

**RESOLUÇÃO AR/SENAC/RN Nº 025/2025**

**RESOLUÇÃO AR/SESC/RN Nº 017/2025**

**DISPÕE SOBRE A APROVAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA PARA CLIENTES E USUÁRIOS DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – SESC-AR/RN E DO SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – SENAC-AR/RN.**

O Conselho Regional do Serviço Social do Comércio – Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte – Sesc-AR/RN e o Conselho Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Administração Regional do Estado do Rio Grande do Norte – Senac-AR/RN, no uso de suas atribuições regulamentares e regimentais,

CONSIDERANDO o interesse comum das Entidades em estabelecer um canal direto de comunicação com o público e a sociedade em geral, definindo diretrizes claras para orientar o comportamento esperado dos clientes e promovendo um ambiente pautado na ética, no respeito e na transparência nas relações comerciais e institucionais;

CONSIDERANDO a importância da proteção da reputação das Entidades e da manutenção de um relacionamento saudável e sustentável com seus clientes, alinhado aos princípios de responsabilidade social e governança corporativa;

CONSIDERANDO que a adoção de um Código de Conduta para Clientes contribui para a prevenção de condutas abusivas, fraudes, assédios e outras práticas que possam comprometer a integridade e segurança do ambiente institucional;

CONSIDERANDO as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), que estabelece os direitos e deveres nas relações de consumo, bem como as normas aplicáveis à instituição;

CONSIDERANDO que a transparência e a ética são valores fundamentais para o fortalecimento da confiança entre clientes e a instituição, sendo essencial a implementação de políticas e normas que reforcem esses princípios;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer mecanismos para a comunicação, esclarecimento de dúvidas e reporte de violações às diretrizes estabelecidas no Código de Conduta para Clientes, garantindo sua efetividade e aplicabilidade;

**RESOLVE:**

Art. 1º - Aprovar o Código de Conduta para Clientes e Usuários do Sistema Comércio no Estado do Rio Grande do Norte, conforme documento anexo, parte integrante desta Resolução, como se nele estivesse transcrito.

Art. 2º - Atualizações e ajustes no conteúdo do Código de Conduta para Clientes e Usuários poderão ser promovidos por meio de Portaria da Presidência do Conselho Regional do Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN, desde que observadas as diretrizes institucionais e mantida a coerência com os princípios e objetivos do Código.

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

Natal, RN, 30 de junho de 2025.

MARCELO FERNANDES DE QUEIROZ  
Presidente do Conselho Regional do Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN

**PÚBLICO**





## CÓDIGO DE CONDUTA PARA CLIENTES E USUÁRIOS

Este documento foi assinado digitalmente por Marcelo Fernandes De Queiroz.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://assinaturas.certisign.com.br> e utilize o código 2290-DE5E-00F7-7DBA.

2025

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	5
CAPÍTULO I.....	5
<b>Disposições Preliminares</b> .....	5
CAPÍTULO II.....	5
<b>Da Abrangência e do Público-Alvo</b> .....	5
CAPÍTULO III.....	5
Do acesso às unidades.....	5
CAPÍTULO IV .....	6
Das condutas nos espaços educacionais e de atividades.....	6
CAPÍTULO V .....	7
Das restrições de acesso, conduta e segurança nas unidades.....	7
CAPÍTULO VI .....	9
Do Relacionamento entre Clientes e Colaboradores .....	9
CAPÍTULO VII .....	10
<b>Dos objetos extraviados, perdidos e esquecidos</b> .....	10
CAPÍTULO VIII .....	11
<b>Da Emergência Médica</b> .....	11
CAPÍTULO IX .....	11
<b>Das Penalidades e do Processamento</b> .....	11
CAPÍTULO X .....	12
<b>Dos Canais de Denúncias</b> .....	12
CAPÍTULO XII .....	13
<b>Das Disposições Gerais</b> .....	12
ANEXO I .....	14
<b>Quadro ilustrativo</b> .....	14

## APRESENTAÇÃO

Este Código tem como objetivo estabelecer de forma clara os compromissos, os princípios de respeito mútuo e as diretrizes de uso das unidades do Sistema Fecomércio/RN, Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN, destinando-se a promover uma convivência harmoniosa e segura entre os clientes, usuários e colaboradores, servindo, ainda, como referência para atitudes e comportamentos éticos, tanto individuais quanto coletivos, dentro do ambiente institucional.

