ANEXO I
APRESENTAÇÃO

ÍNDICE

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO **27**

HISTÓRIA **27**

VISÃO GERAL **27**
O Sistema CNC | Sesc | Senac 28
Missão 29
Visão 29
Atribuições 29
Nossos ideais 29

SOBRE O SENAC **30**
Senac Nacional 30
Senac Tocantins 31

DEFINIÇÕES DO NEGÓCIO **33**
Missão 33
Visão 33
"O Senac consolidará, até 2015, a sua posição como referência brasileira em educação para o trabalho, conciliando ações mercadológicas e de promoção social". 33
Valores 33
"Ética, Transparência, Dedicação ao Trabalho e à Cidadania" 33

NÍVEIS DE PRODUTOS DO SENAC TO **34**
Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores 34
Educação Profissional Técnica de Nível Médio 35
Educação Superior 36
Ações Extensivas à Educação Profissional 36

ÁREAS DE ATUAÇÃO DO SENAC TO **38**
Comércio 38
Gestão 38
Beleza e Moda 38
Informática 39
Saúde 39
Turismo e Hospitalidade 39

CONSUMIDOR DO SENAC HOJE **40**

PESQUISA **40**
Pesquisa com o público externo 40
Pesquisa com profissionais externos 41
Identificação da personalidade da marca Senac 41

APRESENTAÇÃO

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

SENAC TOCANTINS

C O N F E D E R A Ç Ã O N A C I O N A L D O C O M É R C I O

H I S T Ó R I A

Em 1945, o término da Segunda Guerra Mundial e o fim do Estado Novo alteraram o foco da política social e econômica do Brasil, fazendo com que o País se voltasse para a concepção de mecanismos que, se por um lado garantiriam uma sociedade democrática, por outro legitimariam a representatividade das classes trabalhadoras e empresariais. Somente o pacto entre empregadores e empregados pôde gerar um ambiente de paz social, resultado do encontro das duas forças produtivas.

Nesse contexto, acelerou-se a criação da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), reconhecida em 30 de novembro de 1945 como a entidade máxima do empresariado comercial brasileiro.

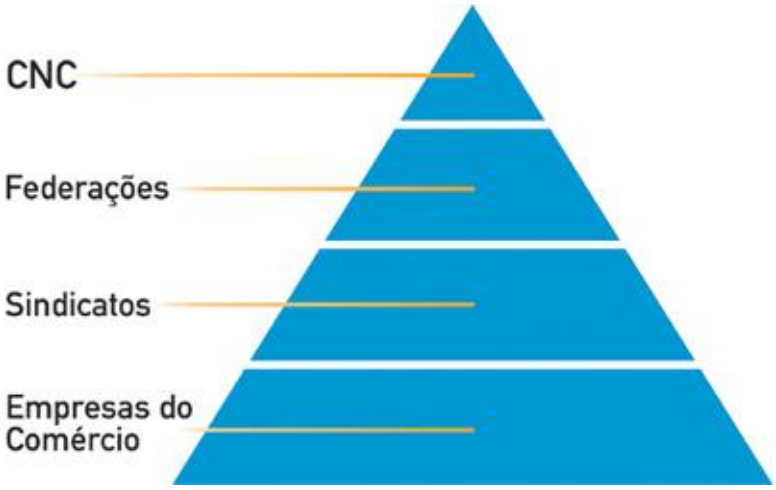
Em 1946, a CNC criou seu próprio sistema de desenvolvimento social, montando o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), e logo depois, o Serviço Social do Comércio (Sesc). Essas entidades formam hoje um dos maiores sistemas de desenvolvimento social de todo o mundo.

V I S Ã O G E R A L

A Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo é uma entidade sindical que representa os direitos e interesses dos quase cinco milhões de empreendedores do comércio de bens, de serviços e de turismo de todo o Brasil. Junto com eles, é responsável pelo Sesc e pelo Senac, um sistema que valoriza os trabalhadores do comércio e suas famílias, gerando desenvolvimento social para mais de 20 milhões de brasileiros por ano, com benefícios em educação, alimentação, saúde, cultura, esporte e lazer. Com o objetivo de orientar, coordenar e defender todas as atividades do Comércio, em harmonia com os interesses do país, a CNC foi fundada em 4 de setembro de 1945 e reconhecida pelo decreto-lei nº 20.068, de 30 de novembro do mesmo ano.

