



## MAPA DE PROCESSOS – SESC GOIÁS

PROCESSOS DE GESTÃO

GERIR ESTRATÉGIA

GERIR CONFORMIDADES

PROCESSOS FINALÍSTICOS

PROMOVER AÇÕES SOCIOEDUCATIVAS QUE CONTRIBUAM PARA O BEM-ESTAR SOCIAL E A QUALIDADE DE VIDA.

PROMOVER SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO

PROMOVER SERVIÇOS DE SAÚDE

PROMOVER SERVIÇOS DE CULTURA

PROMOVER SERVIÇOS DE LAZER

PROMOVER SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

CLIENT

TRABALHADORES DO  
COMÉRCIO DE BENS,  
SERVIÇOS E TURISMO, E  
SEUS FAMILIARES E  
PÚBLICO EM GERAL

PROCESSOS DE APOIO

PROVER / GERIR  
COMUNICAÇÃO  
INSTITUCIONAL

PROVER  
INFRAESTRUTURA  
, OPERAÇÕES E  
SERVIÇOS

GERIR LOGÍSTICA E  
PATRIMÔNIO

PROVER  
PESQUISAS E  
ESTUDOS  
ESPECIALIZADOS

GERIR RECURSOS  
FINANCEIROS

GERIR RECURSOS  
HUMANOS

PROVER / GERIR  
TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E  
TELECOMUNICAÇÃO

GERIR  
RELACIONAMENT  
O COM CLIENTES

## MACROPROCESSOS - SESC GOIÁS

Levantamento inicial (As Is) dos macroprocessos do Sesc Goiás

### 1. PROCESSOS DE GESTÃO

Os Macroprocessos de Gestão incluem ações de elaboração, medição, monitoramento e controle da Gestão Estratégica da organização como um todo, administrando o presente e o futuro do negócio.

PROCESSOS DE GESTÃO	NOME DO PROCESSO	OBJETIVOS	PRINCIPAIS ATIVIDADES*	CLIENTES
	GERIR ESTRATÉGIA	Coordenar, acompanhar, monitorar e avaliar o processo de planejamento global e estratégico da Administração Regional no estado de Goiás.	Coordenar e consolidar o processo de elaboração dos planos anuais (Programas de Trabalho) do Sesc Goiás;	Todas as áreas do Sesc Goiás
			Acompanhar e avaliar a execução e os resultados dos Planos e Programas de Trabalho do Departamento Regional;	
Coordenar o processo de implantação e execução do planejamento estratégico e elaborar o Plano Estratégico;				
Acompanhar, monitorar e avaliar os desempenhos dos objetivos e indicadores estratégicos;				
Acompanhar, monitorar e avaliar os resultados estatísticos da produção;				
Realizar estudos e análises visando à racionalização e o aperfeiçoamento dos métodos, técnicas, procedimentos e instrumentos de trabalho do Departamento Regional.				
	GERIR CONFORMIDADES	Gerenciar ações destinadas ao controle interno da administração programática, contábil, financeira e patrimonial da entidade; planejar, coordenar e controlar o fluxo de processamento das operações nas áreas administrativas e finalísticas, verificando o cumprimento das normas que regem a Administração Regional; atender as demandas dos órgãos de controle (Conselho Fical do Sesc, TCU e CGU)	Analisar processos administrativos, verificando procedimentos e a observância de normas;	Administração Regional do Sesc e órgãos de controle
			Recomendar a adoção de normas administrativo-financeiras e acompanhar os resultados, a fim de aprimorar a gestão institucional e a confiabilidade dos procedimentos;	
			Implementar auditorias internas preventivas e corretivas;	
			Examinar os processos licitatórios verificando sua conformidade com as normas em vigor;	
			Apresentar sugestões quanto à correção de erros ou enganos materiais de quaisquer atos;	
			Sugerir medidas para uniformizar procedimentos;	
			Acompanhar a regularização de ocorrências apontadas ou constatadas por auditorias externas ou internas;	
			Manter sob sua guarda os relatórios e documentos relacionados aos órgãos de fiscalização;	
			Prestar informações e orientações aos interessados relacionadas ao seu objeto de trabalho, quando as mesmas forem pertinentes.	
			Coordenar e consolidar o processo de elaboração do Relatório Anual de Gestão e de Prestação de Contas da Administração Regional do Sesc em Goiás;	

\*Na metodologia BPMN - *Business Process Model and Notation*, "Atividade" representa o trabalho realizado dentro de um processo" e pode ser fracionada em tarefas e/ou subprocessos. Dessa forma, na perspectiva de processos a terminologia "atividade" não deve ser confundida ou até mesmo tratada da mesma forma que um elemento de um Programa, conforme definição do Referencial Programático do Sesc.