### CAPÍTULO I Disposições Preliminares

Art. 1º - Este código estabelece os princípios, as regras de conduta e os deveres de convivência que devem ser observados pelos clientes e usuários das unidades do Sistema Fecomércio/RN, Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN, com o objetivo de assegurar um ambiente institucional pautado na ética, no respeito, no bem-estar coletivo e na integridade.

### CAPÍTULO II Da Abrangência e do PÚBLICO-Alvo

Art. 2º - O presente regulamento é aplicável a todos os clientes e usuários que mantêm relação com as unidades do Sistema Fecomércio/RN, Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN, abrangendo aqueles que utilizam os serviços e participam das atividades nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer, Assistência e demais iniciativas institucionais.

Parágrafo único - Também se sujeitam a este Código os acompanhantes, visitantes ou qualquer pessoa que, mesmo que temporariamente, frequente os espaços físicos das unidades vinculadas ao Sistema Fecomércio/RN.

### CAPÍTULO III Do acesso às unidades

Art. 3º - O acesso às unidades do Sistema Fecomércio/RN, Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN está condicionado à observância das normas de conduta estabelecidas neste Código, bem como das demais regras internas específicas de cada unidade.

Art. 4º - O ingresso e a permanência nas unidades devem ocorrer de forma respeitosa e cordial, sendo exigido dos clientes e usuários o cumprimento das regras de convivência, o respeito aos colaboradores e aos demais frequentadores.

Art. 5º - Para acesso a determinados serviços e áreas específicas, especialmente nas unidades do Sesc-AR/RN, poderá ser exigida a apresentação da credencial válida, sempre que solicitada pelos colaboradores autorizados.

Art. 6º - Em determinadas unidades, o acesso poderá ser realizado por meio de sistema de reconhecimento facial, com o objetivo exclusivo de identificação pessoal, controle de entrada e segurança dos usuários e colaboradores.

§1º O uso desse recurso tecnológico respeita os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), sendo realizado com garantia de medidas técnicas e administrativas de segurança da informação.

§2º As orientações específicas sobre o uso do reconhecimento facial estarão disponíveis nos canais institucionais ou diretamente nas unidades que utilizam esse sistema.

Art. 7º Os clientes e usuários devem respeitar os horários de funcionamento das unidades e seguir as orientações da equipe local quanto à utilização adequada dos espaços, equipamentos e serviços.

Parágrafo único - As atividades oferecidas possuem horários definidos, devendo os frequentadores observar os períodos estabelecidos para cada serviço, a fim de garantir a organização e a boa convivência.

## **CAPÍTULO IV**

### **Das condutas nos espaços educacionais e de atividades**

#### **Seção I – Do Ambiente Escolar**

Art. 8º - É vedada qualquer forma de discriminação no ambiente escolar, seja por motivos de raça, gênero, orientação sexual, religião, deficiência ou qualquer outra condição pessoal ou social.

§1º Também são proibidas as seguintes práticas no ambiente escolar:

- I - Agressão verbal ou física;

- II - Atitudes que prejudiquem a dinâmica de aula e o ambiente de aprendizagem;
- III - Ações análogas à importunação sexual;
- IV - Práticas de bullying e cyberbullying;
- V - Dano ao patrimônio da escola.

§2º A família será corresponsável pelas ações do estudante, devendo ser comunicada imediatamente sobre qualquer conduta inadequada. Se necessário, o Conselho Tutelar será acionado.

§3º A família também responderá pela reparação ou reposição de bens danificados pelo estudante, seja nas dependências da escola ou em atividades externas promovidas pela instituição.

