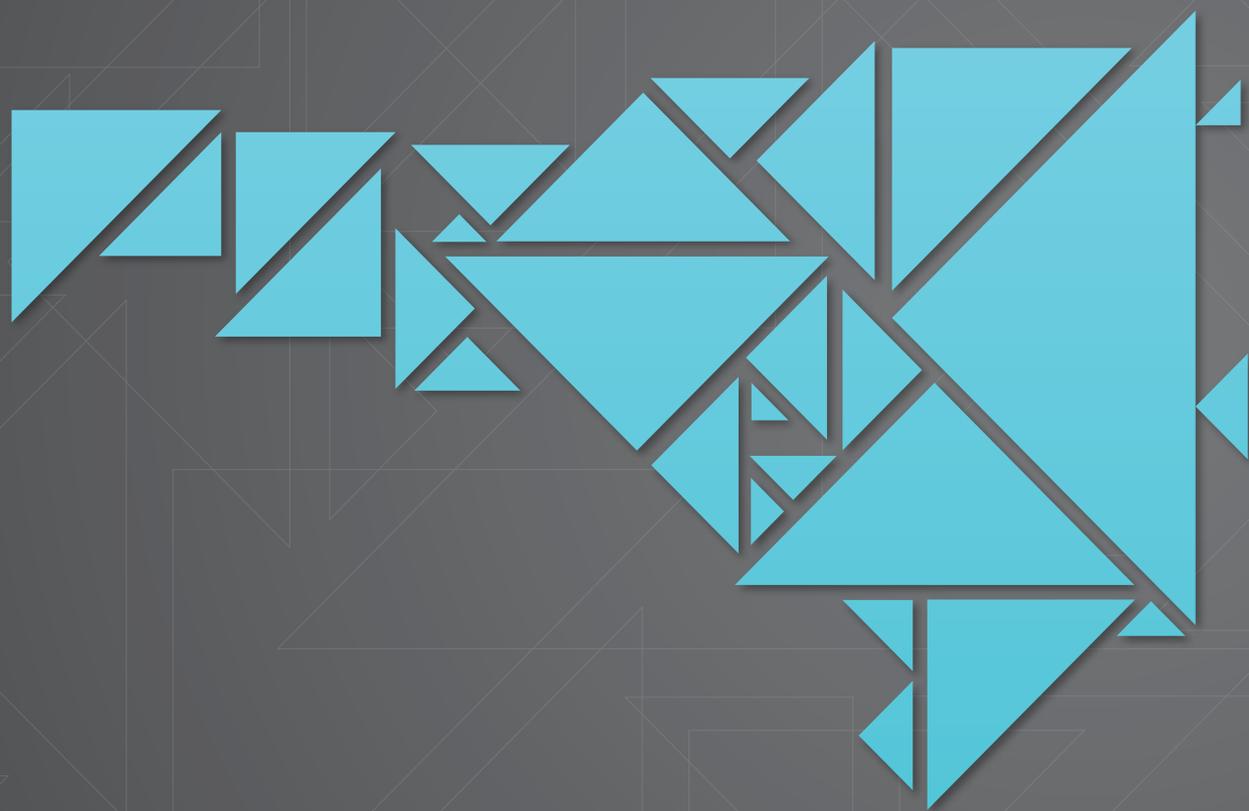


CADERNO DE
SERVIÇOS DE
SANTA CATARINA
2017



CADERNO DE
SERVIÇOS DE
SANTA CATARINA
2017



FLORIANÓPOLIS | SC – AGOSTO DE 2017

O **Caderno de Serviços** é um projeto elaborado pelo Sistema Fecomércio SC, com o objetivo de fornecer ao empresário catarinense informações sobre gestão, dados econômicos, serviços prestados e a organização do Sistema Confederativo do Comércio de Santa Catarina (Fecomércio SC).

A proposta do **Caderno de Serviços** é munir os empresários com informações confiáveis para a gestão do seu negócio, a fim de promover o desenvolvimento e mostrar a importância do Sistema.

Este material possui distribuição gratuita e se encontra também disponível em versão e-book para download nos portais das empresas autoras do projeto.

SISTEMA FECOMÉRCIO SC

Bruno Breithaupt – Presidente

FECOMÉRCIO SC

José Agenor de Aragão Júnior – Diretor-executivo

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC

Roberto Anastácio Martins – Diretor Regional

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC

Rudney Raulino – Diretor Regional

GRUPO DE TRABALHO

Fecomércio SC

Ana Carolina Rocha – Analista de pesquisa da Fecomércio SC
Cecília Miranda Abati – Coordenadora de Desenvolvimento Institucional
Elder Arceno – Gerente de Relações Institucionais e Governamentais
Elisandra Rockenbach – Assessora de Comunicação da Fecomércio SC
Luciano Cordova – Economista da Fecomercio SC
Renato Barcellos – Gerente de Planejamento da Fecomércio SC
Raue Taylor Gudiel – Analista de Criação da Fecomércio SC

Sesc

Adriana Cadore Gusmão – Assessora de Comunicação e Marketing do Sesc
Sarah Goulart – Analista de Comunicação do Sesc
Shandô Polli – Analista de Comunicação do Sesc

Senac

Valdirene R. Teixeira – Diretora de Marketing e Comunicação do Senac
Cristina Schulze – Analista de Comunicação do Senac
Daniela Bidone – Analista de Comunicação do Senac
Maria Lidiane S. Oliveira – Analista de Marketing
Micheli Pereira de Souza – Analista de Eventos do Senac

AUTORES

Claudio Schuster – Assessor de Imprensa do Secovi Florianópolis
Daniella Farinella Jora – Analista Estadual do Eixo de Ambiente e Saúde do Senac/SC
Jéssica da Luz Pereira Pucci – Gerente de Saúde do Sesc em Santa Catarina
Luciano Neves Córdova – Analista Econômico (Fecomércio SC)
Thiago Marques – Responsável Técnico pelo Programa Senac TI
Valdemir Klamt – Gerente de Educação do Sesc em Santa Catarina

EDIÇÃO E DIAGRAMAÇÃO

Fábrica de Comunicação

IMAGENS

Arquivo Fecomércio SC Sesc/Senac
<https://pixabay.com>

S622c

Sistema Fecomércio SC

Caderno de Serviços Santa Catarina 2017 / Sistema Fecomércio SC. - Florianópolis: Senac SC, 2017.

80 p.; il.

Disponível para download em: www.fecomercio-sc.com.br
ISBN: 978-85-67932-05-7

1. Santa Catarina - Aspectos econômicos. 2. Serviços. 3. Comércio de bens e serviços. I. Título. II. Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial Santa Catarina. III. Serviço Social do Comércio Santa Catarina.

330.98164
22. ed.

6

PALAVRA DOS
PRESIDENTES

8

SISTEMA
CONFEDERATIVO
DO COMÉRCIO

30

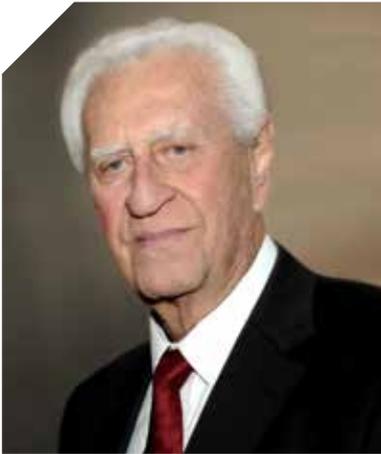
ATUAÇÃO GOVERNAMENTAL
E INSTITUCIONAL DO SISTEMA
FECOMÉRCIO SC

38

INDICADORES
ECONÔMICOS

52

ARTIGOS



ANTONIO OLIVEIRA SANTOS

Presidente da Confederação Nacional do Comércio (CNC)

Retomada do caminho do desenvolvimento



Chegamos a uma fase em que as empresas lutam para sair de resultados negativos, na busca de uma esperada recuperação.



O setor de serviços assume uma importância cada vez maior para o desempenho da economia como um todo. Nesse contexto, contar com um guia que traga informações confiáveis para auxiliar na gestão das empresas e dos negócios é extremamente útil e oportuno.

Como os demais segmentos, o de serviços também vem se ressentindo do ambiente de incertezas que tem marcado o cenário político e econômico do Brasil em 2017. Do desempenho exuberante de períodos anteriores, chegamos a uma fase em que as empresas lutam para sair de resultados negativos, na busca de uma esperada recuperação.

O Sistema Comércio está atento a tudo isso e não apenas apura informações e dados relevantes do mercado como também se posiciona na defesa dos interesses das empresas do setor terciário, buscando um ambiente de negócios que favoreça os investimentos e permita a retomada do caminho do desenvolvimento.

Com a edição do Caderno de Serviços, a Fecomércio de Santa Catarina reforça e confirma essa atuação do Sistema Comércio, prestando um relevante serviço para as empresas e para a economia do Estado.

Expertise para garantir a sustentabilidade dos serviços



BRUNO BREITHAUPT
Presidente do Sistema
Fecomércio SC | Sesc | Senac

O Sistema Fecomércio SC Sesc|Senac indo na contramão do momento de incertezas vivido no País, com espírito propositivo e conduzido pela missão de defender e orientar o setor do comércio de bens, serviços e turismo de Santa Catarina, reuniu em uma só publicação toda sua expertise voltada à sustentabilidade do setor de serviços catarinense.

Atento ao cenário de disrupção vivenciada pelo mercado, a instituição traz no Caderno de Serviços informações valiosas para o empresário compreender as mudanças necessárias em sua gestão, a ascensão dos novos modelos de negócios e a quebra de paradigma, como condição “sine qua non” para sua sobrevivência no mercado competitivo.

Hoje e daqui em diante precisamos estar preparados para os desafios conjunturais e o Sistema Fecomércio SC honra seu compromisso com a elevação da produtividade no setor de serviços, promovendo desde a educação infantil até o desenvolvimento de excelentes polos tecnológicos em nível de ensino superior. Em especial na saúde, área que oportunizamos atendimentos ao comerciário e suas famílias e capacitamos profissionais em todas as regiões do Estado com uma das mais bem equipadas redes de ensino no País.

Mais que subsidiar a tomada de decisão dos empresários catarinenses, almejamos que as informações compartilhadas no Caderno de Serviços possam motivar ações efetivas para a longevidade de sua empresa e servir como um guia capaz de conduzir seu negócio em uma economia cíclica e desafiadora.

Boa leitura!



Atento ao cenário de disrupção vivenciada pelo mercado, a instituição traz no Caderno de Serviços informações valiosas para o empresário.





Sistema Confederativo do Comércio

O Sistema Confederativo do Comércio deu seu primeiro passo com o reconhecimento da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC, como entidade máxima do setor no País, em 30 de novembro de 1945. No ano seguinte, a CNC criou seu próprio sistema de desenvolvimento social o Serviço Social do Comércio (Sesc) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), e assim foi constituída uma estrutura sólida com o compromisso de representar e defender os interesses da classe empresarial e ofertar serviços de saúde e educação aos comerciários do setor no País. Hoje, o Sistema abarca 34 Federações - sendo 27 estaduais e sete nacionais, mobilizando mais de 900 sindicatos do setor em todo o Brasil.

Em Santa Catarina, o setor de comércio de bens, serviços e turismo é representado pela Fecomércio SC. Fundada em 10 de agosto de 1948, a entidade tem sua trajetória marcada pelo fomento do associativismo e defesa dos interesses do setor no Estado. Após décadas de atuação, a entidade luta pela sustentabilidade e desenvolvimento econômico do setor terciário com o apoio dos 70 sindicatos patronais que compõem o Conselho de Representantes da Federação. O setor hoje constitui uma das principais forças propulsoras da economia, participando com 63,5% do PIB estadual e gerando mais de 1,4 milhão de empregos aos catarinenses, através das mais de 650 mil empresas que representam o comércio de bens e serviços em Santa Catarina.



Com uma atuação alinhada aos anseios dos empresários e dos sindicatos filiados, a Fecomércio SC possui uma gestão descentralizada com as vice-presidências que abarcam as regiões Sul, Norte, Oeste, Vale do Itajaí, Planalto Serrano e Grande Florianópolis, além das vice-presidências setoriais que contemplam os setores de serviços, habitação, varejo, atacado, turismo, supermercados e comércio farmacêutico. Ampliando a efetiva representatividade, hoje funcionam dez Câmaras Empresariais no modelo de fóruns de debates com os empresários dos segmentos representados dentro da entidade.

Integrando as ações de defesa do setor, as pesquisas econômicas, sazonais e de turismo, produzidas pela Fecomércio SC, ofertam aos empresários informações com credibilidade, de indicadores econômicos e comportamento do consumidor, contribuindo para as tomadas de decisão em seus negócios.

A Fecomércio SC atua ao lado dos braços operativos do Sistema – Sesc e Senac – e juntos formam uma consolidada instituição compromissada com o desenvolvimento do setor do comércio de bens, serviços e turismo e formação educacional e profissional com qualidade do povo catarinense.

Com a missão de promover o bem-estar social e a melhoria da qualidade de vida das pessoas, o Serviço Social do Comércio – Sesc atua desde 1946, ofertando aos trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços, Turismo, seus familiares e à sociedade, oportunidades para viver melhor.

Entre as suas principais atribuições estão o planejamento e a execução de ações marcadas pela excelência nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, com vasta oferta de eventos e serviços, que favorecem crianças, jovens, adultos e idosos e

provocam reais transformações em suas vidas.

A trajetória do Sesc Santa Catarina iniciou com a criação do Conselho Regional em Florianópolis, em 29 de setembro de 1948, sob a presidência de Charles Edgar Moritz. A sua ação, nessa fase embrionária, era voltada à área médica e odontológica, conforme a diretriz nacional da época. No ano seguinte, Joinville e Laguna seriam as primeiras cidades a sediar os serviços do Sesc, enquanto Blumenau desfrutaria de seus benefícios a partir de 1950. Nas décadas de 60 e 70, outros núcleos foram sendo instalados em todas as regiões do Estado catarinense.

Por ano, milhares de catarinenses usufruem dos benefícios da Instituição. Visando ampliar o público e manter a qualidade nas ações, o Sesc expande, ano a ano, a estrutura e o campo de atendimento. Hoje, a instituição conta

Há décadas, o Sistema Fecomércio SC | Sesc | Senac se consolida como prestador de serviços de saúde, educação, lazer e qualificação profissional dos catarinenses, contribuindo para construção da cidadania e desenvolvimento de Santa Catarina.

com 52 pontos fixos de atendimento, em 28 cidades e 17 unidades móveis, que de forma itinerante, desenvolvem eventos comunitários, atendimento odontológico, educação em saúde, exames preventivos e incentivam à leitura.

Com 27 unidades operacionais completas, três meios de hospedagem (Hotel Sesc Cacupé, em Florianópolis, Hotel Sesc em Blumenau e Sesc Pousada Rural em Lages), quatro quadras comunitárias (Palhoça, São José, Joinville e Penha). Conta com redes de escolas, restaurantes, clínicas, teatros, bibliotecas, academias, quadras esportivas, entre outros espaços abertos à população, a Instituição também atua com o programa Mesa Brasil Sesc em Florianópolis, Joinville, Chapecó, Lages e Blumenau.

Nestas sete décadas de atuação, o Sesc se consolidou como um ponto de encontro para toda a família, onde as pessoas têm maior comodidade, conforto e tranquilidade para usufruir dos benefícios da Instituição. É um espaço de descobertas e oportunidades, onde é possível viver experiências marcantes e desenvolver potencialidades. Todo o trabalho realizado tem como foco o ser humano e sua capacidade de ampliar seus horizontes.

Ao lado do Sesc, o Senac atua desde 1946 em todo Brasil. A instituição é o maior agente de educação profissional com foco no Comércio de Bens, Serviços e Turismo. Em Santa Catarina, o Senac iniciou suas atividades no dia 24 de julho de 1947 como uma instituição privada sem fins lucrativos, contribuindo com a oferta de cursos para qualificação profissional dos catarinenses. Os primeiros cursos ofertados foram Balconista, Datilografia, Correspondente e Prática de Comércio, nas cidades de Florianópolis, Brusque, Mafra, Lages, Porto União, Laguna, Blumenau e Joinville.

O crescimento da organização acompanhou a evolução econômica do Estado. Hoje, o Senac está presente em todas as regiões de Santa Catarina com 28 postos fixos de atendimento, entre faculdades, centros especializados e centros de educação profissional. Além disso, a instituição possui unidades móveis, chamadas de carretas-escola, que ofertam qualificação nas áreas de açougue e panificação, gastronomia, tecnologia da informação e saúde.

Atualmente, por meio das suas Unidades, o Senac atende 297 municípios catarinenses com a oferta de cursos de qualificação, de aperfeiçoamento, técnicos, superiores e atendimento corporativo, nas modalidades presencial e a distância.

Investindo em uma proposta pedagógica que reconhece o aluno como autor da sua própria experiência, estimulando a busca por soluções para questões sociais e empresariais, o Senac possui laboratórios equipados com tecnologias educacionais que são constantemente atualizadas, tornando o aluno um profissional completo para atuação no mercado de trabalho.

Em 2015, o Senac em Santa Catarina estreou na WorldSkills, a maior competição de educação profissional do mundo, na ocupação de florista. A aluna Milena Berkembrock representou o Estado e conquistou a posição de 4º melhor florista do mundo, retornando ao Brasil com um certificado de excelência em sua profissão. Ela competiu com outros 21 países e realizou 10 provas. Em 2014, ela foi ouro na Olimpíada do Conhecimento, maior competição de educação profissional das Américas.

O Sistema Fecomércio SC realiza ações com excelência na área da educação e qualificação para o mercado de trabalho, ofertando serviços educacionais desde os quatro meses de idade com a oferta de creche, passando pela formação inicial até o ensino superior, oportunizados pelos braços operativos do Sistema: Sesc e Senac. Os projetos realizados são a materialização dos investimentos do Sistema Fecomércio SC no Estado. ▀

A ORIENTAÇÃO QUE VOCÊ PRECISA COM A CREDIBILIDADE DE QUEM TRABALHA PARA ORIENTAR.

A Fecomércio SC representa, orienta e fortalece o setor do comércio de serviços em todo o estado, promove desenvolvimento e busca melhores condições para a atuação das empresas catarinenses. O Caderno de Serviços traz dados econômicos confiáveis, informações sobre gestão de negócios, tendências e novos comportamentos de consumo.

Relação dos sindicatos



70 sindicatos patronais compõem o Conselho de Representantes da Fecomércio SC, orientando e defendendo os interesses dos empresários do Comércio Atacadista, Varejista e Supermercadista; Comércio Atacadista de Madeiras; Comércio Varejista de Produtos Farmacêuticos; Comércio Varejista de Veículos; Compra, Venda Locação e Administração de Imóveis; Institutos de Beleza, Cabeleireiros, Esteticistas e Similares; Centros de Formação de Condutores; Representação Comercial; Despachantes e Revendedores de GLP. Juntos, esses segmentos constituem um dos principais indutores do desenvolvimento e propulsores da economia do Estado.