Em maio de 2008, o Ministério do Trabalho autorizou a modificação da razão social da entidade para Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, a fim de melhor delimitar sua abrangência de representação.

Atualmente, integram a entidade 34 federações – sendo 27 estaduais e 7 nacionais, que agrupam 925 sindicatos filiados em todo o território brasileiro. Para compreender o que é a CNC, sua dinâmica e sua importância para o desenvolvimento econômico e social do Brasil, tomemos como ponto de partida a figura de uma pirâmide.



Em sua base estão grandes, médias, pequenas e microempresas dos segmentos do Comércio, cerca de cinco milhões de empresas, que empregam diretamente perto de 25 milhões de brasileiros. Estas empresas organizam-se em torno de sindicatos representativos do setor e somam, hoje, nada menos que 865 em todo o País, estruturados e ocupando espaços importantes nos mais de 5.000 mil municípios brasileiros.

No centro da pirâmide, reunindo aqueles mais de 900 sindicatos, estão as federações estaduais ou nacionais. São, ao todo, 34 federações, sendo 27 de âmbito regional e sete de âmbito nacional.

E no topo dessa imensa pirâmide de forças econômicas, que movimentam algo em torno de 40% do Produto Interno Bruto do Brasil, está a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo.

Além de representar há 60 anos esta parcela tão importante da economia brasileira junto aos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, nos planos institucional, jurídico e econômico, a CNC é também responsável pela administração de um dos maiores programas de desenvolvimento social do mundo: o Sistema CNC/Sesc/Senac, e que hoje beneficia cerca de 20 milhões de brasileiros por ano.

O Sistema CNC | Sesc | Senac

Junto com cada comerciante, a CNC é responsável pela administração de um dos maiores e mais eficientes sistemas de desenvolvimento social do mundo, formado por Sesc e Senac.

O Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial e o Sesc – Serviço Social do Comércio foram criados em 1946, num momento em que o mundo atravessava um período de grandes mudanças. Desde então, as duas instituições vêm evoluindo permanentemente, tornando-se

agentes de transformação para a educação profissional e para o bem-estar social do trabalhador do comércio de bens, de serviços e de turismo.

Presente em todos os estados do Brasil, o Sistema CNC |Sesc | Senac aprimora o desempenho do comércio e garante qualidade de vida a milhões de brasileiros.

Missão

Assegurar às empresas do setor terciário as melhores condições para gerar resultados positivos e desenvolver a sociedade.

Visão

Liderar a comunidade empresarial do comércio de bens, serviços e turismo, com reconhecida influência no desenvolvimento do país.

Atribuições

- Representar, no plano nacional, os direitos e interesses do comércio brasileiro.
- Organizar e disciplinar o Sistema Confederativo da Representação Sindical do Comércio (Sicomercio), do qual é entidade máxima.
- Eleger ou designar representantes do Comércio junto aos órgãos de jurisdição nacional.
- Conciliar divergências e conflitos entre federações filiadas.
- Celebrar convenções ou contratos coletivos de trabalho e prestar assistência em acordos coletivos nas localidades onde não haja sindicatos e/ou federações representativas de categoria econômica.
- Administrar o Serviço Social do Comércio (Sesc) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac).

Nossos ideais

- A defesa do direito de propriedade, da livre iniciativa, da economia de mercado e do Estado Democrático de Direito.
- A defesa dos princípios de liberdade para exercer o Comércio, lealdade na concorrência e ética no desempenho da atividade profissional.
- A preservação e a consolidação da unidade nacional com o desenvolvimento harmônico do Comércio em todas as regiões do País.
- A conquista e o prestígio dos valores relacionados à confiança nas instituições, com realce para a moeda e o crédito.
- O Brasil aberto ao comércio internacional e integrado na economia mundial.
- A harmonia e solidariedade das categorias econômicas e o amplo entendimento com as categorias profissionais, visando à paz social.