# MACROPROCESSOS - SESC GOIÁS

## Levantamento inicial (As Is) dos macroprocessos do Sesc Goiás

### 2. PROCESSOS DE APOIO (OU SUPORTE)

Os Macroprocessos de Apoio são essenciais para a gestão efetiva do negócio, pois viabilizam o funcionamento coordenado da organização dando o suporte adequado aos processos de gestão, processos finalísticos e aos próprios processos de apoio em seus diversos níveis.

NOME DO PROCESSO	OBJETIVOS	PRINCIPAIS ATIVIDADES*	CLIENTES
<p>PROVER/GERIR COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL</p>	<p>Coordenar e desenvolver estratégias de comunicação com os públicos interno e externo para informar sobre a natureza e a missão institucional, divulgar suas atividades e serviços, receber, coletar e analisar demandas, consultas e críticas endereçadas à instituição, visando subsidiar seu planejamento e ação.</p>	Criar material de divulgação institucional, promocional e de divulgação interna;	<p>Todas as áreas do Sesc Goiás e os diversos públicos da instituição</p>
		Participar do desenvolvimento dos projetos do regional analisando as melhores formas de divulgação dos mesmos.	
		Assegurar a cobertura jornalística e fotográfica de eventos e atividades realizadas pelo DR;	
		Produzir material para veiculação nos diversos meios de comunicação e redes sociais;	
		Atualizar e manter os sites da Administração Regional na internet, bem como as páginas nas redes sociais.	
<p>PROVER INFRAESTRUTURA, OPERAÇÕES E SERVIÇOS</p>	<p>Prover ações relacionadas ao conjunto de instalações, equipamentos e serviços, que proporcionem o bom funcionamento e desenvolvimento das Atividades. Compreende as realizações: Documentação administrativa (protocolo, arquivo e expedição); Manutenção predial (sistemas prediais: refrigeração, instalações elétrica, hidráulica e civil) e operação predial (limpeza, estacionamento, seguros, documentação legal, análise de água e ar, coleta de resíduos, paisagismo); Secretaria; Segurança patrimonial (portaria e vigilância); Serviço de reprografia; Transporte de pessoas e carga (manutenção e locação de veículos, oficinas, controle de documentação da frota, etc); e Utilidades (água, luz, telefonia e gás).</p>	Receber, classificar, registrar e distribuir aos órgãos competentes a correspondência e materiais diversos dirigidos a Administração Regional, de acordo com as normas estabelecidas;	<p>Todas as áreas do Sesc Goiás</p>
		Controlar o andamento dos expedientes em tramitação no Departamento Regional e prestar as informações a respeito;	
		Preparar, registrar e executar a expedição de correspondências e materiais diversos, interna e externamente, de acordo com as normas estabelecidas;	
		Pesquisar antecedentes, promover juntadas e apensações, quando for o caso;	
		Arquivar os papéis e documentos que para esse fim lhe forem retidos pelos diversos órgãos da Administração Regional;	
		Promover a inutilização periódica de papéis, livros e documentos que se acharem arquivados e forem, considerados sem valor, conforme Tabela de Temporalidade;	
		Providenciar ou executar os trabalhos de reprodução de documentos;	
		Conferir e controlar as contas de luz, água, esgoto, telefone e outras semelhantes do Departamento Regional, encaminhando-as para as providências de pagamento;	
		Supervisionar e controlar os serviços de transportes e telefonia do Departamento Regional;	
		Providenciar e manter em perfeita ordem a documentação legal de todos os veículos do Departamento Regional;	
		Zelar pela conservação e limpeza dos veículos sob sua responsabilidade;	
		Controlar o consumo de combustível, bem como a aquisição de peças e acessórios e serviços de manutenção e conserto para os veículos;	
		Elaborar estudos e atualizações da Tabela de Temporalidade do Departamento Regional;	
Manter organizada a mapoteca de projetos das construções e instalações.			