NORTE

SINDILOJAS (Canoinhas)
SINDILOJAS (São Bento do Sul)
SINDILOJAS (Joinville)
SINDIVAREJISTA (Rio Negrinho)
SINCANORTE (Joinville)
SCVGACF (Joinville)
SINCOFARMA (Joinville)
SIRENORTE (Joinville)
SINCOMÉRCIO (Jaraguá do Sul)
SINCOMAFRA (Mafra)
SINDIÓPTICA

PLANALTO SERRANO

SINCOVAC (Curitibanos)
SINCOVAL (Lages)
SINGAPLAN (Lages)

SUDESTE

SINCOMVATI (São João Batista)
SECOVI Florianópolis e Tubarão (Florianópolis)
SINGA (Florianópolis)
SINCAMESC (Florianópolis)
SINDICARNE (Florianópolis)
SICOVAFARMA (Florianópolis)
SINDILOJAS (Florianópolis)
SIRECOM (Florianópolis)
SINDATAC (Florianópolis)
SINDLOC (Florianópolis)
SINDEPARK (Florianópolis)
SINCOPECAS-SC (Florianópolis)

SUL

SINDILOJAS (Laguna)
SINDILOJAS (Tubarão)
SINCOFARMA (Tubarão)
SINCOFARESC (Criciúma)
SINDILOJAS (Criciúma)
SIRECOMSUL SC (Criciúma)
SINDILOJAS (Araranguá)
SINFAC CS/SC (Criciúma)
SINDILOJAS (Içara)

OESTE

SINDICOMÉRCIO (São Miguel do Oeste)
SICOM (Chapecó)
SINDILOJAS (Concórdia)
SIVAGAI (Alto Irani)
SINCOVAR (Xanxerê)
SINDPOSC (Faxinal dos Guedes)
SIPROFARMA (Herval D'Oeste)
SINDRECOM (Joaçaba)
SINDILOJAS MEIO OESTE (Joaçaba)
SINDILOJAS (Videira)
SINCOF (Fraiburgo)
SINCOVASC (Caçador)
SINDETRAN SC (São Miguel do Oeste)
SINDIATACADISTA (Joaçaba)
SIBEGESC

VALE DO ITAJAÍ

S.C.V.A (Gaspar)
SECOVI (Blumenau)
SINCAVI (Itajaí)
SINDILOJAS (Blumenau)
SINCOFARMA (Itajaí)
SINDEMOSC
SIRECOM (Blumenau)
SINCADI (Itajaí)
SINDMAD (Itajaí)
SINDASSEB (Blumenau)
SINCOMÉRCIO (Balneário Camboriú)
SINCOMÉRCIO (Itajaí)
SINCOFARMA (Itajaí)
SIRECOM FOZ DO ITAJAÍ (Itajaí)
SECOVI SC (Balneário Camboriú)
SINBAC (Balneário Camboriú)
SINDAESC (Itajaí)
SINDILOJAS (Brusque)
SINFAC-NCO SC (Blumenau)
SINDICOMÉRCIO (Rio do Sul)

Unidades do Sesc em Santa Catarina



PONTOS DE ATENDIMENTO

- | | | | |
|-----------------------|--|-------------------------|--|
| 1. Araranguá | | 15. Joinville | |
| 2. Balneário Camboriú | | 16. Lages | |
| 3. Blumenau | | 17. Laguna | |
| 4. Brusque | | 18. Mafra | |
| 5. Caçador | | 19. Palhoça | |
| 6. Canoinhas | | 20. Penha | |
| 7. Chapecó | | 21. Rio do Sul | |
| 8. Concórdia | | 22. São Bento do Sul | |
| 9. Criciúma | | 23. São José | |
| 10. Curitiba | | 24. São Miguel do Oeste | |
| 11. Florianópolis | | 25. Tijucas | |
| 12. Itajaí | | 26. Tubarão | |
| 13. Jaraguá do Sul | | 27. Urubici | |
| 14. Joaçaba | | 28. Xanxerê | |

Unidades do Senac em Santa Catarina



PONTOS DE ATENDIMENTO

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| 1. Araranguá | 14. Joinville |
| 2. Blumenau | 15. Lages |
| 3. Brusque | 16. Mafra |
| 4. Caçador | 17. Palhoça |
| 5. Canoinhas | 18. Porto União |
| 6. Chapecó | 19. Rio do Sul |
| 7. Concórdia | 20. São Bento do Sul |
| 8. Criciúma | 21. São José |
| 9. Curitibanos | 22. São Miguel do Oeste |
| 10. Florianópolis | 23. Timbó |
| 11. Itajaí | 24. Tubarão |
| 12. Jaraguá do Sul | 25. Videira |
| 13. Joaçaba | 26. Xanxerê |

PRODUTOS E SERVIÇOS FECOMÉRCIO SC

CERTIFICADO DIGITAL

O Certificado Digital é a identidade eletrônica para pessoa física ou pessoa jurídica, com proteção dos dados por chaves criptográficas. Permite a abertura de contas em bancos, assinatura de contratos, elaboração de procurações, solicitação e envio de cópias de documentos oficiais. Também permite movimentar o FGTS e retificar o imposto de renda. Rapidez e segurança são os principais benefícios da Certificação Digital, além de redução de custos e otimização do tempo – com o fim das idas ao cartório para reconhecimento de firma. Tudo é assinado eletronicamente, inclusive e-mails passam a ter validade jurídica.

Certificados Digitais disponibilizados pela Fecomércio SC

O CERTIFICADO DIGITAL E-CPF PERMITE:

Enviar declarações de imposto de renda via internet

Consultar e atualizar seu cadastro como contribuinte Pessoa Física

Recuperar informações sobre seu histórico de declarações e verificar sua situação na malha fina;

Cadastrar procurações e acompanhar processos tributários eletronicamente;

Assinar documentos eletrônicos com validade jurídica.

O CERTIFICADO DIGITAL E-CNPJ PERMITE:

Enviar declarações à Receita Federal;

Realizar consultas e atualizar os cadastros de contribuinte Pessoa Jurídica;

Obter certidões da Receita Federal do Brasil;

Cadastrar procurações

Acompanhar processos tributários por meio da internet, sem necessidade de ir ao ponto de atendimento munido de diversos documentos.

O CERTIFICADO DIGITAL NF-E PERMITE:

Emissão de nota fiscal de forma eletrônica com validade jurídica

Redução de custos de impressão e armazenamento dos documentos físicos

Redução de custos na aquisição de papel

Elimina a digitação de notas fiscais na recepção da mercadoria

Simplifica as obrigações acessórias.



Certificação Digital Fecomércio SC. Garantia de segurança, sigilo, rapidez e validade jurídica nas suas transações virtuais.

Os Certificados Digitais são como credenciais criptografadas que garantem segurança, rapidez e validade jurídica nas suas transações virtuais. É possível ainda identificar empresas, pessoas físicas, máquinas, aplicações ou sites em cada etapa de negociação.

Parceria entre escritórios de Contabilidade e Fecomércio SC

Campanha do Contador

A iniciativa traz maior comodidade, redução de custo e, principalmente, remuneração para os escritórios contábeis.

Informações, benefícios e vantagens:

- Comissionamento de 10%, do valor faturado, referentes às indicações de hardwares e certificados validados pelo Fecomércio SC;
- Redução de tempo com a possibilidade de efetuar a compra do certificado via internet – link e banner disponibilizado para seu site;
- Maior comodidade no processo de emissão dos certificados com hora marcada;
- Estacionamento gratuito para os clientes da Certificação.



Certificado de Origem

Documento indispensável que comprova a origem das mercadorias exportadas, sendo utilizado para a obtenção de tratamento preferencial com isenção ou redução dos impostos de importação, com países que o Brasil possui acordos internacionais.

Declaração de Exclusividade

O documento, baseado em informações autênticas que são examinadas minuciosamente pela equipe da Fecomércio SC, permite à empresa do comércio de bens, serviços e turismo, solicitar a dispensa de licitação em órgãos públicos.

POSTOS DE ATENDIMENTO

▶ Blumenau

Rua Daniel Pfaffendorf, 165, Itoupava Seca
CEP 89030-120, Blumenau | SC

Telefone:

47 3322-8859

▶ Florianópolis

Rua Felipe Schmidt, 785, Centro
CEP 88010-002, Florianópolis | SC

Telefones:

48 3229-1051 | 48 3229-1056

Missão Panamá

Com objetivo de prospectar negócios na maior zona franca das Américas, a programação oportuniza firmar parcerias futuras com novos fornecedores e negociar a preços competitivos, beneficiando micro e pequenas empresas.

O diferencial da Missão oportuniza aos empresários, consultoria in loco fomentando a realização efetiva de negócios durante a viagem e uma assessoria pós-viagem em toda a logística dos produtos a serem importados.



Pesquisas customizadas

As pesquisas customizadas são estudos realizados pelo Núcleo de Pesquisas da Fecomércio SC em todo o Estado, auxiliando empresários com informações e indicadores sobre comportamento de consumo, pesquisa de mercado e público alvo. Podem ser contratadas por pessoas físicas, empresas ou entidades. A Fecomércio SC oferece dois tipos de pesquisas customizadas:

Tourqual

É uma plataforma para avaliação e desenvolvimento de serviços e experiências turísticas. Considerada inovadora no País, foi concebida no mais rigoroso processo científico e metodológico possível, sendo testada e validada de maneira qualitativa e quantitativa.

Os serviços disponíveis são baseados em protocolos de indicadores. Compõem a plataforma os serviços de Cliente Oculto, Pesquisa com Turistas, Análise de comentários online e Consultoria.

A plataforma está disponível e é específica para: hotéis, restaurantes,

destinos e atrativos, eventos e megaeventos, cervejarias, vinícolas, cassinos, marinas, cruzeiros e parques temáticos.

Pesquisas personalizadas

São pesquisas desenhadas para responder perguntas específicas dos clientes, personalizadas de acordo com sua necessidade. A Fecomércio SC pode atuar em todas as etapas da pesquisa, desde o planejamento até a entrega e apresentação do relatório ou como consultoria em qualquer etapa do processo.



Auditório da Fecomércio SC

A Fecomércio SC disponibiliza auditório próprio para realização de eventos corporativos, com excelente localização, próximo a restaurantes e hotéis da região central de Florianópolis.

Produtos e serviços Sesc



Educação

Creche

Em Palhoça, Curitiba e Jaraguá do Sul, para crianças a partir de 4 meses.

Educação Infantil Bilíngue

Atende crianças de 2 a 5 anos, em 21 Unidades Sesc/SC.

Ensino Fundamental

Atende crianças e adolescentes de 6 a 14 anos, em 11 cidades catarinenses.

Habilidades de Estudo (contraturno escolar)

Voltado para crianças de 6 a 11 anos, com quatro horas de atendimento diário em 23 Unidades.

Educação de Jovens e Adultos (EJA)

É oferecido nas modalidades Alfabetização e Ensino Fundamental, nas Unidades do Sesc Ler em Canoinhas, Tijucas e Caçador. A EJA na modalidade Ensino Médio é desenvolvida no Sesc em Florianópolis (PRAINHA).

Sesc Idiomas

Ofertado em 25 Unidades, com cursos de inglês, espanhol, alemão e francês.

Pré-vestibular

Nas Unidades de Florianópolis (PRAINHA e Estreito) e Palhoça.





Saúde

Alimentação

São 16 restaurantes e 16 lanchonetes do Sesc no Estado, que fornecem uma alimentação nutritiva, com cardápios balanceados, elaborados e supervisionados por nutricionistas, e lanches saudáveis.

Odontologia

O Sesc atua na promoção, proteção e recuperação da saúde bucal em 27 clínicas odontológicas fixas e quatro unidades móveis OdontoSesc, que percorrem o Estado.

Serviços de Saúde

Massoterapia; Psicologia; Nutrição Clínica; Estética facial e Acupuntura (consultar Unidades).

Sesc Saúde Mulher

Duas Unidades móveis que realizam mamografias digitais para o diagnóstico do câncer de mama e exames papanicolaus, de prevenção ao câncer de colo uterino, além das ações de educação em saúde, em comunidades do interior do Estado.



Cultura

Cursos de Cultura

Todas as Unidades do Sesc oferecem cursos de cultura para os alunos desenvolverem seus talentos e potenciais. Entre eles: dança, balé, canto, guitarra, teclado, violão, musicalização infantil, teatro, desenho, pintura, dança contemporânea, dança de rua, dança de salão, danças urbanas, jazz, entre outros.

Bibliotecas

São 27 Bibliotecas fixas e 2 duas móveis do projeto BiblioSesc, que percorrem bairros da Grande Florianópolis e Criciúma. O acervo de 133 mil itens é composto por livros de literatura e material informacional de qualidade, disponível para consultas e empréstimos.

Espaços Culturais

Centro Cultural Vidal Ramos – Sesc em Lages: Localizado no prédio histórico que abrigou o histórico Colégio Rosa, hoje é administrado pelo Sesc. Conta com cafeteria, galerias de arte, salas para cursos, cinema com viabilidade de múltiplo uso e biblioteca. No espaço também funciona o projeto social Fábrica de Gaiteiros, em parceria com Instituto Renato Borghetti de Cultura e Música, que ensina crianças e adolescentes a tocar gaita-ponto.

Cine Teatro Mussi, em Laguna: Considerado um marco na história do cinema em Santa Catarina, o prédio histórico projetado em 1950 por Wolfgang Ludwig Rau, foi restaurado pelo Iphan e, sob a gestão do Sesc, recebe uma ampla programação artístico-cultural gratuita.

Apresentações Artísticas

A população catarinense tem acesso a uma diversidade de programações artísticas e culturais no Sesc e em espaços onde a Instituição leva sua programação gratuitamente, alcançando uma média de 2 milhões de espectadores por ano em mais de 57 cidades. São apresentações de teatro, música, dança, literatura, sessões de cinema, entre outras atividades.



Lazer

Academia

As 31 academias do Sesc no Estado oferecem o Treinamento Multifuncional (TMF), método baseado na integração progressiva das capacidades físicas e habilidades motoras.

Ginásticas em Grupo

Proporciona opções de exercícios e estímulos variados para diferentes necessidades e públicos: Mix; Ritmos; Localizada; Aero Local, Ginástica Master (acima de 60 anos); Bike Indoor, Alongamento; Yoga; Hidroginástica.

Pilates

O Sesc oferece Pilates Solo em 27 Unidades e Pilates Estúdio em 17. O método trabalha a tonificação muscular, realinhamento postural e alongamento corporal que integra corpo e mente, através dos princípios de respiração, o controle, a concentração, o fluxo de movimento, a precisão e o centro de força.

Iniciação Esportiva Gratuita

Ginástica Infantil (3 a 6 anos), que desenvolve a psicomotricidade na segunda infância por meio de uma abordagem lúdica, desenvolvendo as habilidades motoras básicas como:

saltar, rolar, equilibrar, manipular, correr, empurrar. Clube do Esporte (7 a 10 anos), que combina diferentes modalidades esportivas realizadas através de grandes jogos e de atividades lúdicas. Específica (11 a 14 anos), quando o aluno já tem maturidade de coordenação motora, pode optar pela modalidade que mais gosta.

Esporte Master

A partir dos 60 anos. Inclui e traz mais qualidade de vida para idosos, proporcionando a vivência do voleibol Master e câmbio.



Hotel Sesc em Blumenau



*Hotel Sesc Cacupé,
em Florianópolis*



*Sesc Pousada Rural
em Lages*

Turismo Social

Viagens

O Turismo Social Sesc promove passeios e excursões com saída das Unidades do Sesc para destinos diversos, regionais, nacionais e internacionais. O programa vai além das visitas convencionais aos pontos turísticos, promovendo em todas as suas programações o enriquecimento cultural, educacional, histórico e a integração dos grupos.

Hotéis Sesc

O Sesc possui três meios de hospedagem no Estado, que possuem completa infraestrutura para realização de eventos. O Hotel Sesc Cacupé, de frente para o mar, em Florianópolis, o Sesc Pousada Rural em Lages, na Serra catarinense e o Hotel Sesc em Blumenau, na mais alemã das cidades brasileiras. Os hotéis são pontos de lazer reconhecidos também para visitantes, que aproveitam a intensa programação oferecida.



Assistência

Trabalho Social com Grupos

O Sesc oferece diversas propostas de grupos desenvolvidas para diferentes faixas etárias e interesse, de acordo com as demandas locais, entre eles: Idoso Empreendedor; Oficinas Empreendedoras; Grupo de Cantoria; Grupo de Voluntários; Dança Circular; Grupo da Memória; “Projeto de Vida: construa o seu”, para aposentados e pessoas que estão em fase de se aposentar; e “Xodó”, que visa à interação entre crianças e idosos.

Mesa Brasil Sesc

Programa que combate a fome e o desperdício de alimentos no Estado catarinense. Atua como uma “ponte”,

entre empresas doadoras de alimentos excedentes e entidades sociais que precisam dos alimentos para suas refeições. Em Santa Catarina as sedes estão instaladas em Blumenau, Chapecó, Joinville, Lages e São José.

Desenvolvimento Comunitário

O Sesc desenvolve ações sociais em parcerias com instituições públicas e empresas, promovendo o exercício da cidadania e exaltando a responsabilidade social dos realizadores, por meio de atividades educativas como: orientações jurídicas, de crédito, oficinas lúdicas, apresentações culturais e ações de bem-estar. ▀

Estar aqui: **isso transforma o seu dia.**

Dizem que as pessoas são influenciadas pelo que está ao redor delas. E a gente concorda com isso. Por isso, aqui no Sesc, tudo o que fazemos gira em torno da amizade, do carinho, da simpatia, da parceria, da ligação entre as pessoas. Porque tudo que está à sua volta, volta pra você em forma de felicidade.

Sesc.
**Transforma
o seu dia.**



Entre nesse círculo.
Faça o seu Cartão Sesc.
É de graça.

sesc-sc.com.br
0800 645 5454

Sesc

Produtos e serviços Senac

O Senac em Santa Catarina tem em seu portfólio mais de 400 cursos de qualificação, aperfeiçoamento, técnico, graduação, pós-graduação e MBA. Toda essa oferta é realizada nas modalidades presencial e a distância, nas seguintes áreas de atuação: desenvolvimento educacional e social; ambiente e saúde; gestão e negócios; turismo, hospitalidade e lazer; informação e comunicação; infraestrutura; produção alimentícia; produção cultural e design, recursos naturais; segurança.

Proposta metodológica Cursos livres

O ensino do Senac está pautado nos princípios da educação profissional e tecnológica. Por essa razão, privilegia práticas pedagógicas que levam o aluno a ser protagonista de seu processo de formação. O conhecimento científico é aplicado por meio de trabalho em equipe, pesquisa, estudos de caso, resolução de problemas, elaboração de projetos e visitas técnicas. A proposta pedagógica oportuniza, dessa forma, a solução de problemas reais identificados no mercado e na sociedade. O Senac acompanha as demandas sociais e exigências do mercado de trabalho, aliando teoria e prática no processo de ensino e aprendizagem. A proposta pedagógica é alinhada em nível nacional, o que fortalece o Senac como instituição de ensino em todo o Brasil.

O Senac desenvolve cursos de formação inicial, aperfeiçoamento e atualização para oferecer capacitação profissional às pessoas que buscam ingressar ou evoluir em sua carreira. Ao término do curso, o aluno recebe o certificado Senac, respeitado e reconhecido em todo o Brasil.



Técnicos

Nos cursos técnicos do Senac, o aluno conclui sua formação com ampla visão de mercado e tem a possibilidade de continuar a formação nas mais diversas áreas. Com duração média de um ano e meio, os currículos dos cursos são elaborados a partir de um perfil profissional que contemple as competências exigidas para exercer a profissão no mercado de trabalho. Para ingressar nos cursos técnicos do Senac, é necessário ter concluído o ensino médio ou estar cursando, de acordo com pré-requisitos de cada curso.

Educação a distância

Por meio da educação a distância, o Senac leva conhecimento e qualificação profissional para um número ainda maior de brasileiros, nas mais diversas áreas. Utilizando recursos tecnológicos, com interface moderna e conteúdo frequentemente atualizado, o Senac oferece programações a distância que abrangem desde cursos de qualificação até pós-graduação.

Graduação

O Senac oferece cursos superiores de tecnologia, direcionados para uma formação especializada. A partir de uma dimensão teórica e prática, os alunos compreendem, utilizam e aplicam tecnologias. Nos cursos superiores de tecnologia do Senac, o aluno tem contato com atividades complementares de caráter interdisciplinar, recebe certificações intermediárias, aprende com docentes que possuem experiência no mercado de trabalho e realiza trabalhos de conclusão de semestre.

Programa Jovem Aprendiz

O programa Jovem Aprendiz atende adolescentes e jovens por meio de uma formação que inclui carga horária em sala de aula e de trabalho em uma empresa. A aprendizagem permite ao jovem vivenciar o mundo do trabalho e desenvolver capacidade para lidar com diferentes situações. Ao mesmo tempo, possibilita que as empresas contribuam para a qualificação de novos profissionais.

Pós-graduação

Os cursos de pós-graduação do Senac estão pautados na interdisciplinaridade e na interação entre teoria e prática, o que é possível por meio de um projeto integrador realizado a partir do estudo de caso com uma empresa real. O aluno resgata as disciplinas e compreende a relação entre os conteúdos, aplicando a teoria na realidade social e no mercado. Durante todo o curso, o aluno desenvolve atividades que provocam a reflexão crítica e a solução de problemas, a partir da colaboração e do trabalho em equipe.

Carretas Escolas

As carretas-escola fazem parte de um programa de abrangência nacional que possibilita a execução flexível de cursos e atividades, estendendo o atendimento a cidades onde não há Unidade fixa do Senac. Em Santa Catarina, a instituição possui carretas-escola nas áreas de comunicação e informação, gastronomia e saúde. Todas as carretas-escola são equipadas com recursos materiais e educacionais que viabilizam a qualificação profissional com o padrão de qualidade Senac.



Atendimento Corporativo

Além dos cursos, o Senac possui em seu portfólio uma série de serviços de atendimento corporativo, com soluções customizadas a fim de que as empresas alcancem o seu melhor desempenho. O Senac analisa as necessidades específicas de cada organização e oferece uma proposta adequada a sua realidade. Esse

trabalho permite o desenvolvimento de um ambiente propício à inovação, que estimula as empresas a buscarem novas possibilidades dentro de seus negócios.

O Atendimento Corporativo do Senac contempla diversos programas. O programa de Treinamento e

Desenvolvimento é composto por cursos, capacitações, workshops e palestras, desenvolvidos de acordo com as necessidades das empresas, prezando pela excelência do ensino do Senac. Por meio de uma equipe especializada, é realizado um diagnóstico da situação atual e a empresa recebe orientações para



implantação, aprimoramento de processos e sistemas, adoção de novas tecnologias e utilização de novas estratégias gerenciais. Tudo com foco em resultado. Com os programas Senac Varejo, Senac Turismo, Senac Atacadista, Senac Saúde e Senac TI, o Senac auxilia gestores, empresários e organizações a aprimorarem sua visão

sistêmica de forma que possibilite uma gestão mais estratégica do negócio.

