



APRESENTAÇÃO
SESC MATO GROSSO DO SUL

1. VISÃO ESTRATÉGICA DA INSTITUIÇÃO

Sesc



UNIDADES EXECUTIVAS



1.1. MISSÃO

Educar para a conquista da qualidade de vida, prioritariamente dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e de turismo, nas áreas de lazer, cultura, saúde, educação e assistência com ações socialmente justas, economicamente viáveis e ambientalmente corretas.

1.2. Visão de Futuro 2016

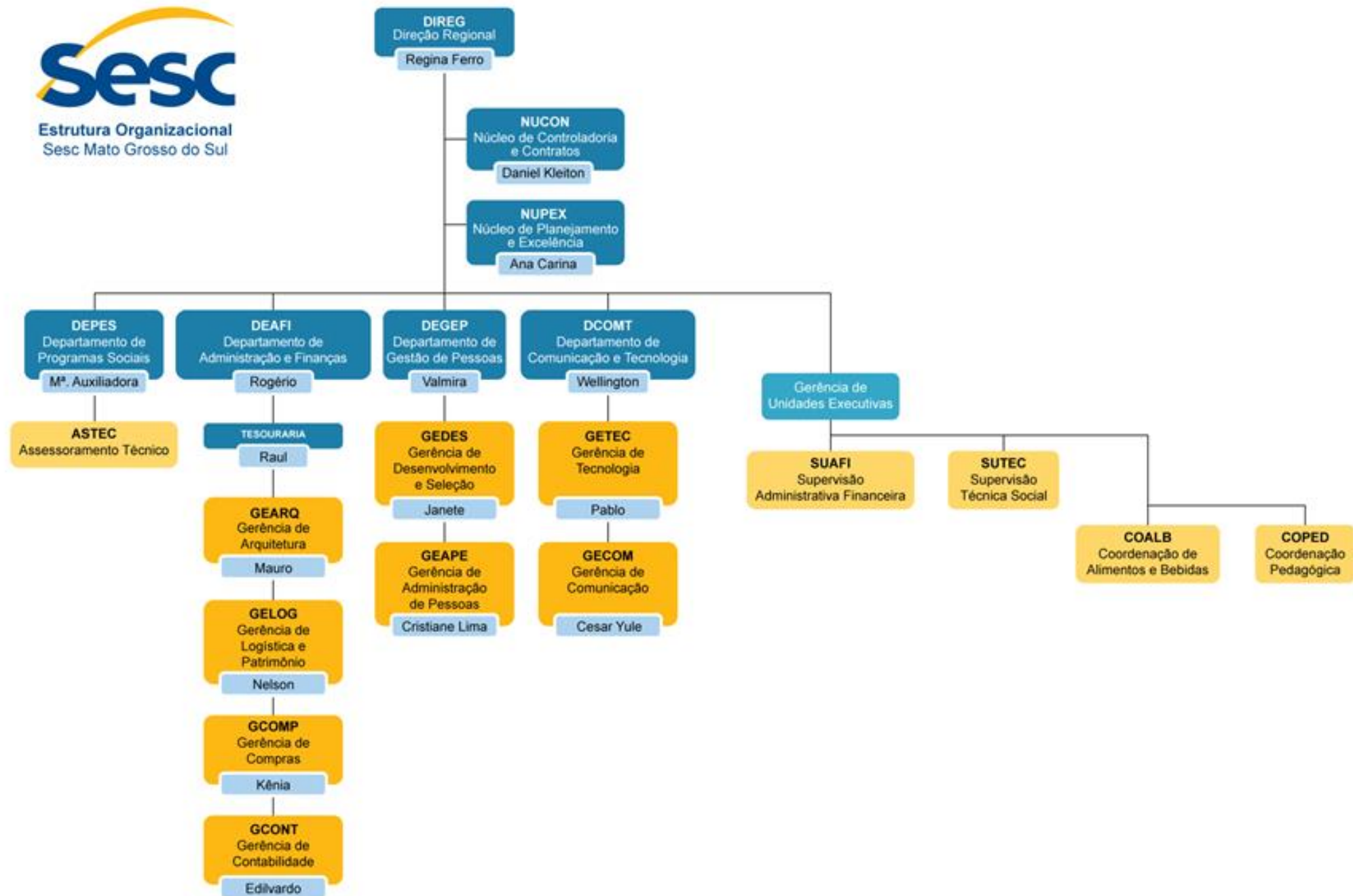
“Direcionar esforços para priorizar as expectativas da atividade fim, garantindo investimentos e desenvolvendo pessoas para atender ao cliente de forma diferenciada, até o final de 2016”

2. MODELO DE GESTÃO DO SESC MS





Estrutura Organizacional
Sesc Mato Grosso do Sul



2.1. Organograma 2016

2.2. Modelo de Gestão



MODELO DE GESTÃO SESC MATO GROSSO DO SUL



[Mapa Estratégico 2016-2020](#)