PROCESSOS DE APOIO

## 2. PROCESSOS DE APOIO (OU SUPORTE)

Os Macroprocessos de Apoio são essenciais para a gestão efetiva do negócio, pois viabilizam o funcionamento coordenado da organização dando o suporte adequado aos processos de gestão, processos finalísticos e aos próprios processos de apoio em seus diversos níveis.

### PROCESSOS DE APOIO

GERIR LOGÍSTICA E PATRIMÔNIO	Gerir ações voltadas à movimentação de materiais, equipamentos e serviços envolvendo logística de suprimentos, gestão de contratos, logística interna, logística de distribuição, controle, movimentação e conservação dos bens móveis.	Organizar e manter atualizado o cadastro de fornecedores, propondo a exclusão daqueles que em virtude de falta grave, não devam mais servir à Entidade;	Todas as áreas do Sesc Goiás
		Acompanhar junto aos fornecedores os prazos de entrega dos materiais adquiridos;	
		Classificar os materiais adquiridos de acordo com o sistema próprio da Administração Regional e conservá-los em condições de uso e de segurança;	
		Estabelecer, periodicamente, os índices ideais de estoque, máximo e mínimo dos materiais de consumo;	
		Manter em dia os registros de entrada, saída e saldo do material em estoque; efetuar ao final do exercício o inventário físico do material em estoque.	
		Registrar fisicamente toda aquisição de bens móveis e imóveis, bem como as alterações procedidas, observando as normas em vigor;	
		Manter em perfeita ordem, a documentação legal e fiscal necessária à aquisição, remembramento e desmembramento, averbação e funcionamento dos imóveis da Administração Regional, bem como as correspondentes renovações ou revalidações;	
		Organizar e manter atualizado o cadastro dos bens móveis e imóveis da Entidade fornecendo periodicamente aos responsáveis pelos órgãos a relação e termo de responsabilidade dos bens sob sua guarda;	
		Realizar e promover visitas, aos órgãos da Entidade, para fins de inspeção dos bens móveis e imóveis sob suas guardas;	
		Controlar a carga patrimonial dos órgãos da Administração Regional procedendo a transferência da responsabilidade nos respectivos termos quando ocorrer mudança dos responsáveis;	
		Controlar a movimentação dos bens móveis, interna e externamente;	
		Realizar o inventário físico dos bens móveis em poder dos diversos órgãos;	
		Providenciar o levantamento dos bens considerados inservíveis ou obsoletos e formalizar processos de baixa ou alienação de conformidade com as normas em vigor;	
		Promover a realização dos seguros relacionados com os bens móveis e imóveis, inclusive veículos e tomar as providências legais em caso de sinistros, furtos ou roubos.	
		Coordenar e controlar os serviços de limpeza, conservação e manutenção do Edifício Sede da Administração Regional;	
		Organizar e manter atualizado o cadastro de empresas e autônomos prestadores de serviços;	
		Executar os processos de licitação e contratos segundo as normas da Entidade, referentes a instalação e conservação e manutenção de bens móveis;	
Acompanhar anteprojetos, projetos, especificações e memoriais descritivos de instalações;			
Executar serviços de recuperação, conserto, manutenção e conservação do mobiliário da Administração Regional;			
Providenciar, supervisionar e controlar a manutenção, conservação e consertos dos equipamentos e instalações da Administração Regional.			

## 2. PROCESSOS DE APOIO (OU SUPORTE)

Os Macroprocessos de Apoio são essenciais para a gestão efetiva do negócio, pois viabilizam o funcionamento coordenado da organização dando o suporte adequado aos processos de gestão, processos finalísticos e aos próprios processos de apoio em seus diversos níveis.