Com o objetivo de oportunizar um conhecimento aprofundado sobre varejo e tecnologia da informação, rever conceitos e discutir tendências é que o Senac realiza Missões Técnicas Internacionais. As comitivas que participam das Missões

realizam visitas a empresas que são referência mundial no segmento e participam de feiras, workshops e conferências que apresentam conteúdos inovadores em cada uma das áreas estudadas. O estudo de cases que são sucesso mundial a vivência da cultura dos países visitados também são experiências promovidas nas viagens.



Revista Navus

Editada pelo Senac em Santa Catarina, a Navus é uma revista científica eletrônica que publica artigos científicos nos idiomas português, espanhol e inglês. Os trabalhos contemplados são resultado de pesquisas e estudos, resenhas críticas de eventos e livros, além de relatos de pesquisa ou case de caráter científico. A revista Navus recebe submissões em fluxo contínuo e sua periodicidade é trimestral. Tem como política o acesso aberto aos conteúdos publicados e direciona foco para assuntos relacionados à gestão organizacional aliada à tecnologia.

Biblioteca

A Rede de Bibliotecas Senac está presente em todas as Unidades do Estado e visa contribuir efetivamente para a construção do conhecimento. Por meio dela o público tem acesso a fontes de informação impressas e eletrônicas de diversas áreas do conhecimento, com destaque para ciências sociais aplicadas, ciências humanas e ciências exatas e da terra. O acesso é aberto a alunos, colaboradores e comunidade, que podem buscar obras por meio de um catálogo online. Todas as bibliotecas do Senac são integradas, o que facilita o atendimento às necessidades de leitores e pesquisadores. ▶



MISSÃO TÉCNICA

NY



DESPERTE PARA UM NOVO OLHAR SOBRE O MUNDO DOS NEGÓCIOS.

O SENAC LEVARÁ VOCÊ AO FAMOSO CENTRO DO COMÉRCIO MUNDIAL: NEW YORK. LÁ, VOCÊ PODERÁ CONHECER A RETAIL'S BIG SHOW, MAIOR E MAIS IMPORTANTE FEIRA DO SEGMENTO VAREJISTA, E APRENDER TUDO SOBRE VENDAS COM QUEM MAIS ENTENDE DO ASSUNTO. GARANTA SUA VAGA NESTA VIAGEM RUMO À INOVAÇÃO E DESCUBRA COMO FAZER SUA EMPRESA EVOLUIR. APROVEITE ESTA OPORTUNIDADE!



[/SenacSC](#) [/SenacSC](#) [/company/senac-sc](#)



Atuação Governamental e Institucional do Sistema Fecomércio SC

Em 2017, o Brasil atravessa uma conjuntura ímpar em sua história, necessária para superar as políticas equivocadas do passado. A Fecomércio SC defende que este seja o momento de união do setor produtivo pela construção de um novo País, mais eficiente, ético e transparente, momento de fazer valer a força política do nosso setor para debater a retomada do desenvolvimento econômico e social, refundar um conceito de ética e republicanismo nas relações políticas, empresariais, na educação e na cultura de nossa sociedade.

É neste cenário de transformações na gestão do País que estão inseridas as quatro reformas estruturais prioritárias para um novo Brasil: a política, mãe de todas as reformas, a tributária, a previdenciária e a trabalhista – esta recentemente sancionada.



Presidente do Sistema Fecomércio SC Sesc|Senac, Bruno Breithaupt, defende pauta do setor em audiência da Comissão Especial da reforma trabalhista, em Brasília

A Fecomércio SC defende que este é o momento de união do setor produtivo pela construção de um novo País, mais eficiente, ético e transparente, momento de fazer valer a força política do nosso setor.

Quando implementadas, vão restaurar o equilíbrio fiscal e aumentarão a competitividade e a produtividade da economia brasileira – indicadores fundamentais para o sucesso econômico de um país – e dessa maneira, elevarão os níveis de emprego e renda da população. Junto a elas, é preciso ampliar as Parcerias Público-Privadas (PPP) como elemento central na retomada do investimento diante da dificuldade do Estado para sua promoção.

Com esse espírito propositivo que a Fecomércio SC monitora a produção legislativa estadual, nacional e dos municípios que compõem a Renalegis SC, e atua nas pautas prioritárias aos empresários do comércio de bens, serviços e turismo catarinense. Para a Entidade, as decisões tomadas nas Câmaras de Vereadores, Assembleia

Legislativa, Câmara dos Deputados e Senado Federal influenciam diretamente na rotina dos empresários do setor de serviços, objetivo deste conteúdo. Essencial para a defesa dos interesses de classe, a atuação em relações governamentais possibilita o diálogo junto aos parlamentares e ao Executivo na construção de todo o processo legislativo.

Em 2016, a Fecomércio SC atuou e contribuiu com diversas matérias nos mais variados ramos que tramitaram na Assembleia Legislativa de Santa Catarina (ALESC). De um total de 440 proposições legislativas apresentadas naquele ano, a Fecomércio elegeu 154 para acompanhamento de tramitação. Dessas, 116 foram objeto de atuação direta da entidade, resultando num percentual de sucesso no trabalho em praticamente 98%.

PROJETOS DE LEI ACOMPANHADOS PELA FECOMÉRCIO SC

LEI N° 17.146, DE 16 DE MAIO DE 2017
Autor do PL Valmir Comin (PP)

Promulgada em maio deste ano, a proposta legislativa obriga as empresas prestadoras de serviços contínuos a conceder a seus clientes preexistentes os mesmos benefícios de promoções oferecidas aos novos clientes.

A Fecomércio SC trabalha na construção de novo Projeto de Lei que exclua as escolas privadas e operadoras de outros serviços prestados de forma contínua aos consumidores da obrigação.

PL 48/2011
Autor: Antônio Aguiar (PMDB)

A proposta trata do fracionamento da cobrança dos estacionamento em Santa Catarina, permitindo o arredondamento a cada quinze minutos.

A aprovação do PL abrirá um precedente para que outras proposições visem realizar cobrança fracionada na prestação de serviço diverso como a exibição de um filme, peça de teatro ou até mesmo ingresso em parque temático. A medida resultará na inviabilidade econômica de vários serviços ou o aumento dos valores cobrados por fração, ambos prejudiciais a economia.

Outras matérias de impacto no setor de serviços que tramitam nas Comissões temáticas da ALESC, e contam com a atuação da Fecomércio SC.

No Congresso Federal, tramitam na Câmara e no Senado de forma prioritária para o setor os projetos que compõem as reformas estruturantes.

PL 106/2015
Autor: Patrício Destro (PSB)

Diante da série de obstáculos para agilizar a abertura de empresas em Santa Catarina, a proposta prevê a concessão de alvarás provisórios para novos negócios de baixo risco ambiental e outros para microempreendedor individual, micro e pequenas empresas.

De acordo com o projeto, a concessão de alvará provisório levará em conta a atividade econômica e seu grau de risco, considerando a classificação nacional de atividades econômicas e a lista de atividades auxiliares. Após início das atividades, a empresa terá seis meses para obter o alvará permanente.

PLC 38/2017 (PL 6787/2016)
Do Poder Executivo, que dispõe sobre a Reforma Trabalhista.
Lei 13.467/17

A Fecomércio SC atuou na matéria desde sua proposição, tendo realizado reunião com o Ministro do Trabalho semanas antes da apresentação do texto, bem como a sugestão de dezenas de emendas ao texto apresentado, que foram protocoladas pelo deputado Celso Maldaner (PMDB), titular na Comissão Especial que avaliou a matéria na Câmara dos Deputados. Na Comissão, o Presidente da Fecomércio SC Bruno Breithaupt, apresentou as propostas dos empresários do comércio de bens, serviços e turismo catarinense. A Lei trará como grandes avanços, a prevalência do negociado sobre o legislado. Também, a matéria prevê que a prestação de serviços formais possa ser realizada em dias e horários alternados, devendo ser prevista no contrato de trabalho o valor da hora do serviço.

	Ementa	Proposta
<p>PL 163/2016 Autor: José Nei Ascari (PSD)</p>	<p>Dispõe sobre o licenciamento dos veículos de locação no Estado de Santa Catarina e adota outras providências.</p>	<p>Obriga a todas as locadoras de veículos a licenciar os veículos no Estado de Santa Catarina. Prevê multa de R\$ 20.000,00 em caso de descumprimento, dobrado na reincidência.</p>
<p>PL 186/2016 Autor: Cesar Valduga (PCdoB)</p>	<p>Assegura ao espectador o acesso nas salas de cinema, cineclubes, teatros, espetáculos musicais e circenses com alimentos e bebidas, na forma que especifica.</p>	<p>Assegura o acesso de alimentos similares aos comercializados nos estabelecimentos previstos na ementa. Não entendendo na similaridade do alimento, deverá ser lacrado ou ressarcido o dinheiro. Prevê multa de R\$ 10.000,00 no caso de descumprimento, dobrado na reincidência.</p>
<p>PL 224/2016 Autor: Kennedy Nunes (PSD)</p>	<p>Dispõe sobre o estabelecimento de percentual mínimo de trabalhadores idosos nos quadros funcionais de empresas privadas do Estado de Santa Catarina.</p>	<p>Obriga as empresas que contenham mais de 100 empregados a admitir no mínimo 2% de idosos no total de funcionários. Três sanções foram impostas em caso de descumprimento: Proibição de receber benefícios e incentivos do Estado; vedação de contratação pelo Estado; veda a fixação de convênios com o Estado.</p>
<p>PL 261/2016 Autor: Roberto Salum (PRB)</p>	<p>Obriga os fornecedores a conceder desconto nas ofertas de bens e serviços para pagamento a prazo se o consumidor se dispuser a pagar à vista e adota outras providências.</p>	<p>Obriga a todos os fornecedores de bens e serviços no Estado a conceder desconto no pagamento a vista. Ademais, obriga a mesma concessão de desconto nas compras efetuadas a prazo que forem quitadas antecipadamente. Prevê multa no valor do bem adquirido, dobrando a cada reincidência até o limite de 1.000%.</p>
<p>PL 65/2017 Autor: Serafim Venzon (PSDB)</p>	<p>Dispõe sobre o dever de os bares, restaurantes, cafés, hotéis, casas de shows e estabelecimentos similares fornecerem gratuitamente água potável a seus clientes.</p>	<p>Obriga aos estabelecimentos previstos na ementa a fornecer gratuitamente água potável aos clientes. Ademais, obriga a afixação de cartaz informando a oferta. Prevê multa de R\$ 2.000,00 em caso de descumprimento.</p>

PL 559/2015

Do deputado Jorge Solla (PT/BA), que dispõe sobre a criação do Serviço Social da Saúde (Sess) e o Serviço Nacional de Aprendizagem da Saúde (Senass)



5,5 MILHÕES
de atendimentos
na área da saúde



26.845
pacientes em
tratamento odontológico



4.225.193
refeições e lanches
servidos no Estado

De acordo com a proposta, as contribuições sociais pagas pelos empresários do setor da saúde seriam destinadas à criação de um serviço autônomo em substituição ao que hoje é prestado pelo Sesc e o Senac. A Fecomércio SC atua junto a CNC na matéria, demonstrando aos parlamentares que os 70 anos de atividades do Sesc e do Senac produziram no Brasil a constituição de um patrimônio imaterial de valor inestimável, que se desconstituído fragilizará o acesso à saúde dos brasileiros.

Em Santa Catarina, os serviços, projetos e ações educativas do Sesc na área de Saúde geraram 5,5 milhões de atendimentos em 2016, um acréscimo de 8,62% em relação a 2015. Foram fornecidos 4.225.193 refeições e lanches nos 16 restaurantes e 16 lanchonetes em nosso Estado. Na área da odontologia,

são 27 clínicas fixas e quatro unidades móveis OdontoSesc que permitiram o desenvolvimento de ações clínicas e de promoção da saúde bucal em 43 municípios catarinenses, com 26.845 pacientes inscritos para tratamento, num total de 174.058 atendimentos no ano. Na assistência médica foram registradas 6.603 inscrições nas especialidades de nutrição, clínica, psicologia, acupuntura, massoterapia, estética facial em 15 unidades, e diagnósticos de mamografia e Papanicolau na unidade do Sesc Saúde da Mulher, que geraram 26.142 atendimentos, um crescimento de 42,53% em relação ao ano anterior.

O Senac tem seu reconhecimento no mercado catarinense sendo responsável por 60% da formação de enfermagem em Santa Catarina. Dentro dos cursos técnicos de qualificação há os Projetos integradores

que estimulam os alunos a articular conhecimento, habilidade, valores e atitudes para gerar soluções e tecnologias para melhorias dos processos dentro das empresas e parcerias com todas as secretarias municipais do Estado. O curso Técnico em Enfermagem é o segundo com mais registros de matrículas no Estado, segundo o MEC. Entre os anos de 2014 e 2015 obteve um crescimento de 2% no número de matrículas. Em 2016, o Senac SC, representou 37% do total das matrículas entre todos os cursos técnicos em Santa Catarina.

São essas razões que levam o Sistema Fecomércio SC à interlocução com os parlamentares, em defesa da saúde dos catarinenses e brasileiros, e de quem trabalha diariamente na consolidação desses dados que são destaque junto com o Sistema S em todo o País.

CÂMARAS EMPRESARIAIS

A atuação política da Fecomércio SC é fundamentada na aproximação das pautas empresariais ao poder público. Para isso, constituiu desde 2008 Câmaras setoriais para discutir os temas mais importantes para os empresários da base de representação da Entidade e de assuntos que impactam em toda a sociedade. As Câmaras Empresariais da Fecomércio SC são órgãos de caráter consultivo que debatem assuntos específicos impactantes nas categorias representadas. Nas reuniões promovidas por elas são discutidos assuntos de interesse dos segmentos fomentando propostas de ações, que são tratadas pela Federação junto aos órgãos deliberativos competentes ou por meio de articulação com parceiros. As Câmaras Empresariais da Fecomércio SC também realizam eventos buscando manter os setores representados atualizados e preparados para atuar competitivamente no mercado, além de promover troca de experiências e integração. Em 2017, a Fecomércio SC lança sua 11ª Câmara Empresarial, dessa vez voltando os olhos mais uma vez ao setor de serviços, que ganha sua Câmara com o objetivo de ser transversal a todos os segmentos do setor. Com a crescente transformação que, sobretudo, a tecnologia impõe aos serviços de modo geral. A Câmara terá um grande desafio, de, junto as demais, debater e preparar os empresários para o cenário atual, projetando as grandes transformações na estrutura produtiva que estão por vir. ▽



CÂMARA EMPRESARIAL DE TURISMO



CÂMARA EMPRESARIAL DE RELAÇÕES TRABALHISTAS E ASSUNTOS LEGAIS



CÂMARA EMPRESARIAL DE COMÉRCIO ATACADISTA



CÂMARA EMPRESARIAL DO MERCADO IMOBILIÁRIO



CÂMARA EMPRESARIAL ARGENTINA – SANTA CATARINA



CÂMARA EMPRESARIAL DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



CÂMARA EMPRESARIAL DE SHOPPING CENTER



CÂMARA EMPRESARIAL DE SUPERMERCADOS



CÂMARA EMPRESARIAL DO COMÉRCIO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO



CÂMARA EMPRESARIAL DO COMÉRCIO EXTERIOR



**CÂMARA EMPRESARIAL DE SERVIÇOS
*NOVA**

PIB

O PIB brasileiro voltou a subir no primeiro trimestre de 2017, após oito quedas seguidas. Cresceu 1% na comparação com o último trimestre de 2016. Valor puxado quase que totalmente pelo crescimento da agricultura. Em dois anos o PIB já acumula mais de 6% de queda. Nesse aspecto, em termos reais, o PIB brasileiro voltou a se situar em patamares próximos ao valor que se encontrava em 2011. Assim, a crise brasileira é profunda. A produtividade, fator determinante para se gerar desenvolvimento econômico seguiu praticamente estagnada nos anos de crescimento vistos até meados de 2014. Com isso, aprofundaram-se os desequilíbrios macroeconômicos entre o crescimento da renda e a base produtiva.

Somam-se a isso, as indefinições e incertezas políticas que emergem de períodos de crise econômica e que permearam todo o período. Passamos por um processo de mudança de governo e muitas denúncias de corrupção aprofundaram a instabilidade política e econômica. Porém, o Brasil já apresenta alguns indicadores menos desfavoráveis, com a desaceleração da queda da renda e pequena recuperação do crédito, bem como queda dos juros e inflação.

Para o resto do ano de 2017, a expectativa é de que os indicadores continuem melhorando, ainda que de maneira lenta, e que a economia brasileira cresça em torno de 0,5%. Mas para esse cenário se concretizar é necessário um maior processo de desendividamento dos consumidores e empresas, somada a aprovação de medidas importantes, que trarão uma trajetória mais equilibrada ao déficit público, como a reforma da previdência, e medidas que darão mais incentivos a iniciativa privada, como a reforma trabalhista. Aí reside a grande importância do ano de 2017. A questão, portanto, gira em torno de saber sob qual medida e em qual ritmo as reformas serão implementadas.

TAXA TRIMESTRE CONTRA TRIMESTRE IMEDIATAMENTE ANTERIOR (%)



Fonte: Contas Nacionais/IBGE

**É esperado
que a inflação
continue em queda
mantendo-se abaixo
da meta de 4,5%**

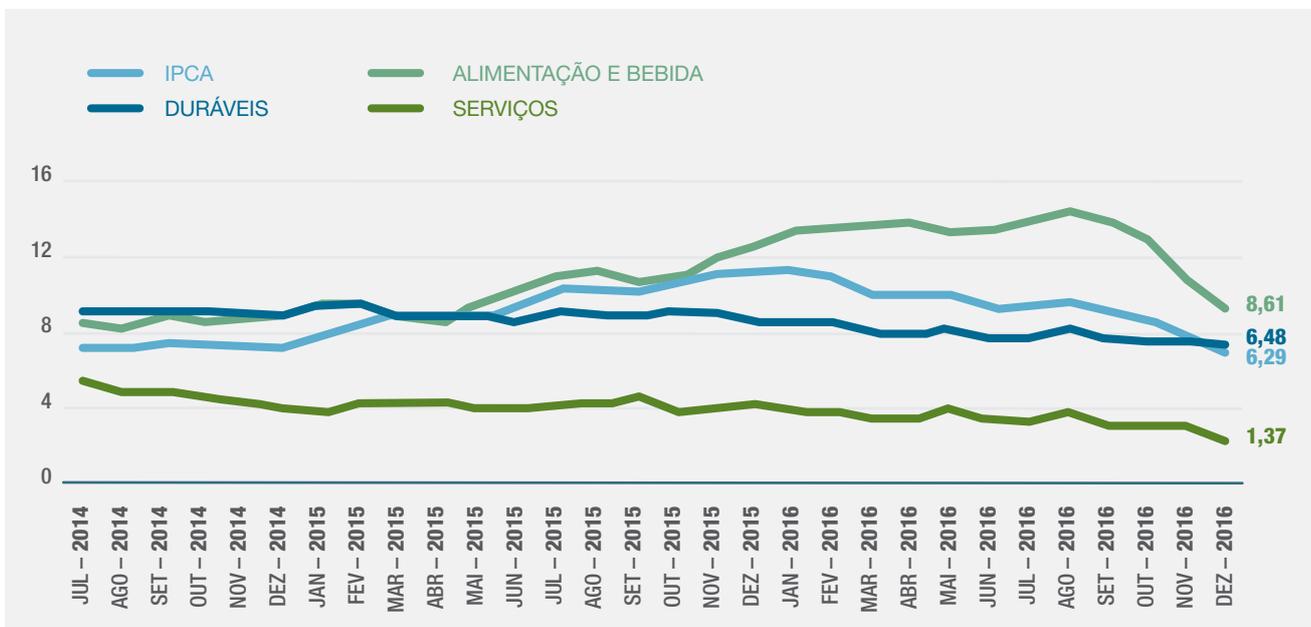
INFLAÇÃO

A inflação brasileira ao longo de 2017 vem caindo de maneira bastante abrupta. Em maio, o IPCA no acumulado de 12 meses chegou a 3,60% – abaixo da meta estipulada pelo Banco Central de 4,5%. Em maio de 2016 estava em 9,32%.

Esta queda nos preços está impulsada pela queda da demanda do consumidor. Além disso, os alimentos continuam com os preços em desaceleração, o que provoca maior poder de compra e auxilia no processo de recuperação do comércio, que já vem sendo observada desde o final do ano passado.

Para o decorrer de 2017, é esperado que a inflação continue em queda mantendo-se abaixo da meta de 4,5%. Este movimento trará mais reduções da taxa básica de juros nas próximas reuniões do COPOM, permitindo, assim, uma maior expansão do crédito, outro elemento dinamizador do consumo.