S O B R E O S E N A C

Senac Nacional

O desenvolvimento econômico do Brasil, até o primeiro quarto do século XX, caracteriza-se por uma ênfase na agricultura. Com a crise do capitalismo mundial na década de 20, nosso fluxo de comércio internacional com os países industrializados sofreu acentuado decréscimo. A redução das trocas comerciais gerou um incremento de projetos industriais no país, visando substituir os bens que até então eram importados. A crise agrícola provocou considerável aumento da corrente migratória campo-cidade e o conseqüente crescimento urbano.

Com a 2ª Guerra Mundial novamente foram afetadas as relações do comércio do Brasil com os países industrializados da Europa e América do Norte, proporcionando novo impulso ao nosso processo industrial. Disto resultou uma diversificação da economia nacional, com aceleração crescente da urbanização e um conseqüente aumento do comércio interno.

Por outro lado, a sociedade encontrava-se despreparada para atender à crescente demanda de recursos humanos necessários ao desempenho das novas atividades ocupacionais, geradas no processo que vinha se desenvolvendo. Este quadro sensibilizou as lideranças empresariais, personificadas por João Daudt D'Oliveira e Roberto Simonsen, a responderem ao desafio da formação profissional para os novos contingentes da força de trabalho, necessários à continuidade do desenvolvimento econômico nacional.

Estimulados por tais fatos e pelo sucesso da iniciativa adotada quatro anos antes, com o SENAI, as lideranças de então, congregadas na Confederação Nacional do Comércio solicitam e obtém do governo federal delegação para organizar, manter e administrar um organismo nacional de formação profissional para o setor terciário. Assim nasceu o SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, em 10 de janeiro de 1946, com o objetivo de contribuir para a valorização do trabalhador por meio de sua capacitação profissional.

Sua criação foi estabelecida pelos decretos Lei nº 8.621 e 8.622 como entidade de direito privado cuja administração e organização foi delegada à Confederação Nacional do Comércio (CNC), órgão máximo de representação sindical, patronal do comércio e serviços.

O objetivo primeiro da Instituição era o de promover a aprendizagem comercial metódica para o menor aprendiz, bem como cursos práticos para os empregados adultos do Comércio. Os anos 60 marcam um enorme salto na história da entidade. O SENAC passa a concentrar seus esforços na qualificação de pessoal adulto do comércio, em vez de priorizar os menores aprendizes. A partir de então, deixa de ser uma escola onde somente pessoas vinculadas ao comércio tinham acesso, e se transforma em uma organização aberta a toda a sociedade.

O SENAC conta com uma estrutura que compreende:

- Administração Nacional (AN), com jurisdição em todo o país, composta por:
- Conselho Nacional (CN) - órgão deliberativo;
- Departamento Nacional (DN) - órgão executivo;
- Conselho Fiscal (CF) - órgão de fiscalização financeira.
- Administrações Regionais (ARs), com jurisdição nas bases territoriais correspondentes, e que se compõem por:
- Conselho Regional (CR) - órgão deliberativo;
- Departamento Regional (DR) - órgão executivo.

Desde sua criação, o SENAC vem ampliando continuamente seu raio de ação e leque de atividades. Hoje, circulam pelos mais de 4.788 espaços pedagógicos, espalhados por todo o Brasil, mais de 1.700.000 pessoas que buscam novas perspectivas profissionais e um futuro melhor. Com um portfólio formado por cerca de 3.000 programações nos níveis básico, técnico e superior, o SENAC atende a diferentes públicos, sempre formando profissionais sintonizados com as principais tendências do mundo do trabalho. Suas unidades estão distribuídas de Norte a Sul do país, atingindo todos os estados da federação.

Senac Tocantins

O SENAC Tocantins conta com 04 unidades (CEP Palmas e Unidades de Taquaralto, Araguaína e Gurupi), além de uma unidade móvel.

O SENAC desenvolve, além das programações de cursos abertos à comunidade em geral, trabalhos de atendimento específico às empresas, oferecendo cursos, palestras, workshops, conforme a necessidade e particularidade de cada empresa.

A missão do Senac é "Educar para o trabalho em atividades de comércio de bens, serviços e turismo", através de ações educacionais e disseminação de conhecimentos no comércio e serviços, contribuindo para o desenvolvimento do país, atuando nas áreas de Gestão, Comércio, Comunicação, Design, Imagem Pessoal, Turismo, Hospitalidade, Saúde, Informática e Idiomas.