## **Seção II – Das Academias e Atividades Físicas**

Art. 9º - É vedado o acesso ou a permanência nas academias das unidades nas seguintes situações:

- I - Comercialização de produtos ou serviços sem autorização prévia da direção;
- II – Consumo de alimentos na área de treinamento;
- III - Inadimplência ou pendências financeiras com a instituição;
- IV- Permanência de crianças nas áreas de treinamentos.

Art. 10 – Os usuários devem zelar pelo bom uso dos equipamentos, vestimenta adequada e respeito aos limites dos demais frequentadores, contribuindo para um ambiente seguro e respeitoso nas atividades físicas.

## **CAPÍTULO V**

### **Das restrições de acesso, conduta e segurança nas unidades**

Art. 11 - O acesso ou permanência em áreas não destinadas ao público, como canteiros de plantas, passagens técnicas, corredores de emergência e piscinas sem autorização, é expressamente proibido.

Art. 12 - É vedado o uso de som alto ou qualquer equipamento sonoro que cause incômodo, especialmente em áreas comuns como salas de convivência, restaurantes, clínicas, corredores e espaços de lazer.

Art. 13 - Os clientes devem trajar-se de forma adequada, sendo proibida a permanência sem camisa ou calçados, em qualquer unidade do Sistema Fecomércio/RN, Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN.

Art. 14 – É proibida a realização de manifestações político-partidárias ou de caráter religioso nas dependências das unidades, salvo prévia autorização da direção.

Art. 15 - É proibida a entrada de animais de estimação nas unidades do Sistema Fecomércio/RN, Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN, salvo nos seguintes casos:

I. Quando se tratar de cães-guia acompanhando pessoas com deficiência visual, conforme previsto na Lei Federal nº 11.126/2005;

II. Quando previamente autorizada pela direção da unidade, exclusivamente no contexto de atividades pedagógicas, educativas ou institucionais previamente programadas.

Parágrafo único - Fica vedada a entrada de animais nas áreas destinadas à alimentação e à saúde, como restaurantes, clínicas integradas, consultórios e ambientes correlatos, em observância às normas sanitárias e de segurança.

Art. 16 - Não é permitido alimentar animais que eventualmente circulem pelas unidades.

Art. 17 - O uso de patins, skates, patinetes e similares é restrito às áreas externas. Bicicletas devem ser conduzidas diretamente ao estacionamento, sendo proibido seu uso nas áreas internas.

Art. 18 - É proibido subir em muros ou estruturas não destinadas à circulação de pessoas.

Art. 19 - É vedada a solicitação de dinheiro ou contribuições financeiras dentro das unidades.

Art. 20 - A distribuição de materiais promocionais, brindes ou folhetos só poderá ocorrer com autorização expressa e vinculada ao interesse institucional.

Art. 21 - É vedado a entrada de clientes utilizando capacetes de motociclistas, capuzes ou quaisquer outras coberturas que obstrua o rosto ou dificulte a identificação do portador. Essa medida visa garantir o controle de acesso, a segurança e a correta identificação de todos os frequentadores.

Art. 22 - É proibido portar, consumir ou distribuir entorpecentes, substâncias ilícitas ou bebidas alcoólicas nas dependências das unidades.

Art. 23 - É vedado fumar nas dependências das unidades, em conformidade com a Lei Federal nº 12.546/2011, para garantir a saúde e o bem-estar de todos os frequentadores.

Art. 24 - É vedado a entrada de bebidas alcoólicas nas unidades, em conformidade com as disposições internas e com o objetivo de preservar a ordem pública, a segurança e o bem-estar dos frequentadores.

Art. 25 - É vedado a entrada e o consumo de substâncias ou materiais que comprometam a segurança, a integridade física ou moral dos participantes, em quaisquer eventos realizados na instituição ou sob sua responsabilidade.