IPCA ACUMULADO DE 12 MESES (%)



Fonte: IPCA/IBGE

Santa Catarina segue sendo o Estado com a menor taxa de desemprego do País

EMPREGO E RENDA

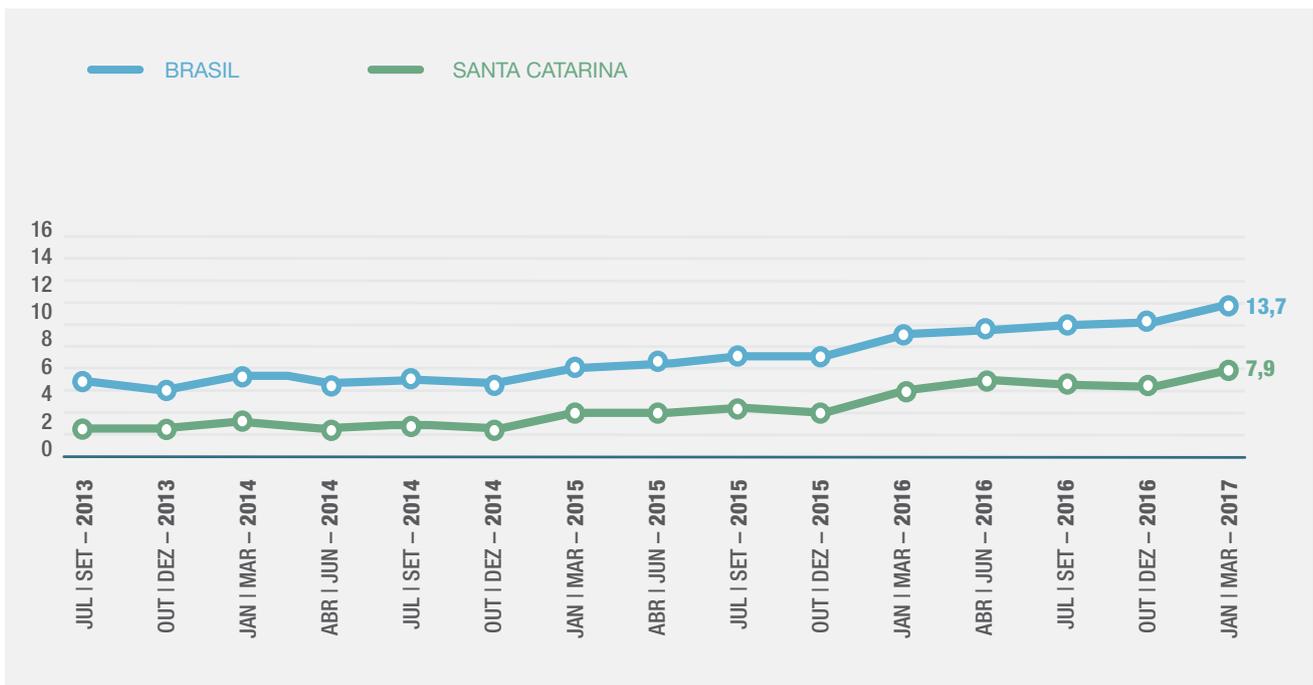
O desemprego em Santa Catarina voltou a subir no primeiro trimestre do ano, atingindo o percentual de 7,9%, contra os 6,2% do último trimestre do ano. Por outro lado, a renda real média manteve sua trajetória de alta e registrou um crescimento de 3% entre o quarto trimestre de 2016 e o primeiro trimestre de 2017, o que equivale em termos absolutos a R\$ 2.250,00.

A população sem trabalho no Estado alcançou 297 mil pessoas, 78 mil a mais que no mesmo período do ano passado, variação de 35,8%. Na comparação com o trimestre imediatamente anterior houve incremento de 71 mil pessoas (31,3%). Apesar do crescimento, Santa Catarina segue sendo o Estado com a menor taxa de desemprego do País. No entanto, esta taxa é a maior desde o início da pesquisa feita pelo IBGE em 2012.

Florianópolis, capital com menor índice de desocupação, também teve aumento na taxa, de 5,9% no primeiro trimestre do ano passado para 6,3% em igual período deste ano. No País, a taxa foi de 13,7% nos três primeiros meses deste ano, a mais alta na série histórica.

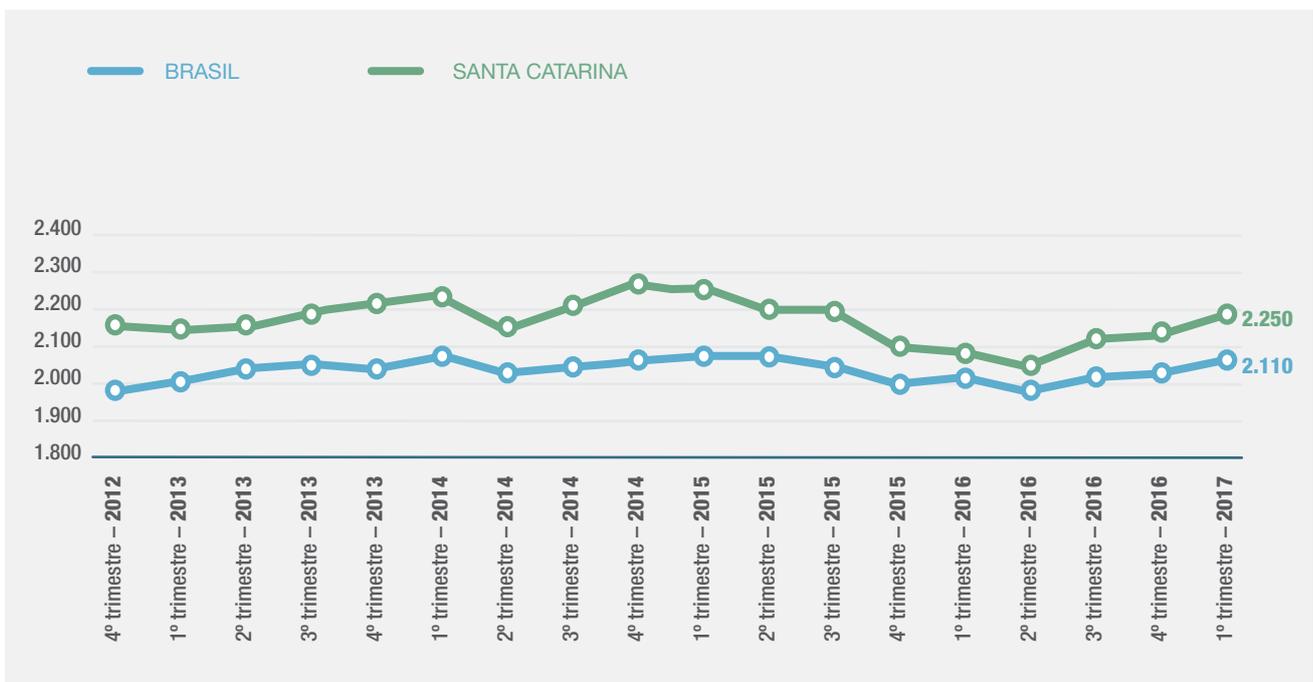
Ainda que a economia já dê sinais de recuperação, a partir dos dados da produção industrial e das vendas no comércio, os reflexos no mercado de trabalho tardam a acontecer, já que os investimentos ainda continuam incipientes e a capacidade ociosa, somente agora começa a ser reduzida. Além disso, grande parte do crescimento econômico recente advém da agricultura, setor que emprega um menor número de pessoas. Nesse aspecto o desemprego no Estado e no Brasil permanecerá elevado neste ano de 2017, com tendência de queda para o fim do ano, quando a indústria, serviços e comércio apresentarão retomada mais efetiva dos investimentos.

TAXA DE DESEMPREGO (%)



Fonte: PNAD/IBGE

RENDA REAL (R\$)



Fonte: PNAD/IBGE

A taxa Selic elevada impacta negativamente no estoque da dívida pública, pois a taxa é a remuneradora dos títulos de curto prazo do governo. Assim, o esforço fiscal necessário para estabilizar a trajetória da dívida se eleva

JUROS E CRÉDITO

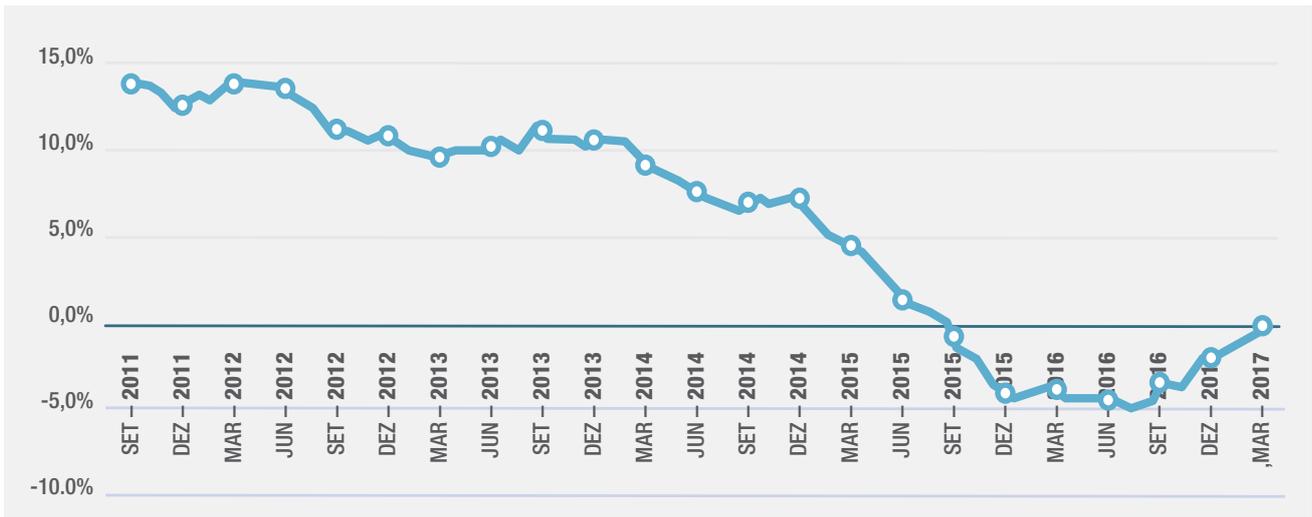
A taxa básica de juros da economia – a SELIC – vem caindo depois de estar em 14,25% a.a. desde julho de 2015. Porém, encontra-se ainda em nível bastante elevado, uma das maiores do mundo. Desse modo, os altos juros pagos no Brasil interferem no próprio sucesso do atual ajuste econômico. A taxa Selic elevada impacta negativamente no estoque da dívida pública, pois a taxa é a remuneradora dos títulos de curto prazo do governo. Assim, o esforço fiscal necessário para estabilizar a trajetória da dívida se eleva.

Há uma alegação que os altos juros são necessários para se controlar a inflação. De fato, o controle inflacionário é importante, mas isso não pode ser feito através de juros elevados. Tal medida prejudica em demasia o setor produtivo, ao onerar, tanto o consumidor, quanto os empresários em suas decisões de investimento e consumo. Desse modo, dificulta ainda mais a saída do País do patamar de baixo crescimento.

Ademais, a taxa básica baliza os demais juros da economia, como a taxa média para pessoa física, que já se aproxima dos 40% a.a. e no rotativo do cartão de crédito, o qual se encontrava em 422% a.a. em abril.

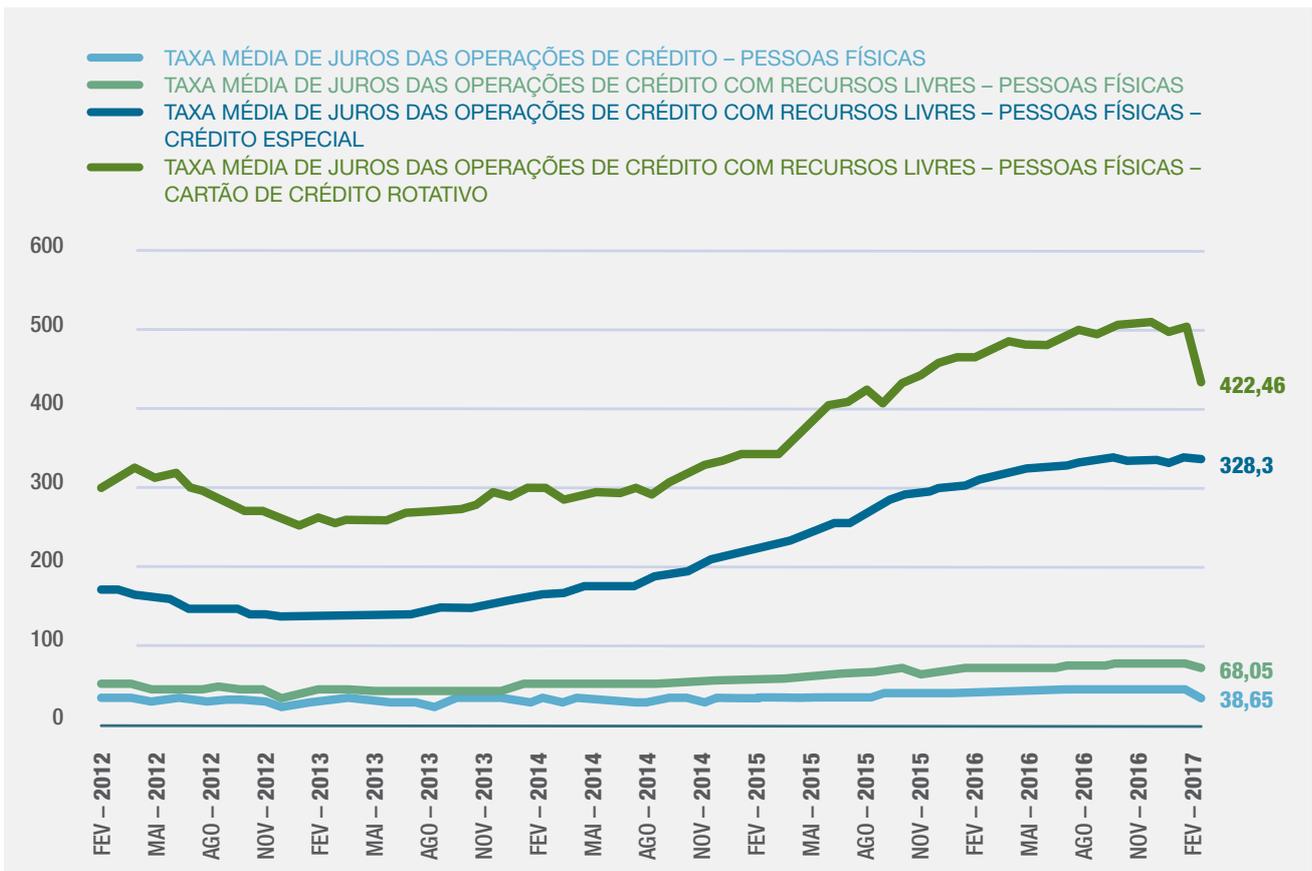
Porém, apesar de ainda elevados, a queda dos juros começam a chegar ao consumidor, visto principalmente na modalidade do rotativo do cartão de crédito, o qual despencou em abril, devido a uma medida do governo que limita o uso desse instrumento para apenas um mês, diminuindo assim os riscos. Com isso o crédito tende a se recuperar. Após registrar um crescimento abaixo da inflação por mais de um ano, houve uma mudança positiva nos últimos meses com o crescimento do crédito no mesmo ritmo do aumento dos preços. A perspectiva que a trajetória de alta do crédito continue, viabilizando mais sustentabilidade ao processo de recuperação econômica.

VARIAÇÃO REAL DO VOLUME DE CRÉDITO NO BRASIL (%)



Fonte: BCB

TAXA DE JUROS (% A.A.)



Fonte: BCB

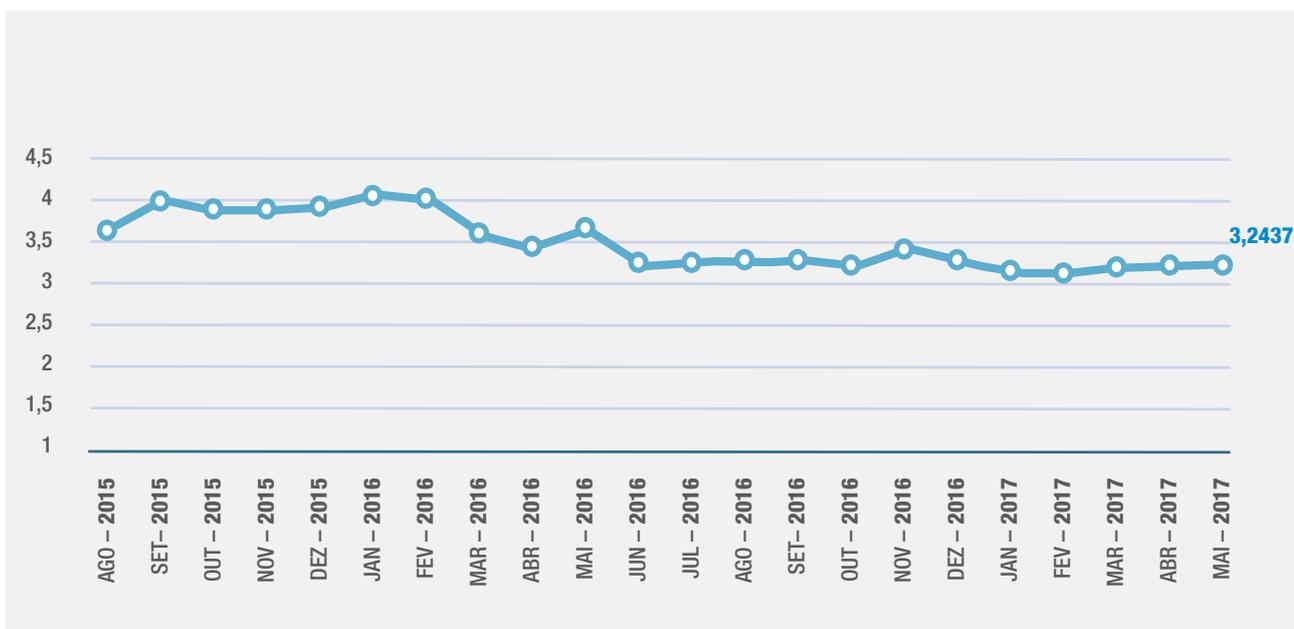
DÓLAR

O dólar em 2017 permanecerá elevado, podendo chegar até R\$ 3,40 no fim do ano

O dólar no início de 2017 se manteve estável, sempre ao redor de R\$ 3,15. No final do mês de maio, moeda norte-americana voltou a subir, pois a crise política que parecia minimizada, retomou com força, após os processos de investigação abertos contra Michel Temer. Isso desestabilizou o horizonte que se vinha desenhando de aprovação da Reforma da Previdência até o fim deste ano, já que o atual presidente da república vem sendo o principal fiador das medidas. Caso a crise política avance, a cotação da moeda norte-americana poderá atingir picos bastante altos em determinados dias, com posterior desvalorização, mas sempre se mantendo em níveis mais altos que o anterior.

Com isso, o dólar em 2017, permanecerá elevado, podendo chegar até R\$ 3,40 no fim do ano. Alguns fatores podem conter sua alta: o primeiro deles, interno: que o Brasil logre realizar as mudanças necessárias para estabilizar a trajetória do endividamento público e melhorar o ambiente de negócios, como a reforma trabalhista e previdenciária; e segundo e terceiro, fatores externos, como Donald Trump abrir mão de seu discurso antiglobalização e os preços das commodities, principal produto de exportação brasileiro, não se desvalorizem tanto quanto em anos anteriores.