Palmas

O Centro de Educação Profissional – CEP/Palmas, foi implantado juntamente com a Administração Regional do Senac no Tocantins em 1997. As ações educacionais do CEP/Palmas são projetadas a partir da construção de cenários pautados em aspectos de caráter sociais, políticos, econômicos, culturais, tecnológicos e educacionais.

O CEP/Palmas atende as demandas educacionais, oferecendo uma programação voltada para as modalidades de Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores, Educação Profissional Técnica de Nível Médio. Além disso, o CEP/Palmas oferece ações extensivas à Educação Profissional, com o objetivo de disseminar informações e conhecimentos, no âmbito da Educação Profissional, na perspectiva de tornar efetivo o princípio da educação continuada, que fundamenta as ações institucionais. Áreas Profissionais de atuação: Saúde, Informática, Imagem Pessoal, Turismo e Hospitalidade e Comércio e Gestão.

Taquaralto

Visando expandir seu raio de atuação para a região Sul de Palmas, o SENAC abriu, no dia 8 de junho de 2011, uma extensão no Setor Taquaralto, visando trabalhar, prioritariamente, com os cursos das áreas de Informática e Gestão e Negócios.

O SENAC em Taquaralto fica na Avenida Palmas, Quadra 24, Lote 44, em Taquaralto, ao lado do Supermercado Quartetto.

Araguaína

O Senac foi implantado em Araguaína em abril de 1983, antes da criação do estado do Tocantins, pelo Departamento Regional de Goiás, sediado, a príncipio, junto ao SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Posteriormente, em junho de 1992, iniciaram-se as atividades nas dependências da ACIARA – Associação Comercial e Industrial de Araguaína. Em 1996, foi edificado e inaugurado o Centro de Formação Profissional “Ministro Elias Bufáiçal” em uma área de 483,00 m².

Em 1997, com a instalação da Delegacia no Estado do Tocantins o Centro de Formação Profissional é, hoje, denominado Unidade Operativa Araguaína, está estruturada com salas de aula convencionais, laboratório de Informática, laboratório de Enfermagem, Salão de beleza, Central de Atendimento e dependências administrativas. As ações educacionais da Unidade Operativa Araguaína, são projetadas a partir da construção de cenários pautados em aspectos de caráter sociais, políticos, econômicos, culturais, tecnológicos e educacionais.

O foco dessas ações é direcionado para as peculiaridades locais, atendidas as Diretrizes Curriculares Nacionais, os Referenciais para a Educação Profissional/Senac 2001, o Projeto Político-Pedagógico e as normas regimentais de suas Unidades Escolares.

A Unidade Operativa Araguaína atua, prioritariamente, nas Áreas Profissionais: Saúde, Informática, Imagem Pessoal, Comércio e Gestão.

Gurupi

A Unidade Operativa Gurupi foi implantada no dia 10 de julho de 1998, com o objetivo de expandir o raio de abrangência do SENAC para a região Sul do Estado, no intuito de suprir as necessidades relacionadas a profissionalização de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, bem como a preparação de pessoas para ingresso no mercado de trabalho.

O foco das ações do SENAC Gurupi é direcionado para as peculiaridades locais, com atuação nas áreas de Saúde, Informática, Imagem Pessoal, Turismo e Hospitalidade, Comércio e Gestão.

A instalação da Unidade partiu de demanda do empresariado local, em articulação com a Fecomércio, por meio de seus Sindicatos.

Nova sede

No dia 22 de setembro de 2011, foi inaugurada a nova sede, localizada na rua D com N, lote 1 a 5, Bairro Waldir Lins, que atenderá cerca de 600 pessoas por dia. A obra tem 2.500m² e teve um investimento de mais de R$ 5 mi.

D E F I N I Ç Õ E S D O N E G Ó C I O

Missão
"Educar para o trabalho em atividades de Comércio de Bens, Serviços e Turismo".

Visão
"O Senac consolidará, até 2015, a sua posição como referência brasileira em educação para o trabalho, conciliando ações mercadológicas e de promoção social".

