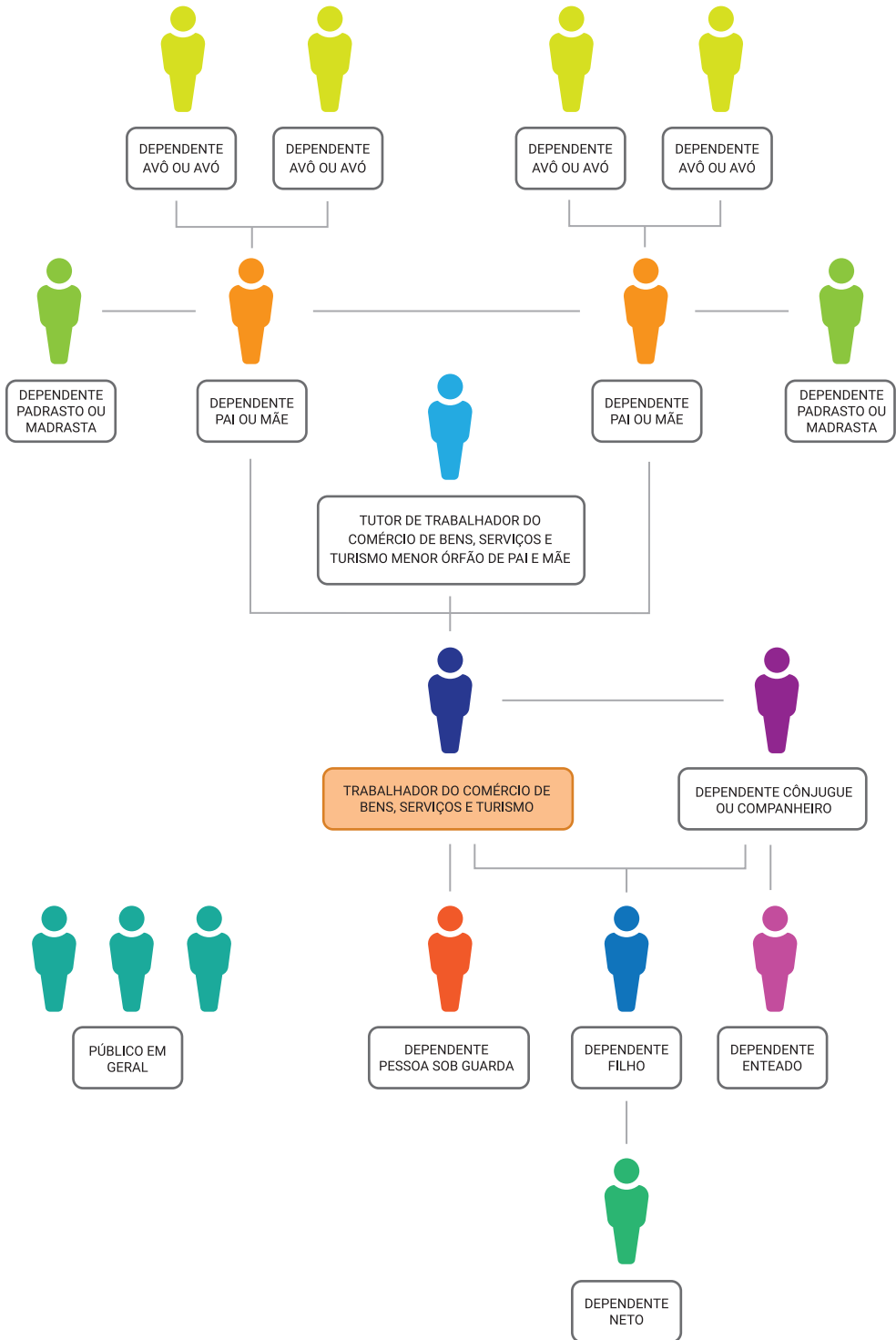
Sob Guarda

Instituto jurídico capaz de conferir a uma pessoa, denominada de guarda, 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.

CLIENTES HABILITADOS NO SESC



www.sesc.com.br