PROCESSOS DE APOIO	PROVER PESQUISAS E ESTUDOS ESPECIALIZADOS	Promover ações relacionadas à realização de análises, estudos e pesquisas visando a fundamentação e orientação técnica à ação do Departamento Regional, bem como sobre as condições de vida dos clientes, suas demandas, expectativas e satisfação sobre os serviços prestados pelo Regional.	<p>Realizar pesquisas sociais para conhecer melhor o perfil do cliente, suas demandas, expectativas e satisfação com os serviços prestados pelo Sesc Goiás;</p> <p>Realizar estudos e diagnósticos para direcionar as áreas potenciais de atuação do Departamento Regional, à luz das diretrizes institucionais;</p> <p>Realizar estudos e diagnósticos para direcionar, aperfeiçoar ou inovar as ações programáticas do Regional;</p> <p>Realizar pesquisas de clima organizacional para, entre outros aspectos, subsidiar a política de recursos humanos do Regional;</p> <p>Realizar pesquisas sobre a marca e imagem institucional.</p>	Todas as áreas do Sesc Goiás e os diversos públicos de relacionamento institucional
	GERIR RECURSOS FINANCEIROS	Coordenar, acompanhar, monitorar e avaliar o processo de planejamento financeiro relacionado com contabilidade, custos, orçamento, arrecadação, análise financeira e tesouraria.	Elaborar estudos e análises para a fundamentação da estimativa da receita da Administração Regional para fins orçamentários;	
			Elaborar e consolidar a proposta financeira do Orçamento-Programa e do Retificativo Orçamentário;	
			Acompanhar, monitorar e avaliar a execução orçamentária;	
			Realizar levantamento e análise visando subsidiar a proposta de preços e indenização das atividades e serviços do Departamento Regional.	
			Executar os serviços de contabilidade da Administração Regional;	
			Preparar a prestação de contas da Administração Regional, assim como os balanços, os balancetes mensais e os demonstrativos necessários à perfeita apreciação dos atos e fatos administrativos e dos resultados patrimonial, econômico e financeiro;	
			Elaborar demonstrativo contábil referente à execução orçamentária;	
			Proceder à tomada de contas dos responsáveis por fundos rotativos e adiantamento de numerários apresentando relatório, por escrito, à Direção Superior, das irregularidades porventura encontradas;	
			Controlar e fiscalizar a movimentação de valores da Administração Regional;	
			Controlar as disponibilidades financeiras da Administração Regional;	
			Controlar a aplicação dos recursos provenientes dos diversos fundos instituídos pela Administração Nacional;	
			Prestar contas à Administração Nacional da aplicação dos recursos provenientes dos diversos fundos da Administração Nacional;	
			Executar os recebimentos e pagamentos devidamente autorizados;	
Promover a abertura de contas em estabelecimentos bancários autorizados e controlar sua movimentação.				

## 2. PROCESSOS DE APOIO (OU SUPORTE)

Os Macroprocessos de Apoio são essenciais para a gestão efetiva do negócio, pois viabilizam o funcionamento coordenado da organização dando o suporte adequado aos processos de gestão, processos finalísticos e aos próprios processos de apoio em seus diversos níveis.

### PROCESSOS DE APOIO

GERIR RECURSOS HUMANOS	Gerenciar e promover o desenvolvimento do quadro de pessoal, para o cumprimento das obrigações legais e normativas; e valorização dos funcionários.	Providenciar, em articulação com os demais órgãos e mediante autorização superior, o recrutamento e a seleção de pessoal, aplicando as normas e padrões estabelecidos e atendendo às exigências do Plano de Cargos e Salários e dispositivos legais.	Todas as áreas do Sesc Goiás
		Gerenciar os processos de admissão, demissão e movimentação de funcionários;	
		Coordenar e consolidar o processo de elaboração do Plano de Cargos e Salários, bem como implantar e acompanhar sua efetivação;	
		Elaborar, implantar e gerenciar a execução do Regulamento de Pessoal;	
		Organizar, anualmente, a escala de férias, de acordo com os dados fornecidos pelos demais órgãos, providenciando os atos administrativos referentes a respectiva concessão;	
		Observar e cumprir as disposições da legislação trabalhista, social e fiscal, em vigor;	
		Promover e coordenar o sistema de avaliação do desempenho dos funcionários da Administração Regional, fornecendo dados para a concessão de benefícios e treinamento;	
		Coordenar, acompanhar e avaliar o programa de concessão de bolsas de estágio e Programa de Aprendizagem;	
		Manter o sistema de benefícios atualizado de forma a propor, implantar e administrar novos serviços, possibilitando o atendimento às necessidades dos funcionários em sintonia com os recursos disponíveis na Entidade;	
		Analisar e mitigar os riscos relacionados à higiene, segurança e medicina do trabalho.	
		Promover, elaborar, executar e avaliar o Programa de Treinamento e de Desenvolvimento de recursos humanos da Administração Regional;	
		Promover e realizar encontros, palestras, seminários, reuniões, cursos, treinamentos de integração, visando o desenvolvimento dos recursos humanos do Sesc Goiás;	
		Acompanhar a integração dos novos funcionários, bem como os casos de absenteísmo e outros casos encaminhados pelos diversos órgãos da Administração Regional.	
		PROVER / GERIR TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E TELECOMUNICAÇÃO	
Elaborar, implantar e acompanhar a execução do Plano Diretor de TI;			
Elaborar, implantar e acompanhar a execução do Plano Estratégico de TI;			
Elaborar, implantar e acompanhar a execução da Política de Segurança de TI;			
Desenvolver e implantar soluções tecnológicas;			
Gerenciar a infraestrutura e central de serviços (atendimento ao usuário, gestão de ativos e contratos);			
Desenvolver o sistema de informações do Departamento Regional, com vistas a coletar, classificar, tratar, armazenar e distribuir informações necessárias aos níveis de planejamento, gerência e execução das atividades;			
Implementar o Banco de Dados do Departamento Regional e promover a sua atualização com vistas ao fornecimento em tempo hábil, aos níveis gerenciais, de informações necessárias à tomada de decisões;			
Manter em segurança os materiais, equipamentos, sistemas, programas, instalações e locais destinados ao uso do órgão, assim como todas as informações, em especial as de caráter reservado, propondo à Direção Regional as medidas necessárias à sua efetivação.			