Valores
"Ética, Transparência, Dedicação ao Trabalho e à Cidadania".

NÍVEIS DE PRODUTOS DO SENAC TO

Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores

Compreende cursos e programas ofertados segundo itinerários formativos, possibilitando o aproveitamento contínuo e articulado dos estudos, em todos os níveis de escolaridade, objetivando o desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social.

Deverão articular-se, preferencialmente, com os cursos de educação de jovens e adultos, objetivando a qualificação para o trabalho e a elevação do nível de escolaridade do trabalhador.

Aprendizagem

Cursos destinados a proporcionar o desenvolvimento das competências necessárias ao exercício profissional, na forma da Lei nº 10.097/00, a maiores de quatorze anos e menores de vinte e quatro anos (conforme Lei 11.180, de 26/09/2005), empregados no setor de comércio de bens e de serviços e encaminhados pelas empresas ao Senac, na condição de aprendiz.

Exemplos: Serviços de escritório, Operações de supermercado, Vendas e telemarketing.

Capacitação

Cursos que propiciam o desenvolvimento de competências necessárias ao exercício de uma profissão, com identidade reconhecida pelo mercado de trabalho e destinados a pessoas com escolaridade variável. Além da formação técnica específica, devem, também, desenvolver as competências básicas necessárias a todos os profissionais e aquelas relativas à área a qual se vinculam.

Exemplos: Cabeleireiro, Cozinheiro, Recepcionista, Operador de Microcomputador

Aperfeiçoamento

Cursos e programas com características variadas, destinados a profissionais, para complementação, atualização ou aprofundamento de competências que visam ao seu desenvolvimento frente às mudanças em curso no mundo do trabalho.

Exemplos: Colorimetria, Mega Hair, Aperfeiçoamento em Linguagens de Programação, AutoCad, Atualidades em Tratamento de Manchas e Revitalização Epidérmica

Programas Sócio profissionais e Culturais

Cursos e programas, com características variadas, destinados ao desenvolvimento de competências relacionadas tanto ao aprimoramento pessoal e ao exercício da cidadania quanto à realização de atividades geradoras de renda

Exemplos: Primeiros Socorros, Ética, Etiqueta, Comunicação e Oratória, Embalagens Artesanais, Auto maquiagem, Doces e Salgados, Bolos e Tortas.

Programas Compensatórios de Educação Básica

Cursos e programas que permitem suprir carências nas competências desenvolvidas, no âmbito da educação básica, que sejam requisitos para a educação profissional.

Exemplos: Cursos de Língua Portuguesa, Matemática, Word, Excel, PowerPoint.

Educação Profissional Técnica de Nível Médio

Qualificação Técnica

Cursos que têm como requisito mínimo de acesso o Ensino Médio completo, destinados a propiciar o desenvolvimento de competências necessárias ao exercício de uma profissão reconhecida no mercado de trabalho. Integram a organização curricular de uma habilitação profissional técnica de nível médio, compondo o itinerário formativo do técnico e, de acordo com a legislação da educação profissional vigente, devem ser implementados a partir da aprovação dos respectivos sistemas de ensino.

Exemplos: Auxiliar de Enfermagem, Guia de Turismo Regional, Guia de Turismo Nacional, Guia Especializado em Atrativo Natural ou Cultural.

Habilitação Técnica de Nível Médio

Cursos aprovados pelo respectivo sistema de ensino, voltados para a conclusão da profissionalização do técnico de nível médio e destinados a pessoas que estejam cursando ou sejam egressas do ensino médio, nos termos do art. 4º, do Decreto nº 5154, de 23 de julho de 2004. Obedecem às Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Profissional definidas pelo Conselho Nacional de Educação.

Exemplos: Técnico em Enfermagem, Técnico em Guia de Turismo, Técnico em Alimentos e Bebidas, Técnico em Gestão de Varejo, Técnico em Hospedagem.

Especialização

Cursos vinculados a uma habilitação técnica de nível médio, aprovados pelos respectivos sistemas de ensino, constituindo parte do itinerário formativo do técnico, nos termos da Resolução CNE/CEB nº 04/99 e do Parecer CNE/CEB nº 32/04.

