

DIAGRAMA DO MAPA ESTRATÉGICO – 2018

MISSÃO

Desenvolver ações que contribuam para o bem-estar do trabalhador do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes, por meio da prestação de serviços de excelência nas áreas de educação, saúde, cultura, lazer, turismo social e meio ambiente.

VISÃO

Ser agente de transformação social na prestação de serviços com padrão de excelência e sustentabilidade.

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Garantir que os apontamentos dos órgãos de controle sejam mitigados.

Garantir que todas as rotinas administrativas e operacionais sigam as normas técnicas/legais estabelecidas.

Automatizar a Gestão da Informação.

Gerenciar processos priorizados.

Implantar o conceito de gerenciamento matricial.

Implantar soluções tecnológicas para substituir os controles manuais (ERP, BI ...)

- % de processos com IT's elaboradas e disponibilizadas.
- Índice de atendimento aos apontamentos das auditorias externas.
- % de recursos financeiros investidos em tecnologia da informação e telecomunicação.

CLIENTE

Aumentar o número de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo inscritos.

Aumentar o nível de satisfação dos clientes.

Aumentar a atuação no Estado de Minas Gerais.

Desenvolver campanhas de marketing para fomentar o número de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo inscritos.

Realizar pesquisa de satisfação com os clientes.

Aumentar o número de municípios atendidos por meio das ações itinerantes.

- % de renovação de matrícula;
- % de crescimento de fãs/seguidores/inscritos nas redes sociais;
- % de investimento em comunicação;
- % de cobertura dos municípios foco;
- % de satisfação dos clientes;
- % de inscrições dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Sesc.

PRODUTIVIDADE

Aumentar a produtividade com melhoria do resultado operacional.

Implantar acompanhamento sistemático de resultados através de rituais de gestão.

- Índice de turnover (rotatividade)
- % de pessoas que participaram de ações de desenvolvimento pessoal
- % de investimento em desenvolvimento de pessoas
- % de investimento em infraestrutura realizados
- Índice de comprometimento da receita corrente
- % de participação de receita de serviços

OBJETIVOS

AÇÕES

INDICADORES