

**MAPA  
ESTRATÉGICO  
2022/2023**



**Sistema Fecomércio MG  
Sesc | Senac**

*Neste momento, temos a energia e o otimismo favoráveis para que o combustível das estratégias planejadas se aqueça e nos impulsiona, sempre, para cima, rumo à excelência das nossas diretrizes. Sustentabilidade, Inovação e Cliente: ferramentas essenciais deste veículo que se ajusta para o futuro e não volta ao passado.*



***BEM-VINDO (A) À NAVE!***

Utilize os menus para navegar pelo documento.

**DIRETRIZES**



**DIRETRIZ  
CLIENTE**



**DIRETRIZ  
INOVAÇÃO**



**DIRETRIZ  
SUSTENTABILIDADE**

**Clique em cada *DIRETRIZ* para  
conhecer os *OBJETIVOS*.**

**DIRETRIZES**

**OBJETIVOS**



## **DIRETRIZ CLIENTE**

*A parte frontal, responsável pela trajetória rumo ao destino final, realiza o controle da navegação, a partir de decisões e de comandos focados na excelência durante o cumprimento da missão “cliente”.*

### **OBJETIVOS**

**MODERNIZAR A INFRAESTRUTURA DAS NOSSAS UNIDADES**

**APRIMORAR A EXPERIÊNCIA DOS CLIENTES EM NOSSOS SERVIÇOS (CUSTOMER EXPERIENCE – CX)**

**CRIAR NOVOS PRODUTOS ADERENTES ÀS DEMANDAS DOS CLIENTES SESC, SEJAM ELES EMPRESAS OU PESSOAS FÍSICAS (B2B OU B2C)**

**PROPORCIONAR UM AMBIENTE DE VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS**

**FORTALECER O RECONHECIMENTO DO SESC**

**Clique em cada *OBJETIVO*  
para conhecer as *AÇÕES*.**

**DIRETRIZES**

**OBJETIVOS**



## **DIRETRIZ INOVAÇÃO**

*Com uma estrutura inovadora, este ambiente é responsável por reunir e estabelecer o controle de processos, a partir da governança de uma tripulação focada no trajeto e na missão.*

### **OBJETIVOS**

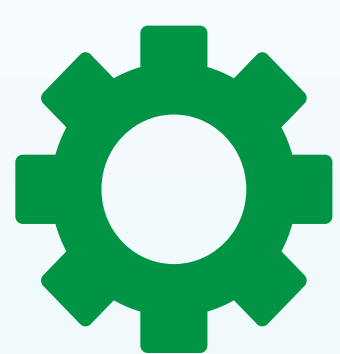
**TRANSFORMAR O SESC DIGITALMENTE**

**APRIMORAR PROCESSOS E MÉTODOS DE INOVAÇÃO**

**Clique em cada *OBJETIVO*  
para conhecer as *AÇÕES*.**

**DIRETRIZES**

**OBJETIVOS**



## **DIRETRIZ SUSTENTABILIDADE**

*A base, formada por valores e propósitos reais, gera o impulso de maior potência e com mais economicidade. A decolagem deve ser guiada pela sustentabilidade do combustível durante a geração de receita.*

### **OBJETIVOS**

**GARANTIR O EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO E SOCIOAMBIENTAL DA ORGANIZAÇÃO**

**AMPLIAR A GESTÃO DE PROCESSOS QUE SUPORTE A EFICÁCIA OPERACIONAL**

**Clique em cada *OBJETIVO*  
para conhecer as *AÇÕES*.**

**DIRETRIZES**

**OBJETIVOS**

**AÇÕES**



**Ações para**

# **Modernizar a Infraestrutura das Nossas Unidades**

## **Novas unidades fixas e móveis**

Ampliação dos serviços do Sesc por meio de novas Unidades (fixas e móveis), proporcionando serviços de relevância à população.

- Lab Social
- Ituiutaba
- São Sebastião do Paraíso
- 3ª Unidade do MedSesc Oftalmologia

## **Reforma de Unidades**

Revitalização e modernização das Unidades, visando a adequação de seus espaços com uma infraestrutura que atenda os serviços oferecidos aos clientes de cada uma delas.

- Ouro Preto
- Floresta
- Montes Claros
- Araxá
- Uberaba
- Juiz de Fora
- Governador Valadares
- Santa Quitéria
- Uberlândia

*DIRETRIZES*

*OBJETIVOS*

*AÇÕES*



*Ação para*

# *Aprimorar a Experiência do Cliente*

## **Experiência do cliente (Customer Experience - CX)**

Mapear todos os pontos de contato do cliente em sua jornada de compra e de consumo, propiciando a eficiência operacional com o aumento de vendas e com a redução de custos.