CÂMBIO (US\$/R\$)



Fonte: Contas Nacionais/IBGE

SERVIÇOS

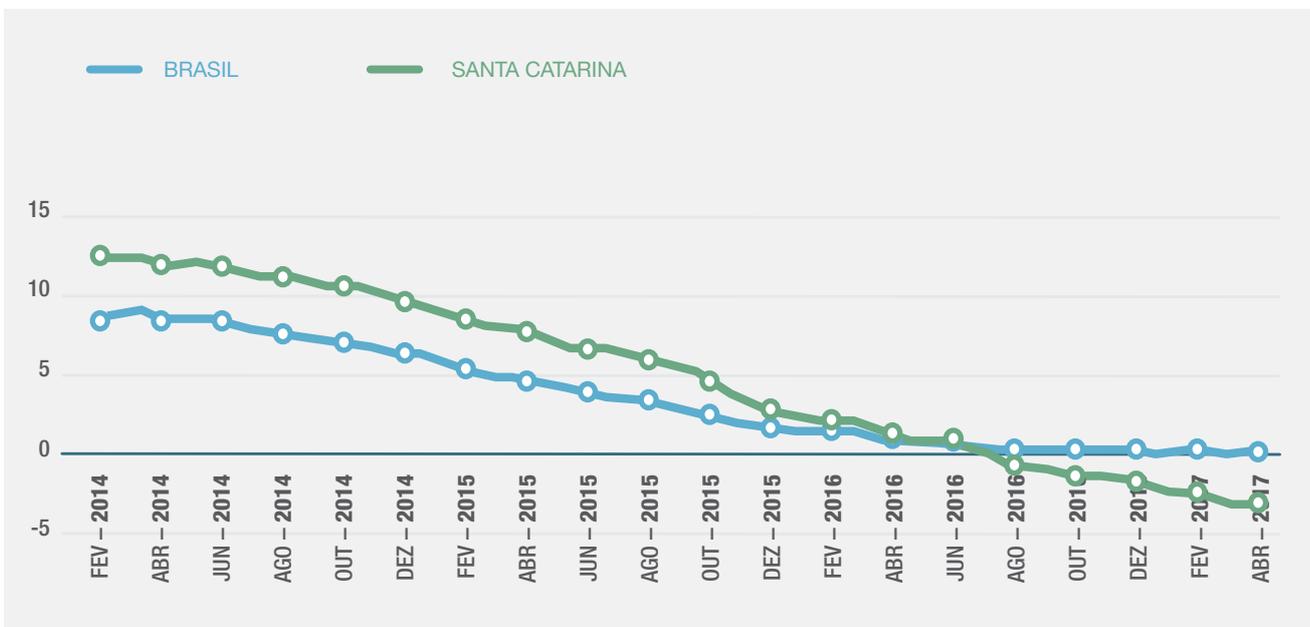
Para o decorrer do ano 2017, espera-se que os serviços brasileiros e catarinenses retomem o fôlego e saiam desse cenário de perdas consecutivas

A receita nominal dos Serviços em Santa Catarina recuou no início de 2017 para os níveis mais baixos da série histórica. Em abril de 2017, o resultado acumulado de 12 meses em Santa Catarina caiu para -3,4%. De acordo com a Pesquisa Mensal Do Comércio – quando comparado com 2016 no mesmo período – foi registrado pelo 28º mês consecutivo crescimento abaixo da inflação, ou seja, o incremento no faturamento não está sendo suficiente para repor o aumento dos custos. Nesse sentido, retrai-se a margem de lucro e se inviabiliza investimentos e a geração de empregos, no qual o setor de serviços até meados de 2015 era o líder.

Porém, é importante frisar que o setor já demonstra estabilidade em seu nível de queda. Com a redução na inflação, recuperação, ainda que lenta, da renda das famílias e início de uma retomada do crédito.

Para o decorrer do ano 2017, espera-se que os Serviços brasileiros e catarinenses retomem o fôlego e saiam desse cenário de perdas consecutivas a inflação. No entanto, a recuperação consistente dependerá da atividade industrial e da demanda do governo, a qual também vem amargando perdas, mas com perspectiva de crescimento e novos investimentos para este ano.

VARIAÇÃO DA RECEITA NOMINAL DOS SERVIÇOS ACUMULADA EM 12 MESES (%)



Fonte: PMS/IBGE

VENDAS

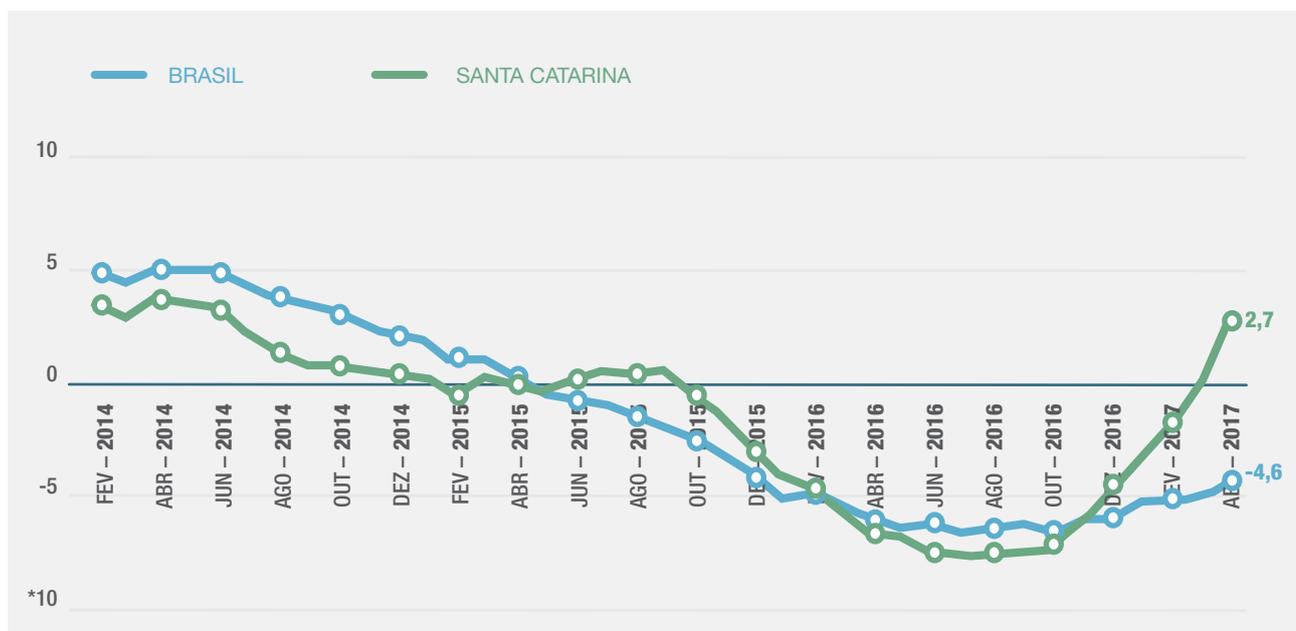
Segundo a pesquisa mensal do comércio realizada pelo IBGE, o comércio varejista catarinense vem se recuperando ao longo de 2017, enquanto a taxa de crescimento no agregado nacional varia positivamente de maneira mais lenta. No Estado estão ocorrendo sucessivas variações positivas e as mais altas entre todas as unidades da Federação.

Por exemplo, no acumulado de 12 meses, em abril, no Estado, o volume de vendas do comércio varejista restrito (sem atividades de material de construção e veículos) apresentou variação de 2,7%, acima dos 0,0% do mês de março. Esta foi a taxa mais alta desde junho de 2014. E, novamente, foi o melhor resultado entre todas as unidades da federação e, mais importante, o primeiro estado do Brasil a voltar a apresentar crescimento nas vendas. Resultado positivo que não se via em Santa Catarina desde setembro de 2015.

Assim, reforça-se a tendência de recuperação do comércio varejista catarinense. Fatores como a queda da inflação, mercado interno consolidado e a retomada do crédito e da renda no Estado provocam esta forte e rápida recuperação. A tal ponto que Santa Catarina já é o estado que mais recuperou suas vendas em 2017 no Brasil. No primeiro quadrimestre do ano, obtivemos um crescimento de 14,5%, quando comparado com o mesmo quadrimestre do ano passado. É verdade que a base de comparação é baixa, mas o segundo colocado, o estado do Alagoas apresenta um resultado positivo de 5,8%.

Desse modo, é possível afirmar que o decorrer do ano de 2017 trará a volta do crescimento sustentado das vendas em Santa Catarina, dentro de um quadro de recuperação geral da economia, a partir de uma trajetória mais equilibrada do endividamento público e da melhora do ambiente de negócios, abrindo um novo ciclo de desenvolvimento econômico ao Estado e também para o Brasil.

VARIAÇÃO ACUMULADA EM 12 MESES NO VOLUME DE VENDAS DO COMÉRCIO VAREJISTA RESTRITO (%)



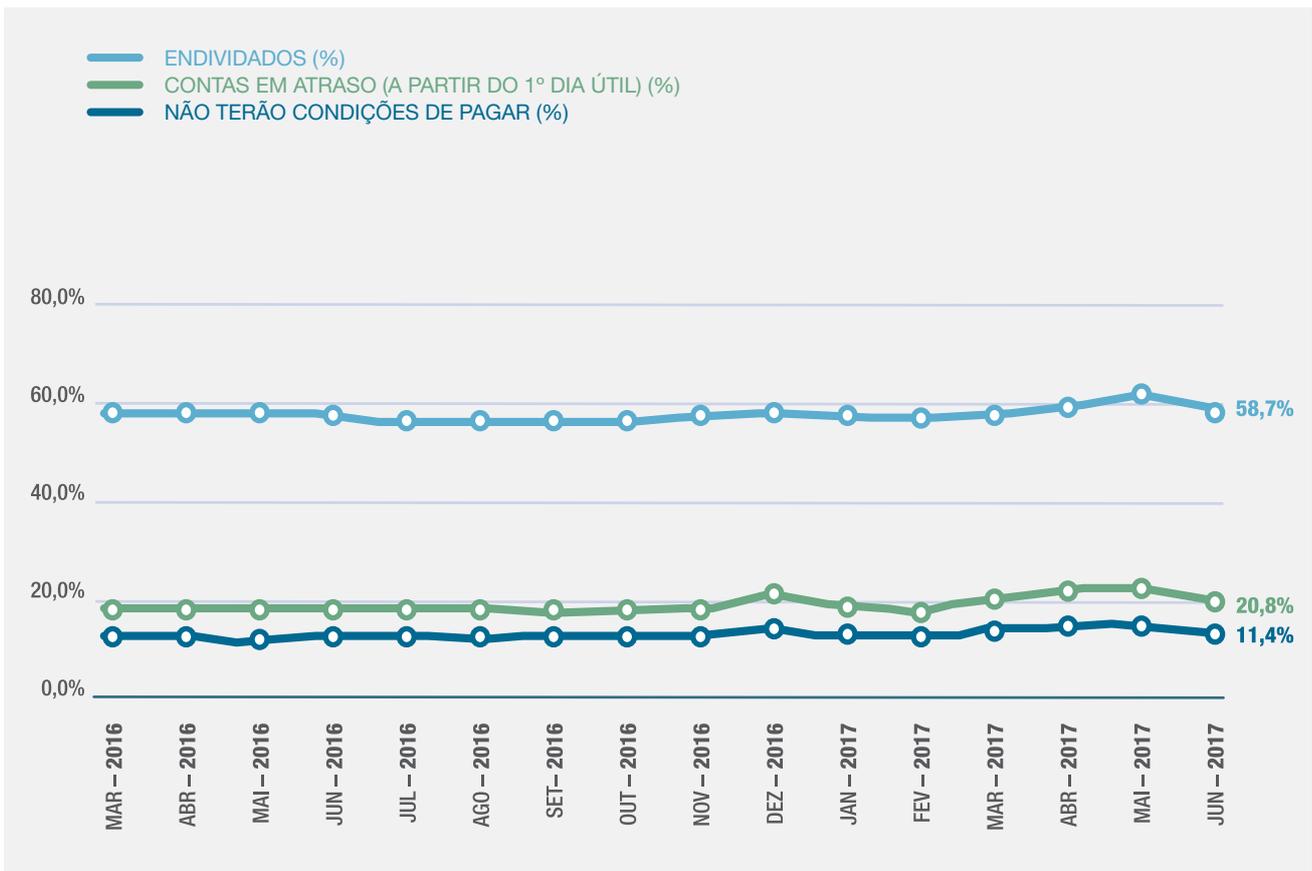
Fonte: PMC/IBGE. 1 Exclui-se veículos, autopartes e Contas Nacionais/IBGE

O cenário não oferece risco já que o resultado se apresenta bastante estável, condizente com a situação econômica atual e não apresenta risco elevado

ENDIVIDAMENTO (PEIC-SC)

O endividamento das famílias catarinenses chegou, em maio de 2017, a 63,2%, o maior nível da série histórica iniciada em janeiro de 2013. De igual maneira, naquele mesmo mês, as contas em atraso também atingiram o maior nível da série histórica – 23,0% das famílias catarinenses. No entanto, o cenário não oferece risco já que o resultado se apresenta bastante estável, condizente com a situação econômica atual e não apresenta risco elevado, já que o tempo médio com dívidas em atraso se situa num patamar bastante moderado, enquanto que a inadimplência que começa a preocupar, a partir dos 90 dias, permanece estável. Para o término de 2017, os dados apontam para uma queda do endividamento, da inadimplência e do indicador das famílias que não terão condições de pagar – a partir da retomada da renda e da queda dos juros que intensificam esse cenário positivo.

SITUAÇÃO DA DÍVIDA (%)



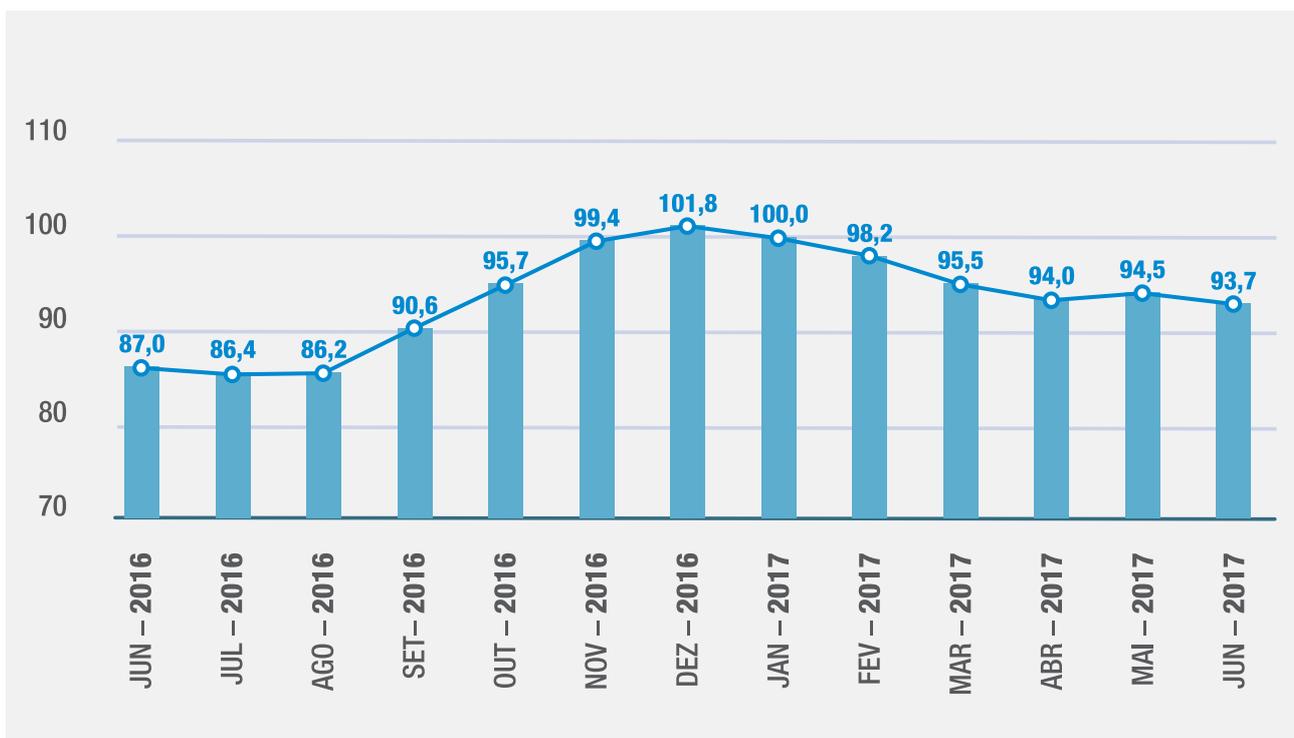
Fonte: Fecomércio SC

Apesar dos bons resultados nas vendas do comércio, o consumidor receia que novas possam surgir e por isso freia seus gastos e consumo

INTENÇÃO DE CONSUMO DAS FAMÍLIAS (ICF-SC)

A intenção de consumo das famílias permanece num ponto considerado de cautela ao longo de todo ano de 2017. Apesar dos bons resultados nas vendas do comércio, o consumidor, ainda com a memória das instabilidades recentes, receia que novas possam surgir e por isso freia seus gastos e consumo. Na falta de um horizonte mais previsível, a recuperação econômica e as vendas do comércio retomam de maneira mais lenta. Soma-se ainda, o endividamento alto das famílias catarinenses e os juros elevados, o que posterga uma alta mais sustentada do ICF.

INTENÇÃO DE CONSUMO DAS FAMÍLIAS (EM PONTOS)



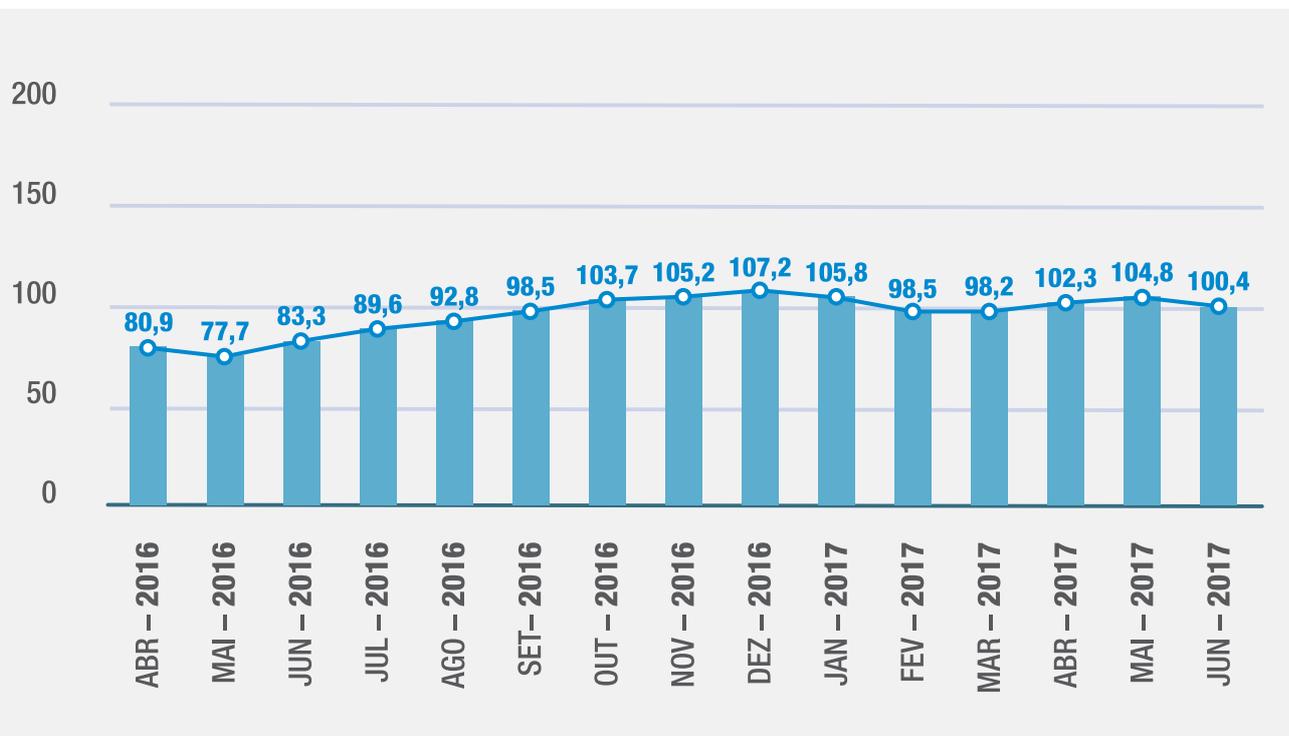
Fonte: CNC. índice varia de 0 a 200 sendo 100 o ponto de inflexão entre o pessimismo e o otimismo

ÍNDICE DE CONFIANÇA DO EMPRESÁRIO DO COMÉRCIO (ICEC-SC)

Para os empresários do comércio catarinense, o momento atual da economia é de cautela, com perspectiva de retomada do crescimento econômico

De modo semelhante ao ICF-SC, o ICEC-SC gira em torno da estabilidade ao longo de 2017. Para os empresários do comércio catarinense, o momento atual da economia é de cautela, com perspectiva de retomada do crescimento econômico. Isso, portanto, reflete uma visão positiva quanto ao futuro, mas que exigirá por parte do governo medidas estruturais, como a reforma da previdência e trabalhista, para a retomada da economia efetivamente se concretizar. Em termos de momento atual, e não futuro, o mercado interno apresenta lentos sinais de recuperação devido às restrições ao crédito (associado às altas taxas de juros, tanto ao consumidor, quanto para o empresário), o crescimento reduzido da renda real e o desemprego alto. Desta maneira, o resultado do varejo fica comprometido, gerando incerteza e bloqueio dos investimentos, visto que os empresários avaliam que o retorno dos investimentos não compensará mais seus custos e que a recuperação econômica está mais distante. ▽

ÍNDICE DE CONFIANÇA DO EMPRESÁRIO DO COMÉRCIO (ICEC)



Fonte: CNC. índice varia de 0 a 200 sendo 100 o ponto de inflexão entre o pessimismo e o otimismo

Inovação em Serviços: ideias que impactam o mercado

THIAGO MARQUES

Doutorando em Estratégia de Marketing pela FGV-EAESP | Responsável Técnico pelo Programa Senac TI e pela Missão Técnica Vale do Silício do Senac/SC

A crise econômica no País tem sido apontada regularmente pela mídia e pelo mercado como a grande responsável pelas quedas não só no setor de serviços, mas também na indústria, setor imobiliário, entre outros. É claro que a confiança do consumidor na economia do País é um fator importante para a decisão de compra, mas, em contrapartida, alguns setores vivenciam uma verdadeira explosão. Áreas como beleza e estética, tecnologia e e-commerce apresentam um crescimento forte dentro do mesmo cenário.