Parágrafo único - Em caso de suspeita, o material deverá ser devidamente registrado, com todas as informações pertinentes, e a situação comunicada às autoridades competentes.

Art. 26 - É proibido portar garrafas ou utensílios de vidro, objetos perfurocortantes (como facas ou espetos), salvo quando autorizados para uso específico e controlado.

Art. 27 - É vedado o ato de despejar lixo, restos de alimentos, vasilhames, latas, garrafas ou outros resíduos fora dos espaços próprios para a referida coleta nas unidades.

Art. 28 - É vedado o porte de qualquer tipo de arma nas unidades do Sistema Fecomércio/RN, Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN, salvo nos casos previstos em lei, devidamente autorizados.

Art. 29 - A integridade dos bens e instalações é responsabilidade de todos. Qualquer dano, pichação ou desfiguração será considerado ato de desrespeito às normas institucionais.

## **CAPÍTULO VI**

### **Do Relacionamento entre Clientes e Colaboradores**

Art. 29 - As interações entre clientes e colaboradores devem ser pautadas pelo respeito mútuo, pela ética e pela cordialidade, sendo inadmissíveis quaisquer comportamentos que violem a integridade física, emocional ou moral das partes envolvidas.

Art. 30 - São terminantemente proibidas condutas de assédio, insinuações ou abordagens de cunho sexual, incluindo, mas não se limitando a:

- I – Contato físico indesejado;
- II – Elogios, comentários ou convites de natureza imprópria ou ofensiva;
- III – Palavras, gestos, expressões ou piadas com conotação sexual;
- IV – Insinuações, propostas ou avanços que causem constrangimento;
- V – Conversas sobre sexo que não sejam pertinentes ao ambiente ou sejam indesejadas pela outra parte;
- VI - Narrações de piadas ou o uso de expressões de teor sexual.

Art. 31 - Também constituem violação:

- I – Comentários sobre aparência com conotação sexual ou depreciativa;
- II – Isolamento ou perseguição com motivação afetiva ou sexual;
- III – Qualquer forma de violência física, psicológica ou verbal nas interações.

Art. 32 - Não será admitida qualquer forma de perseguição, intimidação, chantagem, envio insistente de mensagens ou declarações afetivas após recusa explícita ou implícita.

Art. 33 - A exposição não consentida de conteúdos de natureza íntima, como vídeos, imagens ou sites de conteúdo pornográfico, é expressamente proibida.

Art. 34 - Gravações, observações ou registros de imagem de colaboradores, sem consentimento, especialmente em contextos de conotação íntima ou sexual, constituem violação grave à privacidade.

Art. 35 - Não é permitido solicitar ou oferecer presentes, favores, benefícios ou qualquer forma de vantagem que possa comprometer a integridade profissional ou a isenção das relações institucionais.

## **CAPÍTULO VII**

### **Dos objetos extraviados, perdidos e esquecidos**

Art. 36 – O Sistema Fecomércio/RN, Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN não se responsabiliza por perdas, extravios ou danos a bens pessoais trazidos pelos clientes ou usuários para suas dependências.

Art. 37 - Os objetos encontrados nas dependências das unidades serão mantidos sob guarda pelo prazo de 6 (seis) meses, com a finalidade de devolução ao legítimo proprietário.

Decorrido esse período, sem que haja reivindicação, cada unidade poderá dar ao item a destinação que considerar adequada, sem necessidade de aviso prévio ao antigo proprietário.

Art. 38 - Em caso de suspeita de furto ou roubo, o cliente deverá comunicar imediatamente à equipe da unidade. As providências cabíveis serão adotadas, incluindo, se necessário, o encaminhamento às autoridades policiais competentes.

## **CAPÍTULO VIII** **Da Emergência Médica**

Art. 39 – Em emergências médica ocorrida nas dependências das unidades do Sistema Fecomércio/RN, Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN, os clientes deverão buscar atendimento nos serviços de saúde competentes.