**DIRETRIZES**

**OBJETIVOS**

**AÇÕES**



**Ações para**

***Criar novos produtos aderentes às demandas dos clientes Sesc, sejam eles empresas ou pessoas físicas (B2B ou B2C)***

### **Projeto Sesc na Empresa**

Construir um modelo de negócio para empresas clientes (B2B), com a definição de ações estratégicas de relacionamento junto a estas que são assistidas e conveniadas. Possibilitando, assim, a geração de negócios e a percepção de valor da marca Sesc pelos empresários.

### **Beach Sesc**

Construir quadras de Tênis de Praia (Beach Tennis) para a prática da modalidade, a fim de atender e de modernizar a demanda deste mercado em expansão. Além disso, pretende-se gerar receita por meio da cessão onerosa (utilização por terceiros através de trocas financeiras ou de bens) e ocupar áreas ociosas da Unidade.

## **Sesc Conecte**

Remodelar a atividade de biblioteca, transformando-a em um produto mais atrativo, moderno e inovador com maior interatividade e gerando valor às demais atividades da Unidade.

## **Corrida Trail Run**

Oferecer o produto para o público que pratica a corrida offroad, objetivando a promoção das trilhas das Unidades de Venda Nova e de Ouro Preto e o fomento da hospedagem.

## **Sesc Olímpico e Paralímpico**

Investir em esportes que têm pouco ou nenhum patrocínio e fomentar as modalidades de esporte olímpico e paralímpico pouco difundidas no país.

## **Sesc FIT Online**

Promover a oferta online de atividades fitness e de bem-estar para alcançar o público em cidades que não existam Unidades físicas do Sesc, sem a necessidade de investimentos em infraestrutura.

## **Projeto Sesc Plus**

Implantar o serviço de assinatura mensal por meio da venda de títulos com direito a diárias de hospedagem para utilização durante 12 meses.

## **Projeto Ver para Aprender**

Implantar o projeto de promoção da saúde visual nos colégios Sesc, com foco na prevenção de problemas oculares e facilitar o acesso ao serviço especializado.

## **Sesc Games**

Ofertar o produto voltado ao público jovem Geek (amantes de jogos eletrônicos), com um modelo de negócio diferenciado a nível nacional e com a possibilidade de gerar receita por meio da comercialização dos serviços em grandes eventos de Startups.

## **Teleconsultas**

Implantar o serviço de telemedicina para a realização de consultas online em algumas especialidades médicas (Psiquiatria e Clínica Médica) e não médicas (Psicologia e Nutrição).

*DIRETRIZES*

*OBJETIVOS*

*AÇÕES*



*Ações para*

# *Proporcionar um ambiente de valorização das pessoas*

## **Jeito Sesc de Ser**

Promover ações que reforcem a prática dos valores organizacionais direcionadas ao propósito do Sesc em Minas, propiciando o fortalecimento da cultura organizacional.

## **SESMT em Foco**

Implementar ações voltadas à prevenção e à promoção da saúde dos empregados do Sesc em Minas, contribuindo, portanto, para a redução do adoecimento dos empregados.

## **Programa de Diversidade**

Promover ações para o acolhimento dos empregados nas suas diferenças e apoiar a inclusão e a tolerância com as multiplicidades culturais e de gênero.

## **Programa de Sucessores**

Identificar e desenvolver profissionais para serem sucessores em cargos estratégicos dentro da empresa.

## **Certificação Great Place to Work (Ótimo Lugar para Trabalhar)**

Certificar o Sesc como uma das melhores empresas para trabalhar, gerando reconhecimento e fortalecimento da marca Sesc, e aumentando a atração de talentos, a produtividade das equipes e reduzindo a taxa de turnover (taxa de rotatividade).

## **Pesquisa de Clima Organizacional**

Ferramenta para entender o ambiente de trabalho e o seu efeito nos empregados, medindo o engajamento e ajudando na busca por ações que impactem a motivação, a produtividade e o resultado financeiro.

*DIRETRIZES*

*OBJETIVOS*

*AÇÕES*



*Ação para*  
***Fortalecer o***  
***reconhecimento do Sesc***

**Campanha institucional robusta**

Lançamento de campanhas institucionais, buscando a aproximação com os clientes e reforçando a relevância do Sesc para a sociedade.