Impulsionados pela expansão da tecnologia, internet e mídias sociais, os setores que crescem são movidos por empresas que apostam forte na inovação para se diferenciar e atrair um consumidor que, apesar de desconfiado, ainda está disposto a adotar soluções e comprar produtos que resolvam de fato seus problemas. Mesmo em setores que também sofrem com a crise, como o imobiliário, despontam soluções inovadoras que andam na contramão da situação econômica do País.

Um exemplo claro desse movimento é a VivaReal, empresa que conecta corretores imobiliários e interessados em alugar ou comprar imóveis. Em um setor bastante tradicional e com uma cultura já enraizada no País, dominado por imobiliárias de porte

 Os setores que crescem são movidos por empresas que apostam forte na inovação para se diferenciar e atrair um consumidor que, apesar de desconfiado, ainda está disposto a comprar. 

Com consultores experientes, o Senac TI contempla as áreas essenciais da gestão de empresas de tecnologia da informação, ofertando consultorias, capacitações, cursos *in company* e educação em diversos níveis.

nacional e com forte concorrência em nível regional, a empresa decidiu arriscar com uma nova forma de oferecer o mesmo tipo de serviço que milhares de outras empresas ainda oferecem. A partir do lançamento da plataforma, a empresa saiu de 25 funcionários, em 2011, para 450, em 2016, alcançando índices de crescimento de mais de 100% ao ano, em plena crise econômica (Exame, 2016).

A revolução necessária na área de serviços não se restringe apenas ao setor propriamente dito, mas também às empresas voltadas à oferta de produtos. Mesmo em pequenos varejistas, a oferta de prestação de serviços como entrega de uma proposta de valor diferenciada é essencial. A inovação, dentro desse contexto, é o leme que muda a direção do barco e leva uma empresa a de fato se diferenciar dentro do mercado. Ou seja, independentemente se falamos de uma rede hoteleira, que essencialmente presta serviços como negócio, ou de uma loja de presentes, que entende o serviço apenas como uma parte do valor entregue ao cliente,



A grande questão em relação à inovação não tem a ver com a ideia, mas sim com a execução, e o processo de transformar uma ideia em uma realidade

a inovação na prestação de serviços é a chave para superar a desconfiança do consumidor com a crise econômica e trazê-lo para o mercado novamente.

Em relação à inovação, existe uma mística grande em torno da palavra, e muitos empresários ainda não conseguem visualizar o que é e como fazer inovação. Para responder adequadamente a essa questão, vamos esclarecer primeiramente o que não é inovação. Inovação não tem nada a ver com “ter boas ideias”. Na verdade, a ideia tem pouco valor quando está apenas em nossa mente, ainda intangível, já que o mercado espera a aplicação prática da ideia. Em suma, ideias no papel não valem nada.

Em 2004, Mark Zuckerberg criou o Facebook, que hoje, com mais de

1 bilhão de usuários, é a maior rede social do mundo e uma das maiores empresas de tecnologia de escala global. É muito comum a alegação de que Zuckerberg teria se inspirado em uma ideia de colegas de Harvard para montar a sua rede. Independentemente da inspiração, ou de quem teve a ideia de uma rede social primeiro, quem implementou e entendeu profundamente seus consumidores foi o criador do Facebook. Outros que tiveram a mesma ideia ou ideias similares, não obtiveram seu sucesso.

O mesmo exemplo vale para outras grandes empresas: ferramentas de busca já existiam antes da criação do Google, computadores já existiam antes da Apple, sistemas operacionais já existiam antes da Microsoft. A grande questão em relação à inovação não



Na Missão Técnica Vale do Silício, os empresários têm a oportunidade de conhecer a cultura da região do Vale do Silício, nos Estados Unidos, que é referência em inovação no mundo, e criar vínculos e parcerias comerciais com empresas que atuam em seu segmento de mercado.

tem a ver com a ideia, mas sim com a execução, e o processo de transformar uma ideia em uma realidade. Inovação é uma mistura bem equilibrada entre um potencial criativo e uma análise pragmática do impacto da nova proposta de valor no mercado. Sem impacto, sem aderência, não existe inovação, e a única forma de verificar se de fato a inovação impactou as pessoas é executando a ideia e operacionalizando a visão criativa.

Nos últimos anos, teorias e metodologias que apoiam o processo de transformação de uma ideia em uma proposta de valor concreta prometem guias para revoluções e reviravoltas para as empresas. Mas, é sempre interessante nos voltarmos primeiramente para o básico. Especialmente nas áreas do setor de serviço, o contato humano sempre foi peça fundamental nos processos comerciais da empresa. Se de fato isso é verdade, faz sentido tirar o poder da inovação do empreendedor e passar para o cliente, certo? Muitas fórmulas ainda apostam todas as suas fichas somente no potencial criativo da empresa e de seus funcionários e gestores, mas dão as costas para o principal beneficiado de toda a evolução da proposta de valor que está sendo desenvolvida: o cliente. Inovar é cocriar junto das pessoas que irão se beneficiar da inovação, colocando o cliente dentro do processo de criação de novas ofertas de valor. Algumas metodologias de inovação muito difundidas, como Design Thinking e Design de Serviços, ajudam a estruturar este processo, oferecendo inúmeras ferramentas que facilitam a cocriação.

Apesar de vivermos em uma era de enormes revoluções, são as pequenas inovações que motivam os consumidores a tomar decisões entre tantas ofertas de valor similares no mercado. Mesmo com todos os produtos impactantes e inovadores criados do Google, foi a criação de uma simples regra de trabalho, em que 30% do tempo do funcionário deve ser alocado para que ele inovar livremente, que realmente viabilizou um ambiente de trabalho criativo. Pequenas inovações no produto, serviço ou na empresa, são a chave para uma cultura empresarial diferenciada. ▀

O uso de tecnologias para formação em saúde

DANIELLA FARINELLA JORA

Mestre em Saúde e Gestão do Trabalho pela Univali | Analista Estadual do Eixo de Ambiente e Saúde do Senac/SC



**É imprescindível
um docente
empoderado das
diferentes tecnologias
educacionais para
formação em saúde.**



A palavra tecnologia é fruto da ciência e da engenharia. Abrange um conjunto de materiais, instrumentos, processos, métodos e técnicas, que visam solucionar problemas nas diferentes áreas da sociedade. Em serviços de saúde, essas tecnologias são decisivas para um processo de cuidado mais resolutivo e assertivo.

A tecnologia tem revolucionado todos os segmentos da sociedade e, no que tange a educação e saúde, não seria diferente. Na atual conjuntura, em que a mudança tecnológica é a regra, buscar condições para ancorar a preparação dos profissionais do futuro requer uma estratégia diferenciada. O profissional deverá interagir com diferentes tipos de tecnologias, ser resolutivo e, sobretudo, um agente do processo de tomada de decisões. Para isso, é imprescindível um docente empoderado das diferentes tecnologias educacionais para formação em saúde.

Aliado às ferramentas tecnológicas, a sociedade contemporânea tem vivido a crescente incorporação de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) na área da saúde, que favorece a comunicação entre os profissionais, a realização de procedimentos a distância, o aumento da eficácia dos serviços de saúde e a maior qualidade do sistema como um todo.

As TICs mais utilizadas na saúde são a Telemedicina – que usa a tecnologia da informação e telecomunicação para o fornecimento de orientações de saúde a pacientes na modalidade a distância, o Prontuário Eletrônico – que possibilita armazenar os dados do paciente e compartilhar com outros setores do hospital e, as Tecnologias Móveis – que são aplicativos e plataformas com acesso a orientações e monitoramento de saúde aos pacientes.

Revoluções nas áreas de biotecnologia, nanotecnologia, infotecnologia e cognotecnologia também impulsionam revoluções em diversos setores. Além disso, a inteligência artificial e a robótica ganham espaço na prestação de serviços. Hospitais da Bélgica já utilizam robôs para fazer a recepção de pacientes e

A impressão em 3D colabora com o diagnóstico e tratamento médico, beneficiando a vida de milhares de pacientes.

visitantes. O robô tem 1,40 metro de altura, é capaz de reconhecer a voz humana em 20 línguas e determinar se seu interlocutor é homem, mulher ou criança. Essa mesma tecnologia também é desenvolvida em formato reduzido, ou seja, robôs com 57 centímetros, que estão em funcionamento em cerca de 300 hospitais e instituições de longa permanência, em vários países.

Nos últimos anos, outra tecnologia que está em disseminação no segmento de saúde é a impressão em 3D. Na década de 1980, quando a impressora 3D foi criada, seu principal uso era fabricar

peças para a indústria automobilística. A impressão em 3D possibilita o protótipo de partes do corpo humano como próteses e implantes, que ajudam o trabalho dos médicos nos cuidados com os pacientes. Um exemplo disso seria uma cirurgia neurológica, em que o segmento do cérebro a ser operado possui grande complexidade. É possível utilizar como base imagens de ressonância magnética ou tomografia computadorizada do paciente para imprimir um protótipo do crânio customizado e realizar o planejamento preciso da cirurgia. Nesse sentido, a tecnologia está colaborando para reduzir complicações, erros e sequelas



no paciente, tornando o procedimento mais seguro para todos os envolvidos.

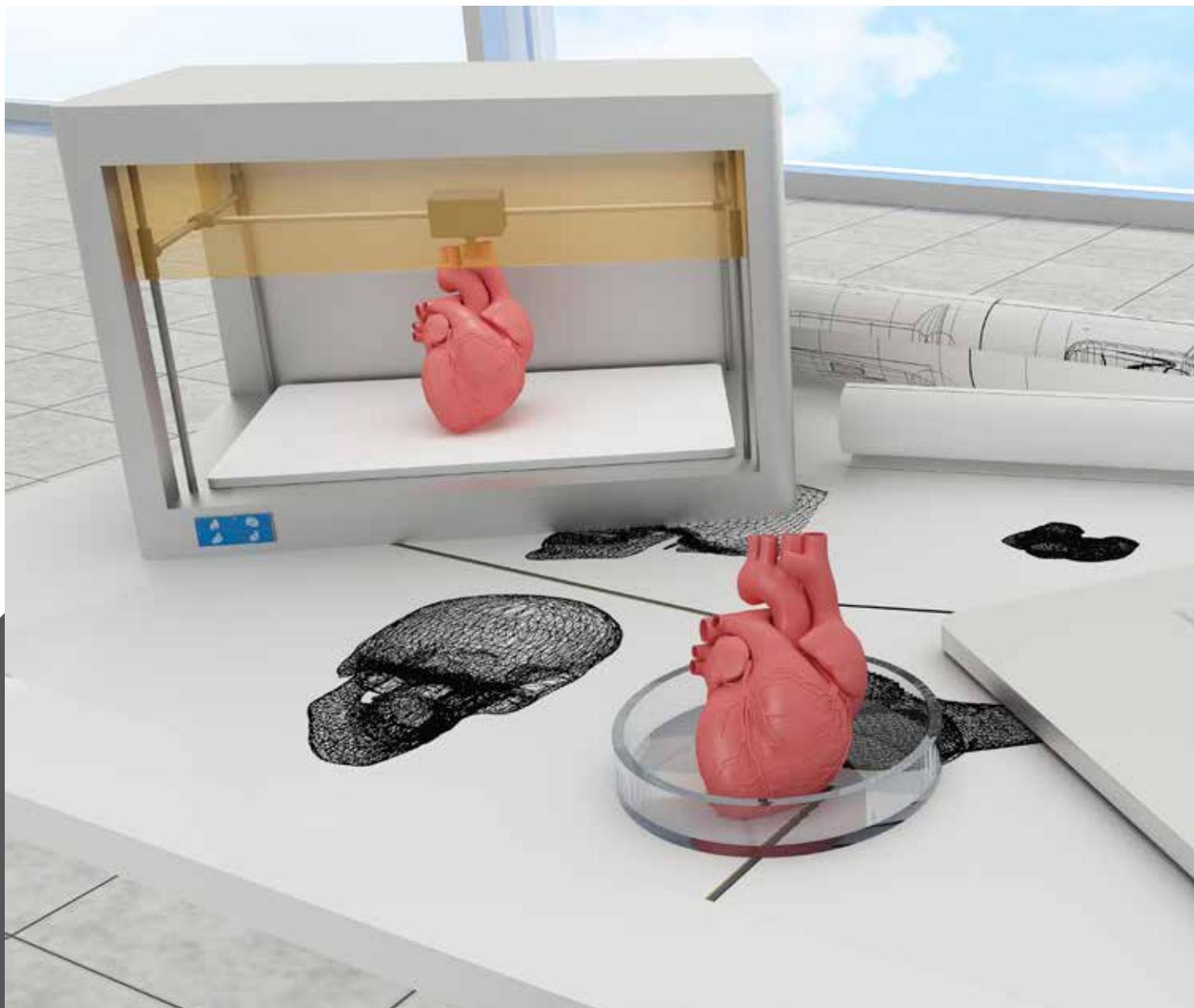
Pesquisas em desenvolvimento apontam que o melhor ainda está por vir. No futuro, essas impressoras poderão imprimir órgãos humanos e acabar com a fila dos transplantes. No Reino Unido, médicos já testaram em pacientes a impressão em

3D de regiões do crânio e maxilar. Nos Estados Unidos, estudantes de engenharia da Universidade de Washington criaram em 3D um braço robótico para uma adolescente de 13 anos.

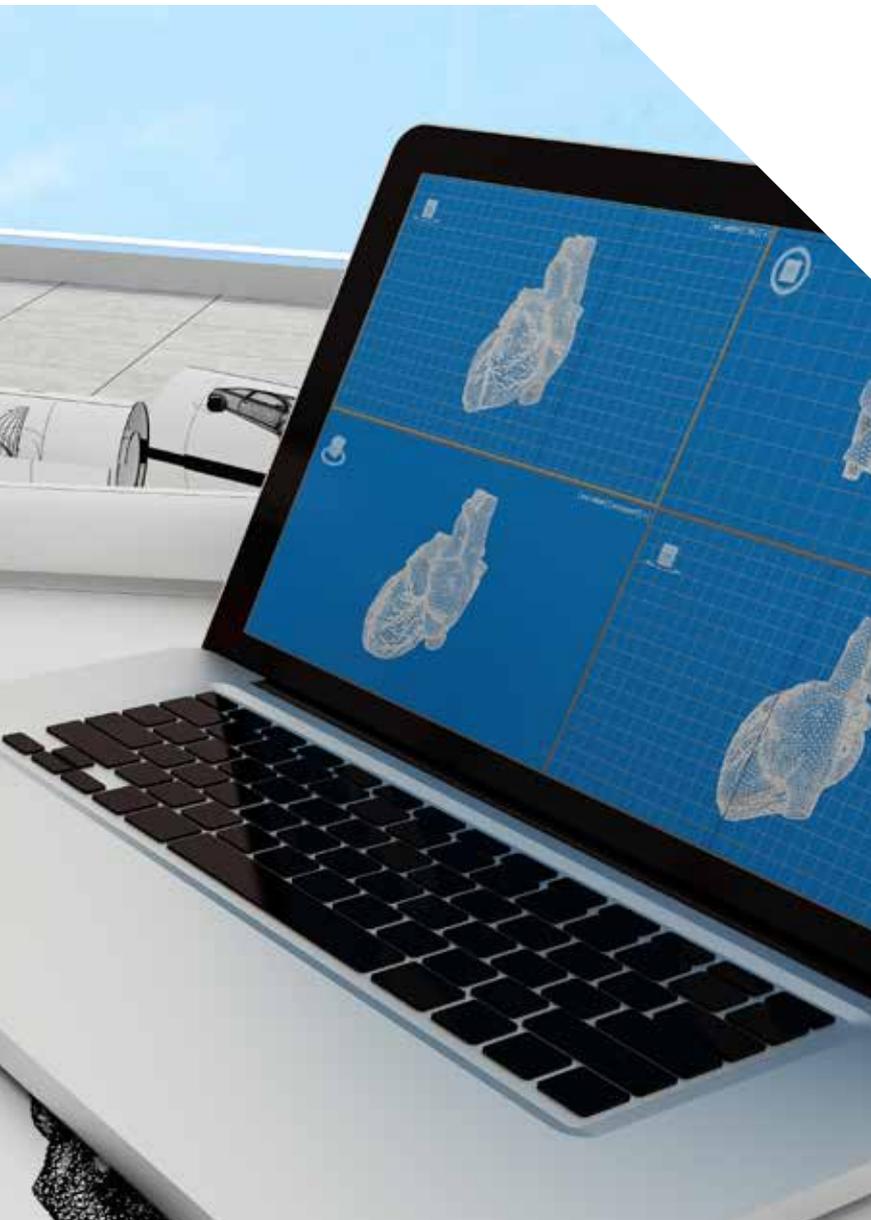
No conjunto das inovações direcionadas para o segmento educacional, os simuladores e a simulação realística

estão ganhando espaço, visto que possibilitam aos alunos em formação a vivência do cotidiano da saúde mais próximo da realidade.

A simulação realística é uma metodologia inovadora que possibilita ao aluno treinar diferentes situações do cotidiano assistencial em saúde. Essas



O Senac Saúde contribui para o desenvolvimento de instituições de saúde pública e privada baseado em tendências e inovações que vislumbram o desenvolvimento dos profissionais da área.



situações são desenvolvidas por meio de cenários de prática, permitindo que os profissionais em formação pratiquem ao máximo os procedimentos. O resultado final é um profissional mais seguro e competente para executar os procedimentos nos pacientes. Já os simuladores são tecnologias como manequins e robôs de alta fidelidade, com características fisiológicas que respondem a todas as ações dos alunos em formação. Os simuladores estão interligados a um software e são programados para convulsionar, apresentar pupilas foto reagentes, chorar, sangrar, transpirar, salivar, com ausculta cardíaca bilateral, pulso.

Existem dois tipos de cenário para a execução da simulação realística: o técnico e o comportamental. O técnico possibilita ao aluno interagir com os manequins e robôs, já o comportamental contempla a participação de atores treinados ou alunos preparados para representar uma determinada situação, como, por exemplo, manejo de conflitos nos serviços de saúde.

Para acompanhar as diferentes transformações tecnológicas, é necessário que os trabalhadores de saúde sejam qualificados para desempenhar novas habilidades, como exemplo, relacionar-se com os robôs que não possuem afeição sentimental por humanos. Nesse sentido, vale salientar que o profissional possui capacidade de inteligência emocional, com alta capacidade de resposta, empatia, autoconsciência, características essenciais que prezamos para um atendimento humanizado e de qualidade nos serviços de saúde. ▀

Como educar para o amanhã?

VALDEMIR KLAMT

Gerente de Educação do Sesc em Santa Catarina



**Na atualidade,
uma das principais
mudanças em
curso diz respeito
à redefinição das
carreiras profissionais.**



A centralidade da educação nas pautas governamentais e nos debates — que geralmente têm o intuito da equidade social, do desenvolvimento da economia e da melhoria da condição humana — deve-se ao fato do conhecimento, da criatividade e da iniciativa serem a essência para formar competências cognitivas e sociais imprescindíveis na contemporaneidade. Essa ideia é corroborada por Cristóbal Cobo Romaní (2012), professor e pesquisador sobre inovação e transferência de conhecimento da Universidade de Oxford, quando no texto *Explorando tendências para a educação no século XXI* afirma que “deter ou não as habilidades para o uso de novas tecnologias, do conhecimento e da informação define um marco claro para distinguir povos, organizações, países e regiões” (p.850). Em contexto internacional, a educação já faz a distinção dos países viáveis (Alemanha, Cingapura, Coréia, Finlândia, Suécia, para citar alguns) daqueles que são menos exitosos; há nações que possuem políticas de educação bem desenhadas, ambientes escolares inovadores e professores bem formados, daquelas nas quais a educação é percebida como importante, mas ainda não alcançou respostas adequadas.

Na atualidade, uma das principais mudanças em curso diz respeito à redefinição das carreiras profissionais. O pesquisador defende que se somam as competências básicas para viver na sociedade contemporânea (ler, escrever, falar, fazer cálculos matemáticos etc.) às novas competências como ter uma cultura tecnológica, saber línguas estrangeiras, ser empreendedor, ter habilidades sociais. Cabe à educação responder a essa nova tendência de forma relevante. Nessa conjuntura é importante planejar com esmero e decidir de forma pragmática. É necessária a ética do esforço e da dedicação para atingir resultados que agreguem valor à coletividade. Requer-se rigor no ambiente escolar, objetivos de aprendizagem bem traçados, profissionais altamente comprometidos e bem formados e famílias que contribuam significativamente no resultado obtido na educação.