## 2. PROCESSOS DE APOIO (OU SUPORTE)

Os Macroprocessos de Apoio são essenciais para a gestão efetiva do negócio, pois viabilizam o funcionamento coordenado da organização dando o suporte adequado aos processos de gestão, processos finalísticos e aos próprios processos de apoio em seus diversos níveis.

PROCESSOS DE APOIO	GERIR RELACIONAMENTO COM CLIENTES	Promover ações destinadas ao atendimento inicial e continuado do cliente, voltadas para sua habilitação e registro, orientação, informação, fidelização acerca dos serviços oferecidos.	Divulgação da programação para o Cliente;	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e público em geral.
			Habilitações para os novos clientes e revalidações;	
			Inscrições/recebimentos de taxas nas diversas atividades;	
			Trabalho Sesc nas Empresas: Divulgação da programação, captação de novos clientes e revalidações das carteiras.	

\*Na metodologia BPMN - *Business Process Model and Notation*, "[Atividade](#)" representa o trabalho realizado dentro de um processo" e pode ser fracionada em tarefas e/ou subprocessos. Dessa forma, na perspectiva de processos a terminologia "atividade" não deve ser confundida ou até mesmo tratada da mesma forma que um [elemento de um Programa](#), conforme definição do Referencial Programático do Sesc.

3. PROCESSOS FINALÍSTICOS

Os Macroprocessos Finalísticos traduzem a missão da organização. São caracterizados pelos programas e atividades finalísticas definidas em documento próprio da entidade.