§1º - Sempre que necessário, a equipe da unidade prestará os primeiros socorros e acionará os serviços de emergência médica especializados, como o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) ou o Corpo de Bombeiros.

§2º - É vedado o transporte de vítimas em veículos institucionais, salvo em situações excepcionais, mediante avaliação da equipe responsável e autorização das autoridades competentes.

Art.40 - O sistema Fecomércio/RN, Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN não se responsabiliza por acidentes ocorridos em suas dependências originado por negligência, imperícia, imprudência, abuso ou descumprimento deste código por parte da clientela.

## **CAPÍTULO IX** **Das Penalidades e do Processamento** **de Infrações Cometidas pelos Clientes**

Art. 41 - O descumprimento das normas deste Código poderá acarretar a aplicação das seguintes penalidades, conforme gravidade da infração:

- I - Advertência verbal;
- II - Advertência Escrita;
- III - Suspensão de utilizar os serviços das Entidades, por até 1 (um) ano;
- IV – Cancelamento da credencial, nos casos aplicáveis às unidades do Sesc-AR/RN, em caráter excepcional.

Parágrafo único: A definição da penalidade será realizada pela Administração Regional do Sesc-AR/RN e do Senac-AR/RN, em conjunto com a Coordenação de Compliance e Privacidade, assegurando análise proporcional e fundamentada.

## **CAPÍTULO X** **Dos Canais de Denúncias**

Art. 42 – O Sistema Fecomércio/RN, Sesc-AR/RN e Senac-AR/RN, disponibiliza canal formal para o recebimento de denúncias sobre condutas inadequadas ou violações ao presente Código, incluindo situações de assédio, discriminação, corrupção ou outras infrações éticas.

§1º - As denúncias poderão ser encaminhadas por meio dos seguintes canais:

- I - Site: <http://ouvidoriasistema.fecomerciorrn.com.br/>;
- II - E-mail: [ouvidoria@fecomerciorrn.com.br](mailto:ouvidoria@fecomerciorrn.com.br)

§ 2º - Todas as denúncias serão tratadas com confidencialidade, garantindo o sigilo das informações, a proteção contra retaliações e, sempre que possível, o anonimato do denunciante.

§3º A comunicação de denúncias falsas poderá levar a medidas disciplinares, previstas no artigo 339 do Código Penal.

## **CAPÍTULO XI** **Das Disposições Gerais**

Art. 43 - Em caso de dúvidas sobre a interpretação ou aplicação deste Código de Conduta, os clientes e usuários poderão entrar em contato com o gestor da unidade correspondente ou com a área de Compliance, por meio do seguinte e-mail: [compliance@rn.sesc.com.br](mailto:compliance@rn.sesc.com.br); [compliance@rn.senac.com.br](mailto:compliance@rn.senac.com.br).

Art. 44 - As disposições deste Código não isentam os clientes e usuários do cumprimento das legislações municipais, estaduais e federais aplicáveis, bem como de demais normas internas em vigor, ainda que não estejam expressamente mencionadas neste documento.

Art. 45 - Os casos omissos e situações excepcionais serão analisados pela alta gestão, com o apoio do Núcleo de Compliance e Privacidade, observando-se os princípios institucionais e a legislação vigente.

## ANEXO

# CÓDIGO DE CONDUTA

## Sistema Fecomércio RN

Prezado Cliente, para garantir um ambiente de respeito, conforto e bem-estar para todos, o Sistema Fecomércio adota normas de convivência baseadas na cortesia e no respeito mútuo entre os clientes e a Instituição. Confira abaixo o nosso Código de Conduta.



## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/2290-DE5E-00F7-7DBA> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 2290-DE5E-00F7-7DBA



### Hash do Documento

D6A828AB07CA8358A195D737FF3F34FA56A10197616A5B81001E71780D26BC76

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 01/07/2025 é(são) :

Marcelo Fernandes De Queiroz - \*\*\*.551.444-\*\* em 01/07/2025 17:22 UTC-03:00

**Tipo:** Certificado Digital