Devem propiciar o domínio de novas competências àqueles que já são habilitados, e que desejam especializar-se em um determinado segmento profissional e, de acordo com a legislação da educação profissional vigente, devem ser implementados a partir da aprovação dos respectivos sistemas de ensino.

Exemplos: Enfermagem do Trabalho, Centro Cirúrgico.

Educação Superior

Qualificação Tecnológica - (não trabalhamos ainda)

Refere-se a saídas intermediárias correspondentes a etapas com terminalidade dos cursos de Graduação Tecnológica, nos termos do art. 6º do Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004.

Exemplo: Tecnólogo em Processamento de Dados.

Graduação (não trabalhamos ainda)

Cursos oferecidos a candidatos que tenham concluído o ensino médio ou equivalente e tenham sido classificados em processo seletivo. Propiciam uma profissionalização de nível superior, nas áreas de atuação específica da Instituição. A realização de cursos de graduação depende de aprovação do Sistema Nacional de Educação e, em alguns casos, exige parecer específico de órgãos representativos das respectivas áreas profissionais. Obedecem às respectivas diretrizes curriculares nacionais definidas pelo Conselho Nacional de Educação e os diplomas são registrados em universidades indicadas pelo MEC.

Exemplo: Bacharelado em Design de Moda

Ações Extensivas à Educação Profissional

Programações variadas com o objetivo de disseminar informações e conhecimentos, no âmbito da Educação Profissional, na perspectiva de tornar efetivo o princípio da educação continuada, que fundamenta as ações institucionais.

Palestras, seminários, conferências, simpósios e eventos similares

Exemplos: Semana das Profissões, participação em feiras, demais eventos, etc.

Concursos, desfiles, exposições, festivais e eventos similares

Exemplos: Eventos de Beleza, Saúde, etc.

Encaminhamento e Acompanhamento de Egressos no Mercado de Trabalho

Exemplo: Banco de Oportunidades

Programa Senac de Gratuidade – PSG

O Senac amplia ainda mais o seu compromisso com o país ao oferecer, aos brasileiros de baixa renda, vagas gratuitas em diversos cursos, da Formação Inicial ao Nível Técnico. Resultado de um protocolo firmado entre o Senac e o Governo Federal, ratificado pelo Decreto 6633, de 5 de novembro de 2008, o Programa Senac de Gratuidade significa educação profissional de qualidade para que milhares de pessoas planejem seus estudos e ter mais oportunidade de trabalho e emprego.

Os cursos oferecidos gratuitamente estão disponíveis em www.to.senac.br/psg;

Produção de materiais didáticos

Exemplo: Editoras Senac Rio, Senac São Paulo.

Teleconferência

Exemplo: Marketing e Endomarketing no Senac, Arte e Cultura na Educação, etc.

Campanhas e outros eventos de caráter sociocultural

Exemplo: Campanha de doação de sangue.

Pesquisas, análises e outros estudos

Produção e Veiculação de Programas de Televisão e Rádio

Exemplo: Sintonia Sesc-Senac.

ÁREAS DE ATUAÇÃO DO SENAC TO

Comércio

Compreende atividades de planejamento, de operação e de controle da comercialização (compra e venda) de bens e serviços.

O planejamento inclui: estudos, projetos, operação e controle.

A operação inclui: comunicação com o público, aquisição de bens ou serviços, armazenamento e distribuição física de mercadorias, venda, intermediação e atração de clientes, pós-venda em nível nacional e internacional.

O controle consiste no acompanhamento das operações de venda, de armazenamento, distribuição e pós-venda.

Gestão

Compreende atividades de administração e de suporte logístico à produção e à prestação de serviços em qualquer setor econômico e em todas as organizações, públicas ou privadas, de todos os portes e ramos de atuação.

As atividades de gestão caracterizam-se pelo planejamento, operação, controle e avaliação dos processos que se referem aos recursos humanos, aos recursos materiais, ao patrimônio, à produção, aos sistemas de informações, aos tributos, às finanças e à contabilidade.

Envolve as atividades de: finanças, recursos humanos, logística e suporte administrativo.