Mas a situação brasileira ainda não é exatamente essa. O intelectual José Teixeira Coelho, no texto “A invasão pelos outros e como contê-la”, a partir da reflexão

Educar para o amanhã requer inovação pedagógica na gestão, no ambiente (porque a estética do ambiente pode ser elemento de aprendizagem), na formação dos profissionais, no envolvimento das famílias e na entrega de aprendizagem relevante.

sobre a peça Kaspar, de Peter Handke (adaptada do romance de Jacob Wassermann), constrói uma metáfora sobre a educação e a tecnologia (área que tem muito a contribuir para o ensino e a aprendizagem). O personagem central da obra é Casper Hauser que viveu encarcerado até o final da adolescência sem ter tido contato com animais, coisas ou seres humanos. Depois de liberto é ensinado a comer, falar, tocar piano, conviver em sociedade. Coelho (2011) explica que Casper Hauser “[...] foi colocado numa realidade da qual não tem nenhuma ideia, nenhum conceito. Ele não sabe nada do mundo e das pessoas, não sabe nada de si mesmo, de suas emoções e de suas possibilidades. Sua mente é uma página em branco” (p.13). Na peça esse ser a-histórico aprende com o auxílio do recurso dramático do ponto, que é “soprar” do proscênio, por alguém oculto, a sua fala.

Um mecanismo atual do ponto é o *prompter* que desliza em uma tela todo o texto que o apresentador do telejornal precisa falar; que apresenta o conteúdo do capítulo no livro didático

que o professor precisa repassar ao aluno. Na peça, o ponto diz, em certo momento, para Casper Hauser que ele está sendo aberto para que as coisas sejam despejadas nele. Coelho explica que “[...] é a partir dessa abertura que fazem nele, em sua alma, que ele começa a ser educado, é por ali que começa sua educação” (p.15). Aqui tem início a invasão do seu interior pelos outros. O problema torna-se hiperbólico e de difícil solução quando as políticas públicas da educação, os educadores e os atores e mecanismos envolvidos na educação optam por ser apenas *prompters*.

E como a educação escapa da armadilha do discurso imposto pelos outros (a mídia, os pseudoespecialistas, os aproveitadores de plantão e tantos outros)? Uma importante resposta é o debate e a implementação de práticas pedagógicas inovadoras. O Ministério da Educação brasileiro, no documento “Iniciativa pela Inovação e Criatividade da Educação Básica”, explicita que a inovação abrange cinco aspectos principais da estrutura pedagógica: a gestão, o currículo, o ambiente, os

métodos e a articulação com outros agentes. No aspecto da gestão, para que haja a característica da inovação, é necessário que o trabalho da equipe, a organização do espaço, o percurso de aprendizagem, a tomada de decisão sejam estruturados para que os aspectos pedagógicos sempre tenham ascendência sobre os demais. A gestão escolar precisa de políticas e práticas bem delineadas para que possa haver uma corresponsabilização de administração da escola. O currículo, por sua vez, precisa ser indutor da formação integral, da aprendizagem aprofundada e da sustentabilidade. O ambiente, também, precisa de recursos para o experimento, a convivência das diferenças, a educação humanizada, os meios para se alcançar a criatividade. Os métodos devem privilegiar o protagonismo do aprendiz. No que diz respeito à articulação com outros agentes há a necessidade do envolvimento do entorno (da comunidade).

A inovação pedagógica, portanto, pode ser uma forma de ensino do século XXI para aprendizes do século XXI; uma aposta de



colocar em cena professores, alunos e pais contracenando a mesma peça, de educar sem o auxílio de *prompters* (traduzidos geralmente por modismos de ensino, ausência de recursos e má vontade política). E, quando se propõe atuar no mesmo palco, entende-se a educação como troca permanente, como ética de uma coletividade, como performance, em que o conteúdo e a forma de ensinar fazem a diferença porque o aprendiz da contemporaneidade não é Casper Hauser.

Educar para o amanhã requer inovação pedagógica na gestão, no ambiente (porque a estética do ambiente pode ser elemento de aprendizagem), na formação dos profissionais, no envolvimento das famílias e na entrega de aprendizagem relevante. Quando a questão é educar para o amanhã, instituições como o Sesc Santa Catarina assumem o palco como protagonistas na Educação Infantil, no Ensino Fundamental, em projetos de contraturno como Habilidades de Estudo e Horizonte, na Educação de Jovens e Adultos e Educação Complementar. ▀

REFERÊNCIAS

COELHO, J. T. A invasão pelos outros e como contê-la. In: _____. Cultura e educação. [tradução Ana Goldberger]. São Paulo: Iluminuras: Itaú Cultural, 2011.

MEC. Iniciativa pela Inovação e Criatividade na Educação Básica, 2016. Disponível em: <<http://www.criatividade.mec.gov.br>>. Acesso em: 31 de maio de 2017.

ROMANÍ, C.C. Explorando tendências para a educação no século XXI. Cadernos de Pesquisa, São Paulo, vol.42, n.147, p.848-867, set./dez 2012.

ESCOLA SESC

Um lugar para pensar e ser feliz.

O Sesc está ao seu lado para auxiliar no aprendizado e conhecimento durante toda a sua vida. Por isso, oferecemos projetos educacionais para todas as idades, que atendem desde bebês, passando por crianças, adolescentes, chegando a adultos e idosos.

- CRECHE
- EDUCAÇÃO INFANTIL
- ENSINO FUNDAMENTAL
- PRÉ-VESTIBULAR
- EJA - EDUCAÇÃO JOVENS E ADULTOS

Para mais informações, acesse
www.sesc-sc.com.br/escola

sesc-sc.com.br
0800 645 5454



Qualidade de vida do trabalhador

JÉSSICA DA LUZ PEREIRA PUCCI

Gerente de Saúde do Sesc em Santa Catarina



É importante a integração entre a vida pessoal e o trabalho com o alinhamento dos valores pessoais aos valores e às metas do negócio das empresas.



O cliente interno é o principal responsável pelo sucesso de uma empresa, e a saúde e o bem-estar destes profissionais são fundamentais para a construção de um ambiente de satisfação e motivação. Ao investir na qualidade de vida e no desenvolvimento humano, é possível aplicar boas práticas, criando empresas saudáveis que beneficiam os trabalhadores, percebendo-os como o centro do processo, com ações estratégicas e direcionamento para a tomada de boas decisões sobre o seu estilo de vida. Pesquisas indicam que o retorno sobre o investimento em programas de qualidade de vida reforça a fidelidade do colaborador, reduz o absenteísmo (falta ao trabalho), aumenta a produtividade, melhora o desempenho global da empresa, reduz o presenteísmo (baixa produtividade) e os custos associados com problemas de saúde.

Mas o que é qualidade de vida e como podemos trazer esse tema para dentro de nossas empresas? Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a qualidade de vida, é definida como a “percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Assim como a definição da qualidade de vida, a Qualidade de Vida do Trabalho (QVT) também traduz um amplo e complexo conceito não se restringindo apenas ao ambiente físico, mas também a fatores de relacionamentos interpessoais e saúde. É importante a integração entre a vida pessoal e o trabalho com o alinhamento dos valores pessoais aos valores e às metas do negócio das empresas.

O tema QVT já faz parte de inúmeras teses de doutorado e artigos científicos e é fato que cada vez mais as empresas acreditam que o ambiente de trabalho saudável é favorável. O direcionamento estratégico das empresas, baseado nos pilares da qualidade de vida, criam indicadores, detectam riscos de saúde nas fases iniciais, controlam a mudança do comportamento e promovem desta forma maior engajamento e ganhos com competitividade.

Neste artigo iremos considerar os programas de QVT como uma ferramenta de gestão estratégica com desafios corporativos, metas e desenvolvimento de um futuro

com propósito. Segundo a publicação “Working Well: A Global Survey of Workforce Wellbeing Strategies” (XEROX, 2016), os programas de bem-estar apresentam maior impacto no engajamento (86%), imagem organizacional (82%), bem-estar geral (78%) e produtividade (76%). Ainda de acordo com a publicação, 69% das organizações multinacionais têm uma estratégia global de saúde e 42% possuem um orçamento específico para ações de bem-estar e qualidade de vida.

A cultura de bem-estar é forte e crescente, sendo um importante elemento de valorização do trabalhador e de desempenho organizacional. Para que esta mudança da cultura aconteça, é vital o apoio e engajamento das lideranças.

Pesquisa da Mercer “Talent Barometer Research” realizada no Fórum Econômico Mundial de 2013, em Davos, na Suíça, divulgada na publicação “Temas Avançados em Qualidade

de Vida” (Ogata, 2015), destaca que empresas ao redor do mundo têm feito grandes investimentos nesta área, por entenderem que o capital humano é um ativo importante na competitividade de suas empresas. Os dados indicam que 6 em 10 empresas têm aumentado seus investimentos nesse campo, enquanto 1 em 10 tem diminuído.

Algumas grandes empresas brasileiras são referência de inovação em QVT, como a Magazine Luiza, a



De acordo com a pesquisa “Estilo de vida dos trabalhadores do segmento supermercadista catarinense”, realizada em uma parceria entre Fecomércio/SC, Sesc e Associação Catarinense de Supermercados (Acats) em 2015, 45,9% dos entrevistados não praticam atividades físicas e 76% admitem que assistem à TV mais de duas horas por dia

Unilever, a Sodexo e o Hospital Alemão Oswaldo Cruz, que criou um Centro de Atenção à Saúde e Segurança do Colaborador (CASC), com modelo de integração da saúde assistencial, promoção à saúde e qualidade de vida. Desenvolve ainda o Programa Bem-Estar, que tem como meta contribuir para a sustentabilidade do negócio por meio da melhor experiência em saúde possível, reduzindo custos e aumentando a produtividade organizacional, além de melhorar a retenção de talentos, gerar valor para a força de trabalho e para a comunidade.

Estas organizações de referência foram visitadas na 1ª Missão Técnica São Paulo, realizada em maio de 2017, organizada pelo Sesc em Santa Catarina, com a participação de gestores catarinenses. O objetivo foi promover uma imersão em empresas de referência e participar do XVI Congresso Brasileiro de Qualidade de Vida, que aconteceu no Hospital Sírio-Libanês e teve como tema central as “Novas Fronteiras em Qualidade de Vida”, contando com a participação de renomados palestrantes nacionais e internacionais que abordaram questões como: Tecnologia para mudança de comportamento; Depressão e Burnout no trabalho (esgotamento profissional); Cultura organizacional e qualidade de vida; A convivência entre as diferentes gerações na empresa; Como a tecnologia pode contribuir para a qualidade de vida; Indicadores de bem-estar ao redor do mundo; As melhores práticas para construir empresas saudáveis e gerar valor sobre o investimento e o Impacto do

comportamento sedentário na saúde do colaborador e da empresa.

O esforço do Sesc em Santa Catarina para fomentar a reflexão sobre o assunto e sensibilizar para a importância da saúde e do bem-estar do público interno já é reconhecido no Estado. Desde 2016, a Instituição realiza o painel “Investir na qualidade de vida das equipes traz benefícios?”, voltado para empresários e gestores de pessoas, com a participação de especialistas, apresentações de pesquisas e cases de sucesso de empresas que investem em QVT em cada região, entre eles o do Hippo Supermercados, em Florianópolis; Lojas Zago, em Lages; Grupo Preze, em Balneário Camboriú; Adapcon, em Jaraguá do Sul; Júlio Imóveis, em Brusque; Grupo Dmüller, em Itajaí; e Senior Sistemas, em Blumenau. Até agosto de 2017 foram realizados 16 eventos pelo Estado.

Reforçando que as empresas do Comércio de Bens, Serviços e Turismo também podem oferecer os benefícios do Sesc aos seus colaboradores, pois são contribuintes da Instituição. E o Sesc é um grande aliado na promoção do bem-estar e qualidade de vida, atuando fortemente nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer, Turismo Social e Assistência, com vasta oferta de eventos e serviços.

Estudos alertam para a necessidade de fomentar ações que busquem a melhoria da qualidade de vida das equipes de trabalho e a conscientização para bons hábitos. De acordo com a pesquisa “Estilo de vida dos trabalhadores do segmento supermercadista

catarinense”, realizada em uma parceria entre Fecomércio SC, Sesc e Associação Catarinense de Supermercados (Acats) em 2015, 45,9% dos entrevistados não praticam atividades físicas e 76% admitem que assistem à TV mais de duas horas por dia. Os indicadores de sedentarismo são preocupantes e mostram que é preciso engajar os líderes e motivar a participação dos colaboradores.

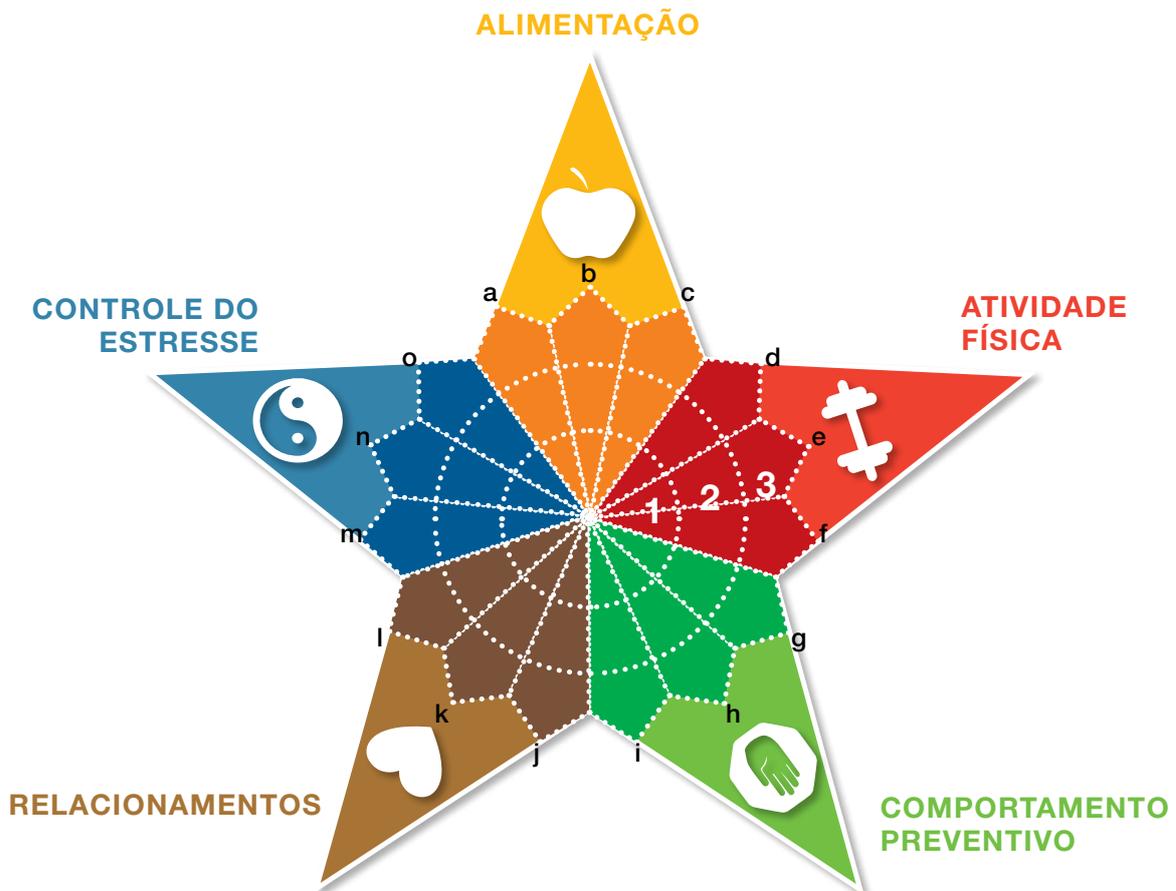
Considerando que o estilo de vida interfere diretamente nas empresas, a pesquisa faz uma radiografia deste grupo e mapeia as demandas para a promoção da Qualidade de Vida nas empresas, consistindo em um documento que pode ser usado de diversas formas pelas entidades e

empresas envolvidas. Este trabalho de diagnóstico é muito importante para o desenvolvimento de um programa efetivo de promoção da saúde.

Geralmente, os programas de QVT iniciam com um auxílio alimentação, exercícios laborais, grupos de caminhadas e corridas e demais atividades de integração e incentivo. Porém, várias ações de QVT dentro da empresa podem ser incorporadas, como por exemplo, o apoio à Saúde no combate ao tabagismo e doenças crônicas não transmissíveis, o incentivo a alimentação equilibrada, variada e saudável e a prática regular de exercícios físicos através do uso das escadas e intervenções com breves exercícios funcionais para

evitar o comportamento sedentário de ficar sentado.

Nesta mesma linha de atuação o Sesc em Santa Catarina oferece aos seus colaboradores, desde 2011, o programa de QVT chamado “QualiVida”, baseado nas diretrizes do Pentáculo do Bem-Estar desenvolvido pelo professor da Universidade Federal de Santa Catarina Markus Nahas. (NAHAS, 2000). Este instrumento apresenta cinco aspectos que segundo o autor Nahas, são fundamentais no estilo de vida das pessoas e são eles: Nutrição; Atividade Física; Comportamento Preventivo; Relacionamentos; e Stress (NAHAS, 2001). Abaixo, a figura 1 exemplifica o Pentáculo e seus aspectos.



Bem-estar é mais do que o estabelecimento de programas, bem-estar é a capacidade de tomar boas decisões através do aumento da conscientização para melhorar o seu amanhã

A Instituição promove ações voltadas à saúde preventiva, ao incentivo de atividade física, estímulo ao consumo de alimentos saudáveis, relaxamento, integração e bem-estar. Todas as atividades são realizadas pensando na felicidade do colaborador. Porém, é importante lembrar que a definição de qualidade de vida vai além da satisfação do indivíduo relacionada ao trabalho, e retrata também sua vida pessoal e familiar e satisfação consigo próprio. É importante entender as suas necessidades e avaliar a formação do comportamento a longo prazo e quais são os componentes que levam as pessoas a tomarem boas decisões. Neste sentido, além das atividades presentes dentro do programa QualiVida, os colaboradores do Sesc-SC contam com toda infraestrutura de cursos e atividades de saúde e lazer que a empresa oferece para seus clientes, muitas delas com descontos, proporcionando oportunidades para que a definição da qualidade de vida seja atingida no todo.

Para concluir, sabemos que o trabalho faz parte do cotidiano das pessoas e muitas vezes o tempo de convivência dentro do ambiente corporativo pode ser maior que o tempo dedicado para situações familiares. Bem-estar é mais do que o estabelecimento de programas, bem-estar é a capacidade de tomar boas decisões através do aumento da conscientização para melhorar o seu amanhã. Desta forma, qualquer mudança dentro do contexto corporativo pode impactar na percepção do colaborador em relação ao ambiente que está inserido. Ainda, lembramos que tais impactos podem ser sentidos tanto da empresa para com o colaborador, quanto do colaborador para com a empresa. Entender esta relação mútua pode ser a chave de sucesso para uma equipe motivada, colaborativa e acima de tudo satisfeita e orgulhosa do que faz. ▀

REFERÊNCIAS

NAHAS, M. V. Atividade física, saúde e qualidade de vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo. 2. ed. Londrina: Midiograf, 2001.

NAHAS, M. V.; BARROS, M. V. G.; FRANCALACCI, V. L. O Pentágono do bem-estar: base conceitual para avaliação do estilo de vida de indivíduos ou grupos. Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde, Londrina, v.5, n.2, p. 48-59, 2000.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Fortaleza: UNIFOR, 1992.

OGATA, Alberto José Niituma (org.). Temas Avançados em Qualidade de Vida. 1ª ed. Londrina: Midiograf, 2015.

RODRIGUES, Maria José (Ed.). Investimento em saúde e segurança no trabalho dá retorno às empresas. 2016. Disponível em: <http://www.portaldaindustria.com.br/agenciacni/noticias/2016/06/investimento-em-saude-e-seguranca-no-trabalho-da-retorno-as-empresas-1/>. Acesso em: 29 de maio de 2017.

COSTA, Márcio Teixeira da. A odontologia do trabalho como elemento integrado aos sistemas de gestão de saúde e segurança no trabalho. 2010. 183 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Sistemas de Gestão, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2010. Disponível em: [http://www.bdttd.ndc.uff.br/tde_arquivos/14/TDE-2010-08-24T160204Z-2607/Publico/Dissertacao Marcio Costa.pdf](http://www.bdttd.ndc.uff.br/tde_arquivos/14/TDE-2010-08-24T160204Z-2607/Publico/Dissertacao%20Marcio%20Costa.pdf). Acesso em: 29 de maio de 2017.

Working Well: A Global Survey of Workforce Wellbeing Strategies — Survey Report, Seventh Edition — October 2016.



ATENDIMENTO CORPORATIVO SENAC

SEJA QUAL FOR SEU MERCADO E O TAMANHO DE SUA EMPRESA, O SENAC QUER FAZER PARTE DO SEU SUCESSO.