*DIRETRIZES*

*OBJETIVOS*

*AÇÕES*



## *Ações para Transformar o Sesc digitalmente*

### **Cadastro Único 1.1**

Efetuar a centralização do cadastro do cliente em uma única plataforma, gerando dados confiáveis e atualizados em todos os sistemas, ampliando, assim, as oportunidades de geração de negócio.

### **Portal de Compras**

Site que facilitará o contato com possíveis fornecedores e a efetuação de pedidos de maneira mais rápida e prática, proporcionando ganhos nas compras da instituição.

### **ERP**

Implantação de Sistema Integrado de Gestão, integrando processos nas áreas administrativas, financeiras e de suprimentos, gerando maior confiabilidade nos dados e a centralização da informação e velocidade nas rotinas diárias.

## **Software de Gestão de Serviços de Saúde**

Implantar o software (linguagem responsável por processar os dados de um computador) de gestão de serviços de saúde nas unidades do Sesc em Minas que possuem essa atividade, promovendo a melhoria da gestão dos processos e a qualidade assistencial da saúde.

## **Software de Produção Gerencial**

Desenvolvimento de software (linguagem responsável por processar os dados de um computador) para o planejamento e o acompanhamento da produção gerencial, possibilitando análises estratégicas dentro da realidade de cada produto.

## **Software de Gestão de Contratos e Avaliação de Fornecedores**

Software (linguagem responsável por processar os dados de um computador) que agiliza o processo de gestão contratual, reduzindo os riscos e os desperdícios operacionais e garantindo a eficiência do controle de processos e de fluxos dos trabalhos.

## **Sistema de Segurança da Informação**

Implantação de um sistema que identifica vulnerabilidades de segurança na infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI), minimizando, assim, os riscos de perdas e as indisponibilidades de dados e de sistemas.

## **CRM**

Implantação de um sistema de gestão de clientes, integrando as informações relacionadas a estes e melhorando os processos comerciais.

## **Tecnologia de RFID**

A tecnologia de RFID (identificação por radiofrequência) permite o rastreamento de itens, o controle de mercadorias em estoque e suas respectivas datas de validade, além de auxiliar o funcionamento de sistemas antifurto.

## **Contratação de ferramentas de pesquisa de preços**

Ferramenta para pesquisa de preços, diminuindo o tempo de busca e garantindo a assertividade de valores de referência em processos licitatórios.

## **Novo Site Sesc em Minas**

Construção de um novo site institucional, a partir da adequação das práticas de Comunicação. Gerando, portanto, mais clareza e mais acesso às informações pelos clientes dos produtos e das Unidades.

## **UNO / SBI**

Integração dos sistemas transacionais ao Painel do UNO (painel de controle de indicadores de desempenho), garantindo a automatização de processos, o tratamento e o carregamento de dados e a eliminação do processo manual.

*DIRETRIZES*

*OBJETIVOS*

*AÇÕES*



*Ação para*  
***Aprimorar processos e métodos de inovação***

**Desenvolvimento de lideranças com foco em inovação**

Capacitar as lideranças do Sesc a implementar ações inovadoras nas respectivas áreas de atuação.

**DIRETRIZES**

**OBJETIVOS**

**AÇÕES**



## ***Ações para Garantir o equilíbrio econômico-financeiro e socioambiental da organização***

### **Estudos de Viabilidade e Plano de Negócios**

Análise para verificar a viabilidade da adequação de portfólio e de obras de reforma nas Unidades do Sesc.

- Polo Educacional – Venda Nova
- Parque de Esportes Radicais
- Parque Aquático
- Divinópolis
- Sete Lagoas
- Patos de Minas
- JK

### **Implantação da Gestão de Custos**

Implantação do estudo realizado pela consultoria quanto à otimização do controle e do acompanhamento dos custos do Sesc em Minas.

### **Programa ECOS de Sustentabilidade**

Consolidação da cultura e das ações que induzam à mudança de pensamento, de paradigmas, de postura e de procedimentos internos, recomendado pelo desenvolvimento economicamente viável, socialmente justo e ecologicamente correto.

*DIRETRIZES*

*OBJETIVOS*

*AÇÕES*

 **DIRETRIZ  
SUSTENTABILIDADE**

*Ação para*

# ***Ampliar a gestão de processos que suporte a eficácia operacional***

## **BPM - Todos os processos e negócios**

Focar a gestão por processos ou BPM visando alcançar melhores resultados por meio do aperfeiçoamento destes, priorizando a transformação de todos os processos institucionais.



**VOLTAR PARA O INÍCIO**