PROCESSOS FINALÍSTICOS

NOME DO PROCESSO	OBJETIVO	PRINCIPAIS ATIVIDADES*	CLIENTES
<p>PROMOVER SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO</p>	<p>Promover ações que abranja processos formativos voltados à educação básica e complementar, ao progresso no trabalho e à educação permanente.</p>	<p>Promover Educação Infantil: por meio da realização Pré-escola com o atendimento a crianças de 3 a 5 anos. Contribuir para o acesso da criança a processos de apropriação, renovação e articulação de conhecimento e aprendizagens de diferentes linguagens e direito à proteção, saúde, liberdade, confiança, respeito, brincadeira e interação com outras crianças.</p>	<p>Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes e parcela da comunidade.</p>
		<p>Promover Ensino Fundamental: por meio das realizações Anos iniciais e finais com o atendimento a crianças e adolescentes. Contribui para o desenvolvimento cognitivo, físico, afetivo, social, ético e estético, com vistas a uma formação ampla, tendo como prioridades a aquisição de conhecimentos básicos e a preparação científica, aliadas à capacidade de pesquisa, de análise crítica, do aprendizado, criação, formulação, interpretação e atuação no mundo de forma cidadã.</p>	
		<p>Promover Ensino Médio: por meio da realização anos letivos. Amplia e aprofunda os conhecimentos iniciados no Ensino Fundamental, com foco no desenvolvimento da autonomia intelectual, do pensamento crítico e da formação ética, contribuindo para a inserção social.</p>	
		<p>Promover Educação Complementar: por meio dos serviços de curso, oficina, palestra, congresso e seminário. Envolve ações que buscam expandir os conhecimentos e o universo sociocultural do indivíduo, aprimorando suas competências dentro do idioma estrangeiro estudado com vistas a inseri-lo num contexto amplo de participação global, manter-se competitivo em termos mercadológicos, ganhar maior autonomia e independência, e traçar novos objetivos de vida, alcançando realização plena, não somente pessoal como também profissional.</p>	
<p>PROMOVER SERVIÇOS DE SAÚDE</p>	<p>Promover atividades que contribuam para a melhoria da qualidade de vida, por meio da promoção, prevenção e recuperação da saúde do indivíduo e da coletividade, considerando o princípio da integralidade e os fatores determinantes do processo saúde-doença-cuidado.</p>	<p>Promover serviços de Nutrição: compreende os serviços de clínica ambulatorial, lanche, refeições e sessão diagnóstica. Contribui para a melhoria da qualidade dos clientes através do fornecimento de alimentação adequada e saudável e de atenção nutricional, com incentivo e reforço de práticas alimentares saudáveis, visando à melhoria da saúde, à prevenção e ao cuidado de agravos relacionados à alimentação e à nutrição.</p>	<p>Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes e parcela da comunidade.</p>
		<p>Promover Saúde Bucal: compreende os serviços de clínica ambulatorial e sessão clínica. Prioriza ações de promoção e recuperação da saúde bucal e prevenção de doença, no âmbito da atenção básica.</p>	
		<p>Promover ações de Educação em Saúde: por meio dos serviços de campanha, curso, encontro, exposição mediada, oficina, orientação, palestra, roda de conversa, sessão diagnóstica, videodebate e vivência. Compreendem ações interdisciplinares de caráter educativo, no âmbito da promoção, prevenção e controle social da saúde, visando à ampliação da autonomia, dos conhecimentos e habilidades para o autocuidado, e ainda, da ação coletiva sobre os determinantes sociais da saúde.</p>	
		<p>Promover serviços de Cuidado Terapêutico: compreendem ações diagnósticas e terapêuticas para a prevenção de agravos e promoção, manutenção e recuperação da saúde.</p>	



### 3. PROCESSOS FINALÍSTICOS

Os Macroprocessos Finalísticos traduzem a missão da organização. São caracterizados pelos programas e atividades finalísticas definidas em documento próprio da entidade.