Através de serviços customizados, o atendimento corporativo auxilia as empresas e organizações dos setores de comércio, serviços e turismo a atingirem suas metas. A partir de uma análise do negócio e da área de atuação, são criadas soluções inovadoras que buscam a melhoria da performance organizacional. A consultoria atende as necessidades de cada cliente, sempre buscando o aperfeiçoamento profissional.

Conheça as áreas de atuação e as vantagens de contar com o Atendimento Corporativo do Senac:

- Administração e Negócios;
- Gestão de Pessoas e Liderança;
- Marketing e Vendas;
- Gestão de Serviços de Saúde;
- Tecnologia da Informação;
- Desenvolvimento Social;
- Turismo e Hospitalidade;
- Meio ambiente;
- Saúde;
- Segurança do Trabalho.

Benefícios

- Customização das propostas de atendimento em função da real necessidade da empresa;
- Consultores com experiência de mercado;
- Proposta alinhada aos objetivos estratégicos da organização;
- Aprendizagem voltada ao desenvolvimento de habilidades e atitudes;
- Flexibilidade de horários, locais e modalidade (presencial e a distância).



Para saber mais sobre o Atendimento Corporativo, acesse o site sc.senac.br e conheça melhor as vantagens para você alcançar o sucesso nos negócios.

Capacidade de superação e de trabalho está no nosso DNA

CLÁUDIO SCHUSTER

Assessor de Imprensa do SECOVI Florianópolis e Tubarão



Há um consenso de que o momento é de incerteza, indefinição e expectativa, especialmente pelos efeitos que a situação política instável ainda produz sobre a economia.



O mercado imobiliário funciona como um dos principais termômetros da situação econômica e das tendências para os cenários futuros no País e, em consequência, no Estado. Destaco neste texto alguns aspectos que considero essenciais no trabalho que as entidades ligadas ao setor desenvolvem, no sentido de contribuírem para o entendimento da atual situação e para a retomada do crescimento.

Há um consenso de que o momento é de incerteza, indefinição e expectativa, especialmente pelos efeitos que a situação política instável ainda produz sobre a economia. Nesse contexto, se por um lado muitos ficam no compasso de espera, para quem tem recursos disponíveis, o momento se apresenta como uma oportunidade para investimentos.

Vale destacar que Santa Catarina tem uma particularidade importante, pois algumas de nossas principais cidades apresentam uma característica de receberem muitos moradores novos, temporários ou não, vindos de outras cidades, estados e países.

PESQUISA

Para uma correta análise dessa situação, a pesquisa é um instrumento fundamental e tem trazido informações importantes para balizar o mercado. Na Pesquisa de Turismo Verão no Litoral Catarinense da Fecomércio SC, os números referentes à variação média do faturamento no setor de comércio e serviços mostram que, mesmo quando há uma avaliação desfavorável em relação à temporada anterior, se comparado com os demais meses do ano, o período representou aumento de 19% em 2017.

Os dados históricos revelam que existe uma tendência de crescimento no percentual de turistas que ocupam imóveis alugados ou próprios, o que significa, para o mercado imobiliário, ótimas oportunidades não só para locação, como também para comercialização, pois muitos acabam escolhendo o Estado para morar ou, pelo menos, para ter uma residência para as férias.

Este fenômeno migratório, é bom ressaltar, não se restringe ao litoral. Nossa pujante diversidade econômica também atrai novos moradores para cidades das demais regiões. Na Pesquisa do Mercado Imobiliário, parceria entre Fecomércio SC e Secovis, vemos que em Florianópolis as ofertas para negociações de imóveis residenciais, tanto locações quanto vendas, mostram tendência de crescimento. Tudo isso minimiza em Santa Catarina os graves problemas que o Brasil enfrenta. E alimenta a esperança de que dias melhores virão.





LEGISLAÇÃO

Tanto a questão do investimento público, como a regulação do mercado estão intimamente ligadas à legislação, especialmente federal. Assuntos ligados aos condomínios, desenvolvimento urbano, parcelamento do solo, projetos de moradia de baixa renda, programas para diminuir o déficit habitacional, por exemplo, têm impacto forte no mercado e estão sendo acompanhados pelos Secovis. Em maio, a Agenda Legislativa & Projetos Prioritários – Setor de Comércio e Serviços Imobiliários 2017-2018 foi apresentada no Congresso Nacional. São 14 projetos de lei destacados pelos Secovis, que estão em andamento na Câmara dos Deputados e no Senado Federal e podem causar impacto a um setor que representa 95 mil empresas e 180 mil condomínios edilícios, gerando mais de 500 mil empregos diretos e cerca de 1.750 mil indiretos para a economia do País.

No plano estadual, foi relevante a aprovação do projeto de lei 178/2016, que institui o princípio da Autodeclaração e do Enquadramento Empresarial Simplificado (EES), relativo aos processos de concessão e renovação de alvarás, aberturas, alterações, licenciamentos e fechamentos de empresas, bem como de emissão de atestados. Afinal, toda desburocratização é uma enorme contribuição para movimentar o mercado imobiliário.

Nas esferas municipais, nossas entidades têm batalhado contra aumentos abusivos do IPTU e por um ITBI que estimule a formalização das transferências dos imóveis. São igualmente questões que, se tratadas com bom senso pelas prefeituras, podem ajudar muito no ambiente positivo para os negócios.



Nas esferas municipais, nossas entidades têm batalhado contra aumentos abusivos do IPTU e por um ITBI que estimule a formalização das transferências dos imóveis

CAPACITAÇÃO

A capacitação de imobiliárias e profissionais também tem grande influência na melhoria do mercado. Este terceiro item tem sido uma preocupação constante dos Secovis, com a realização permanente de cursos em Santa Catarina. Um ponto alto e marcante neste aspecto foi a realização do Conami, o Congresso Nacional do Mercado Imobiliário, há dois anos, em Florianópolis. Uma das consequências do evento foi a parceria com o Institute of Real Estate Management (IREM), dos EUA. Os cursos para profissionais de administração de imóveis residenciais e comerciais, com certificação internacional, já começaram. Com certeza, a qualidade

afeta diretamente a quantidade quando se fala em mercado imobiliário.

Em suma, se vivemos um momento difícil, também é verdade que já passamos por situações adversas em outros períodos de nossa história. E por tudo o que aqui foi colocado, não tenho dúvidas de que, de nossa parte, estamos mais preparados do que nunca para voltarmos a crescer, gerando riqueza, empregos e qualidade de vida em nosso Estado e em nosso País. O que precisamos é de estabilidade econômica, crédito acessível para o consumidor e investimentos em habitação popular, pois capacidade de superação e de trabalho já estão no nosso DNA. ▀

O setor de serviços

LUCIANO CORDÓVA

Economista da Fecomércio SC



No início do século XX a participação dos serviços no valor agregado não passava de 30%, atualmente ultrapassa os 70%.



O setor de serviços está, em termos históricos, atrelado ao desenvolvimento econômico e a renda das famílias de uma maneira positivamente proporcional, isto é, se uma das duas variáveis cresce, o setor de serviços numa economia nacional também crescerá. Isso porque o progresso social demanda uma ampla gama de atividades, que só podem ser atendidas pelo setor de serviços, como os de tecnologia, transporte, saúde, imobiliário, educação, etc. Além disso, o aumento da renda familiar proporciona que certa parte do orçamento possa ser gasta em atividades que agregam bem-estar. Nesse quesito, uma vez mais, os serviços se destacam e o desenvolvimento econômico, entendido no seu conceito mais amplo, pode se dar.

As etapas de desenvolvimento do setor de serviços foram facilmente visualizadas nas economias desenvolvidas, no qual o progresso da indústria do século XIX e primeira parte do século XX deu lugar a uma economia voltada, majoritariamente, ao setor de serviços a partir da segunda metade do século XX, no que diz respeito à produção de valor adicionado. Com isso, a agricultura, a qual já perdera grande parte de sua participação no processo de agregação de valor, e a indústria cederam espaço para o setor terciário, ao longo dos últimos 50 anos. No início do século XX a participação dos serviços no valor agregado não passava de 30% nas economias desenvolvidas; no século XXI já ultrapassa os 70%. Correspondência equivalente há também em número de empregos – 75% dos empregos formais nos Estados Unidos são nos serviços, segundo a OECD – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico.

No entanto, é importante afirmar que esse crescimento relativo do setor de serviços no valor adicionado das economias não significa que a indústria ou a agricultura perderam importância ou que vivemos uma economia pós-industrial. Muito pelo contrário, significa que o desenvolvimento industrial chegou a tal ponto que não pode mais continuar sem a constituição de um amplo setor auxiliar, que será copartícipe no processo de aumento da capacidade produtiva de uma sociedade. Este setor, invariavelmente, são os serviços, os quais fornecerão, desde soluções

tecnológicas e de inovação aos demais setores econômicos, a facilitadores e intermediadores do processo produtivo. Ou seja, operou-se uma fusão muito mais orgânica e simbiótica entre os elos da cadeia produtiva, à medida que o crescimento econômico foi se tornando mais complexo, o que por definição exige uma racionalização e inovação das etapas de acumulação maior e mais dinâmica do que vinha sendo feito até então.

Dessa maneira, fortemente conectado aos demais setores da economia, o

setor de serviços se consolida nas economias avançadas de tal maneira que, associado ao crescimento da renda da população e ao crescimento do turismo, ganha, para certos segmentos, uma dinâmica própria. Estes, claros, são os serviços prestados às famílias, que compreendem os segmentos de hospedagem, alimentação, atividades culturais, recreativas, esportivas, etc. Aí reside a importância de se consolidar um forte mercado interno, já que para essas economias, o crescimento da produtividade e do emprego tornou-se

altamente dependente do sucesso do setor de serviços. Em alguns casos, até para o equilíbrio de suas contas externas, pois um processo de globalização do setor terciário também passa a acontecer nos últimos 20 anos.

Portanto, aquela antiga visão, que preocupava os economistas e formuladores de políticas públicas da segunda metade do século XX, segundo a qual a crescente participação do setor de serviços no produto e no emprego das economias nacionais significava uma perda de



Os números evidenciam a importância do setor para a economia brasileira e também demonstram uma característica fundamental do setor, além de sua heterogeneidade: ser intensivo em mão de obra. Isso porque, em 2014 o montante das remunerações equivalia a 20,7% da receita operacional líquida

eficiência econômica, haja vista que o setor de serviços era interpretado como tendo menor capacidade de inovação do que a indústria, não se confirmou. O que de fato pôde ser verificado, a luz da segunda década do século XXI, é o contrário: as empresas industriais para poder inovar e aumentar sua competitividade buscam cada vez mais serviços profissionais especializados. Com a terceirização aprovada no Brasil esta prática tende a se intensificar ainda mais. Desse modo, o setor de serviços não surge como um mero usuário de novas tecnologias e procedimentos, mas também como um grande difusor dessas tecnologias e de práticas inovadoras, como por exemplo, a partir das consultorias e treinamentos. Sem contar, claro, o grande avanço dos serviços intensivos em conhecimento (SIC), os quais também produzem novas tecnologias. Assim, esta integração serviços – indústria – agricultura possibilita, na verdade, um grande aumento da eficiência econômica.

No Brasil, diferentemente dos países desenvolvidos, cujo crescimento do setor de serviços seguiu mais estreitamente o desenvolvimento da renda e do setor industrial, a partir da absorção da mão de obra repelida da indústria pelo progresso tecnológico, o crescimento do setor de serviços brasileiro acompanhou o processo de transição do campo para a cidade como eixo central da acumulação num processo de crescimento mais vegetativo e por isso com maiores índices de informalidade. Isso pode ser visualizado mais claramente na mudança estrutural do núcleo de empregos. Em 1950, 64,3% dos

empregos estavam na agricultura, 19,1% nos serviços e 16,4% na indústria. Por outro lado, em 2011, esses números se invertem: 63,7% dos empregos são dos serviços, 20,1% no setor industrial e 16% na agricultura, segundo estudo do INSPER.

Essa constatação levou no passado a constatação de que o setor de serviços brasileiro contribuía para a estagnação da produtividade geral da economia, de maneira semelhante à visão antiquada em escala mundial. Porém, se o setor de serviços brasileiro não nasceu integrado à dinâmica dos demais setores econômicos, ele foi, ainda que tardiamente, assimilado aos demais setores a partir da década de 1970 e 1980. Dessa maneira, deixou de ser apenas fornecedor ao consumidor final, com baixa eficiência produtiva e alta informalidade para integrar as cadeias globais de valor, como fornecedor intermediário e fator determinante a evolução econômica do País, tal qual já se observava nos países desenvolvidos.

Nesse processo, a base produtiva do setor de serviços no Brasil se assentou e continua evoluindo. Podemos observar, por exemplo, que em 2014, o último ano disponível pela Pesquisa Anual dos Serviços (PAS) do IBGE, o Brasil empregava aproximadamente 13 milhões de pessoas no setor, mais do que o pessoal ocupado no comércio e na indústria. Também pagava R\$ 289 bilhões em salários e outras remunerações, menos do que a indústria e mais que o comércio, segundo tabela abaixo. Contudo, é possível visualizar que no quadriênio de 2010 a 2014, o setor de serviços

em termos de número de empresas, pessoal ocupado e salários foi o que mais cresceu, enquanto que na receita operacional o crescimento de 28,4% é muito próximo do crescimento do comércio, de 29,4%.

Estes números evidenciam a importância do setor para a economia brasileira e também demonstram

uma característica fundamental além de sua heterogeneidade: ser intensivo em mão de obra. Isso porque, em 2014 o montante das remunerações equivalia a 20,7% da receita operacional líquida. Percentual muito mais elevado que o comércio, com 6,2% e que a indústria, com 14,9%. Constatação relevante, pois tem reflexos na maneira como o setor de

serviços é tributado, especialmente no que concerne ao pagamento de PIS e COFINS. Nisso, qualquer reforma nestes impostos deve considerar como insumo, também o gasto com mão de obra, a fim de se gerar créditos tributários. Caso contrário, haverá uma elevação exacerbada da carga tributária, tornando inviável a atividade do setor.

	2010			2014		
	 Indústria	 Comércio	 Serviços	 Indústria	 Comércio	 Serviços
Número de empresas (Unidades)	299.862	1.540.430	969.204	334.752	1.647.204	1.332.260
Pessoal ocupado em 31/12 (Pessoas)	8.387.142	9.039.952	10.440.382	8.817.389	10.698.741	13.042.382
Salários, retiradas e outras remunerações (Mil Reais)	351.870.297	139.653.799	216.820.786	416.779.186	186.322.547	289.650.206
Receita operacional líquida (Mil Reais)	2.488.007.407	2.306.709.045	1.087.957.909	2.796.478.892	2.983.847.808	1.396.779.497
Salários, retiradas e outras remunerações por pessoa ocupada (R\$)	41.954	15.449	20.768	47.268	17.415	22.208
Receita operacional líquida por pessoa ocupada (R\$)	296.645	255.168	104.207	317.155	278.897	107.095

Variações

	Número de empresas (Unidades)	Pessoal ocupado em 31/12 (Pessoas)	Salários, retiradas e outras remunerações (Mil Reais)	Receita operacional líquida (Mil Reais)	Salários, retiradas e outras remunerações por pessoa ocupada (R\$)	Receita operacional líquida por pessoa ocupada (R\$)
Indústria 	11,6%	5,1%	18,4%	12,4%	12,7%	6,9%
Comércio 	6,9%	18,3%	33,4%	29,4%	12,7%	9,3%
Serviços 	37,5%	24,9%	33,6%	28,4%	6,9%	2,8%

Fonte: PIA, PAC, PAS (IBGE). Nota: valores monetários de 2010 corrigidos pelo IPCA de 2014

Ao analisar o setor de serviços do Brasil pelos segmentos que o compõem, conforme tabela abaixo, observam-se algumas conclusões interessantes. Por exemplo, o segmento mais produtivo, definido aqui, com a razão entre a receita líquida e o pessoal ocupado, é o segmento de serviços de informação e comunicação e que por isso mesmo também pagou as maiores

remunerações média (R\$ 45.807 em 2014). Segmento este, caracterizado pela grande integração com os demais setores da economia. Por outro lado, os serviços de manutenção e reparação propiciaram a menor receita líquida por pessoa ocupada, enquanto que a menor remuneração por pessoa ocupada ficou por conta dos serviços prestados às famílias, caracterizado por uma alta

informalidade. Nos números absolutos, o segmento que mais emprega é os serviços profissionais, administrativos e complementares. Quanto à receita operacional líquida, a liderança fica por conta do segmento de transportes, serviços auxiliares aos transportes e correio. No número de empresas, os serviços prestados às famílias destacam-se em primeiro lugar.

Pesquisa anual dos Serviços – 2014

	Serviços prestado às famílias	Serviços de informação e comunicação	Serviços profissionais, administrativos e complementares	Transportes, serviços auxiliares aos transportes e correio	Atividades Imobiliárias	Serviços de manutenção e reparação	Outras atividades de serviços
							
Receita operacional líquida (Mil Reais)	164.850.250	323.035.626	370.414.748	406.056.322	39.990.241	24.282.654	68.149.656
TOTAL: 1.396.779.497							
Salários, retiradas e outras remunerações (Mil Reais)	39.430.369	47.786.405	104.481.744	73.778.865	3.981.893	6.661.046	13.529.884
TOTAL: 289.650.206							
Pessoal ocupado em 31/12 (Pessoas)	2.903.685	1.043.211	5.279.398	2.670.820	204.144	462.193	478.931
TOTAL: 13.042.382							
Número de empresas (Unidades)	415.176	110.014	409.916	191.674	49.978	114.962	40.540
TOTAL: 1.332.260							
Salários, retiradas e outras remunerações por pessoa ocupada (R\$)	13.579	45.807	19.790	27.624	19.505	14.412	28.250
TOTAL: 22.208							
Receita operacional líquida por pessoa ocupada (R\$)	56.773	309.655	70.162	152.034	195.892	52.538	142.295
TOTAL: 107.095							
Remunerações sobre receita operacional líquida (%)	23,9	14,8	28,2	18,2	10,0	27,4	19,9
TOTAL: 20,7							
Pessoal ocupado sobre número de empresas (Unidades)	7,0	9,5	12,9	13,9	4,1	4,0	11,8
TOTAL: 9,8							

Fonte: PAS/IBGE



Pela característica da atividade, os serviços prestados às famílias também se destacam como um dos mais intensivos em mão de obra, como uma proporção de remuneração sobre receita líquida na casa de 23,7%. A liderança, neste indicador, fica por conta dos serviços profissionais, administrativos e complementares, com uma razão de 28,2%, seguido pelos serviços de manutenção e recuperação (27,4%). Na outra ponta, o menos intensivo em mão de obra são as atividades imobiliárias, com um resultado de 10,0%, mas ainda maior que todo o setor do comércio, por exemplo. Por porte de empresas, o tamanho médio é de 9,8 trabalhadores por empresa, sendo os serviços de manutenção e reparação com menor número (4,0)

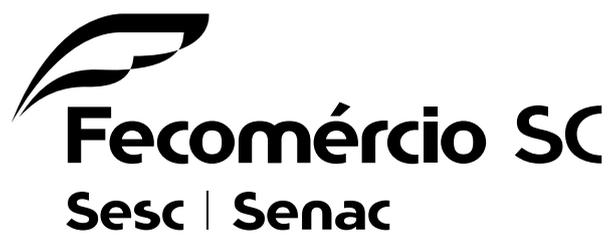
e os transportes, serviços auxiliares aos transportes e correio com o maior número (13,9).

Portanto, o setor de serviços no Brasil já se configura como grande indutor do crescimento da produtividade brasileira. É impossível pensar em um crescimento sustentável de longo prazo na economia do País, já caracterizada pela produção flexível e forte especialização, sem contar com o setor de serviços, a partir de sua capacidade de inovar e difundir novas práticas e tecnologias, além de proporcionar uma elevação geral dos níveis de bem-estar da sociedade.

Riscos ao contínuo crescimento do setor, de fato existem. A crise econômica que assola o Brasil nos últimos dois

anos minou grande parte dos ganhos reais do setor. Segundo números da Pesquisa Mensal dos Serviços do IBGE, o setor passou por um período de mais de 24 meses apresentando crescimento real negativo das receitas, ou seja, o incremento das vendas não estava sendo suficiente para repor o aumento dos custos. Adicionalmente, tem-se o complicado ambiente de negócios brasileiro, o qual exige um imenso emaranhado burocrático, especialmente no que diz respeito à carga tributária. E por último, e não menos importante, a educação. Existe um alto nível de profissionais de baixa escolaridade empregados no setor. Alavancar o crescimento do setor e da produtividade passa, invariavelmente, por uma maior e melhor formação educacional. ▀

Fontes: <https://www.insper.edu.br/wp-content/uploads/2016/09/Abordagem-sobre-Setor-Servicos-Economia-Brasileira.pdf>
http://www.mdic.gov.br/arquivos/dwnl_1414414334.pdf
http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=5513






Fecomércio SC
Sesc | Senac

www.fecomercio-sc.com.br | www.sesc-sc.com.br | www.sc.senac.br