Beleza e Moda

Caracteriza-se pelo trabalho estético voltado ao ser humano. Compreende os procedimentos de embelezamento facial e corporal, a criação e execução de peças do vestuário e de acessórios, a gestão e a comercialização de seus produtos e serviços, bem como a veiculação de fenômenos da moda.

Subáreas

- Embelezamento corporal e facial
- Vestuário e acessórios
- Moda e comunicação
- Comercialização e administração em negócios de moda e beleza.

Informática

Compreende atividades de concepção, especificação, projeto, implementação, avaliação, suporte e manutenção de sistemas e de tecnologias de processamento e transmissão de dados e informações, incluindo hardware, software, aspectos organizacionais e humanos, visando a aplicações na produção de bens, serviços e conhecimentos.

Subáreas

- Redes
- Manutenção e Montagem de Equipamentos de Informática
- Desenvolvimento de Sistemas
- Computação Gráfica.

Saúde

Compreende as ações integradas de proteção e prevenção, educação, recuperação e reabilitação referentes às necessidades individuais e coletivas, visando a promoção da saúde, com base em modelo que ultrapasse a ênfase na assistência médico-hospitalar.

Subáreas

- Enfermagem
- Estética
- Nutrição e dietética
- Saúde e Segurança no Trabalho
- Vigilância à Saúde

Turismo e Hospitalidade

Compreende atividades, inter-relacionadas ou não, referentes à oferta de produtos e à prestação de serviços turísticos e de hospitalidade.

Os serviços turísticos incluem o agenciamento e operação, o guiamento, a promoção do turismo, e a organização e realização de eventos de diferentes tipos e portes.

Os serviços de hotelaria incluem os de hospedagem e os de alimentação. Estas atividades são desenvolvidas num processo que inclui o planejamento, a promoção de venda e o gerenciamento da execução.

Subáreas

- Agenciamento de viagens e operações turísticas
- Guiamento de turistas
- Eventos

- Hospedagem
- Alimentos e bebidas.

CONSUMIDOR DO SENAC HOJE

De um modo genérico todas as pessoas e as organizações são clientes do SENAC. Atendê-las da melhor forma é o desafio da instituição, pois pessoas preparadas e em desenvolvimento ajudam a construir e manter organizações produtivas.

De um modo mais segmentado, pode-se afirmar que são clientes do SENAC:

- Empresas contribuintes;
- Empresas e organizações em geral interessadas no desenvolvimento de seus funcionários e fornecedores;
- Micro e pequenas empresas em busca de conhecimentos específicos para seu desenvolvimento e sobrevivência;
- Pessoas em busca de qualificação básica, técnica ou tecnológica, aperfeiçoamento ou especialização para atuar no setor de comércio de bens e serviços e turismo, e em atividades terciárias em geral;
- Estudantes em busca de iniciação profissional;
- Pessoas interessadas em seu desenvolvimento contínuo, independente de sua atuação profissional;

PESQUISA

Em 2003 o SENAC Nacional realizou uma pesquisa chamada “Estudo da Marca SENAC – uma questão de personalidade”, que tinha como objetivo avaliar como é percebida hoje a marca SENAC.

Pesquisa com o público externo

Quanto aos níveis de envolvimento com a marca, obtiveram-se os seguintes resultados:

- 9% - Desconhecem a marca (ausência de consciência dos consumidores).
- 5% - Rejeição (refratários à compra/uso da marca).
- 75% - Familiaridade (Não tem atitudes definidas positivas ou negativas) sobre a marca.

- 11% - Idealização (elevada aspiração afetiva. Níveis máximos de conhecimento, propensão à compra e imagem de qualidade).

Pesquisa com profissionais externos

A pesquisa também foi feita com Profissionais Externos e revelou:

- Os profissionais têm uma visão mais abrangente do SENAC
- A força da marca é naturalmente maior
- Isto deriva de conhecimento mais extenso e consolidado do que é e faz a instituição.
- As rejeições ou restrições ao trabalho do SENAC foram praticamente nulas

Identificação da personalidade da marca Senac

Quem é identificado com o SENAC?

- A palavra que definiria para todos os públicos abordados o perfil do freqüentador típico do SENAC é: TRABALHADOR
- Outras idéias completam o retrato: batalhador, jovem, em busca de uma posição no mercado de trabalho, classe média.