PROCESSOS FINALÍSTICOS

PROMOVER SERVIÇOS DE CULTURA	Promover atividades voltadas para a transformação social por meio do desenvolvimento e difusão das artes, do conhecimento e da formação dos agentes culturais, respeitando a dinâmica dos processos culturais, respeitando a dinâmica dos processos simbólicos e fomentando a tradição, preservação, inovação e criação.	Promover serviços de Artes Cênicas: envolvem realizações de apresentação, curso, debate, desenvolvimento de experimentações, exposição, incentivo artístico, intervenção urbana, oficina e palestra nas modalidades de circo, teatro e dança. Compreendem ações destinadas à criação, à produção, à difusão, à fruição e à preservação de expressões cênicas, visando ao desenvolvimento de plateias, artistas, produtores e público em geral.	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes e parcela da comunidade.
		Promover serviços de Música: envolvem realizações de apresentação, curso, debate, desenvolvimento de experimentações, exposição, incentivo artístico, intervenção urbana, oficina e palestra. Compreende ações destinadas à criação, à produção, à difusão, à fruição e à preservação da música em seus diversos gêneros e estilos, visando o desenvolvimento de plateias, artistas, produtores e público em geral.	
		Promover ações de Literatura: envolvem realizações de apresentação, curso, debate, exposição, desenvolvimento de experimentações, incentivo artístico, intervenção urbana, mediação, oficina e palestra. Consiste em ações de incentivo à produção, acesso, fruição e preservação da obra literária, considerando-se literatura o discurso verbal que se diferencia pela elaboração estética da palavra, podendo se concretizar nos diversos gêneros e suportes, manifestando-se por meio da escrita e da oralidade.	
		Promover ações Audiovisuais: envolve realizações de curso, debate, desenvolvimento de experimentações, exibição, exposição, incentivo artístico, intervenção urbana, oficina e palestra. Compreendem ações destinadas à criação, à difusão e à preservação de conteúdos audiovisuais. É considerada obra audiovisual aquela que, pela combinação de imagens e sons, gera significados por meio da impressão da imagem em movimento, independentemente da tecnologia utilizada, podendo ser de diversos gêneros e categorias de classificação, como curta-metragem, média-metragem, longa-metragem, animação, videominuto, videodipe, documentário, ficção, videoarte, videodança, entre outros.	
		Promover serviços de Biblioteca: por meio das realizações de captação e difusão de livros, consulta, empréstimo, oficina e pesquisa documentária. Compreendem ações que promovam a disseminação e a circulação do acervo, visando apoiar pesquisas, incentivar a leitura e a multiplicação de saberes; contribuindo para o acesso a bens culturais e a melhoria do nível informacional.	
PROMOVER SERVIÇOS DE LAZER	Promover ações que contribuam para o direito ao lazer; a melhoria da qualidade de vida, no âmbito individual e coletivo; a ampliação de experiências e conhecimentos e o desenvolvimento de valores, por meio da oferta de conteúdos físico-esportivos, socioculturais, turísticos e da natureza.	Promover ações de Desenvolvimento Físico-Esportivo: por meio das realizações de avaliação e reavaliação, apresentação esportiva, aula especial, competição, oficina, palestra, esporte coletivo, esporte individual, esporte radical e na natureza, luta e multipráticas esportivas, exercício físico coletivo e exercício físico individual. Compreendem ações de aperfeiçoamento da aptidão física, aprendizado dos esportes e de práticas da cultura corporal, no sentido de estimular e possibilitar a adesão ao lazer físico-esportivo, inclusive o especializado.	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes e parcela da comunidade.
		Promover ações de Recreação: com as realizações de colônia de férias, festa/festividade, frequência a parque aquático, jogos, brinquedos e brincadeiras, jogos de salão, passeio recreativo, recreação esportiva, reunião dançante e sarau recreativo. Compreendem ações destinadas ao entretenimento dos clientes por meio de um conjunto de vivências recreativas que explore as demandas locais, enfatizando os variados conteúdos socioculturais, educativos e multidisciplinares norteados por eixos temáticos.	
		Promover serviços de Turismo Social: por meio do turismo emissivo (excursões e passeios) e turismo receptivo (hospedagem e passeios locais). Caracterizam estratégias inclusivas e educativas, priorizando o acesso do cliente de menor renda a passeios, viagens e hospedagens a lazer, com ênfase no conhecimento histórico, cultural, social e ambiental dos atrativos turísticos, conscientizando para a preservação e valorização do patrimônio cultural e natural do meio visitado.	

### 3. PROCESSOS FINALÍSTICOS

Os Macroprocessos Finalísticos traduzem a missão da organização. São caracterizados pelos programas e atividades finalísticas definidas em documento próprio da entidade.

PROCESSOS FINALÍSTICOS	PROMOVER SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA	Promover atividades socioeducativas e assistenciais que estimulem a participação social e a cooperação entre indivíduos, instituições e setores da sociedade, visando contribuir para a inclusão social e para o acesso aos direitos sociais.	Promover ações de Segurança Alimentar e Apoio Social: através da realização de campanha, curso, encontro, oficina, orientação e palestra, distribuição de gêneros alimentícios e distribuição de produtos diversos. Compreendem ações sistemáticas e eventuais de mobilização de recursos e competências que operam no combate à fome e ao desperdício e no apoio social para redução de vulnerabilidades.	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes; parceiros doadores e entidades sociais cadastradas no Programa Mesa Brasil Sesc.
			Promover Trabalho Social com Grupos: a partir da formação de grupos sociais de idosos, crianças, adolescentes, intergeracionais, voluntários e outros, desenvolve as realizações de ação de voluntariado, campanha, consulta social, curso, encontro, oficina, palestra, reunião e visita domiciliar e comunitária. Compreende ações de formação, desenvolvimento e intercâmbio de grupos de diferentes segmentos, destinadas a promover a participação social e o exercício da cidadania em defesa dos direitos sociais.	

\*Na metodologia BPMN - *Business Process Model and Notation*, "[Atividade](#) representa o trabalho realizado dentro de um processo" e pode ser fracionada em tarefas e/ou subprocessos. Dessa forma, na perspectiva de processos a terminologia "atividade" não deve ser confundida ou até mesmo tratada da mesma forma que um [elemento de um Programa](#), conforme definição do Referencial Programático do Sesc.