APRENDIZADO ORGANIZACIONAL
PENSAMENTO SISTÊMICO
ATUAÇÃO EM REDE
AGILIDADE
INOVAÇÃO

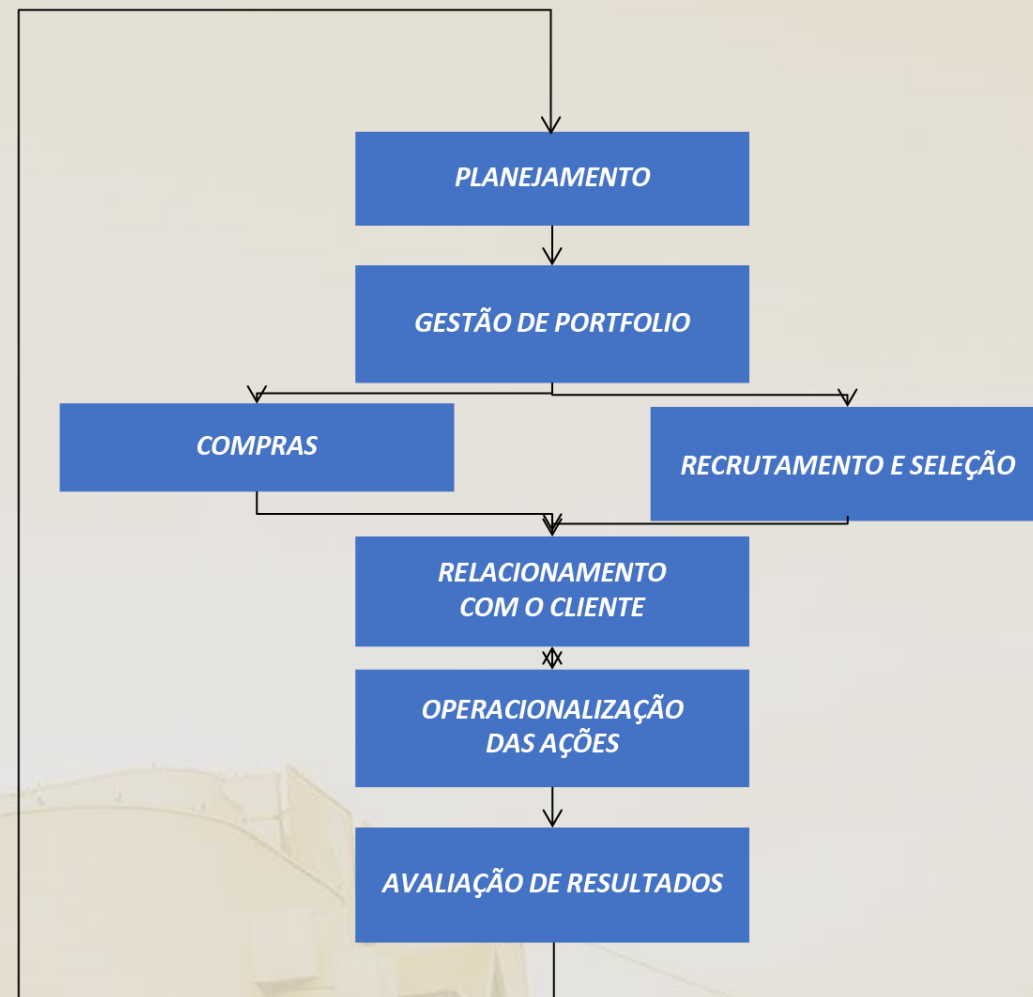
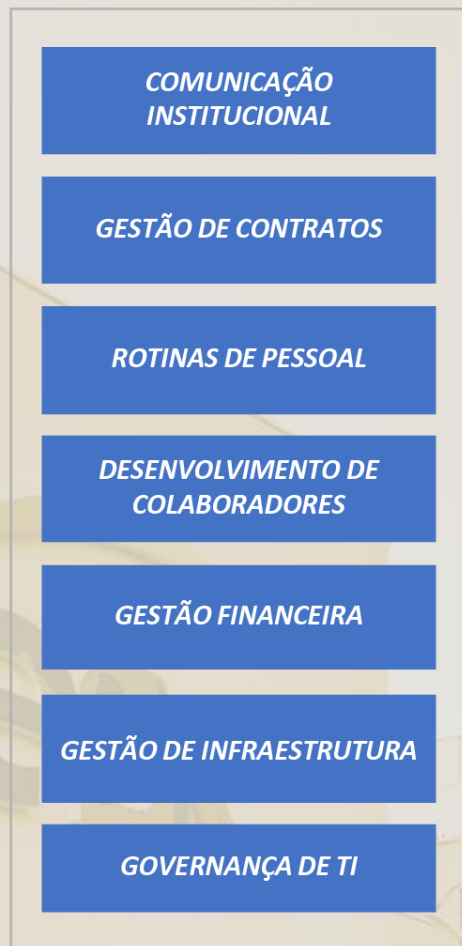


2.3. Fundamentos do MEG

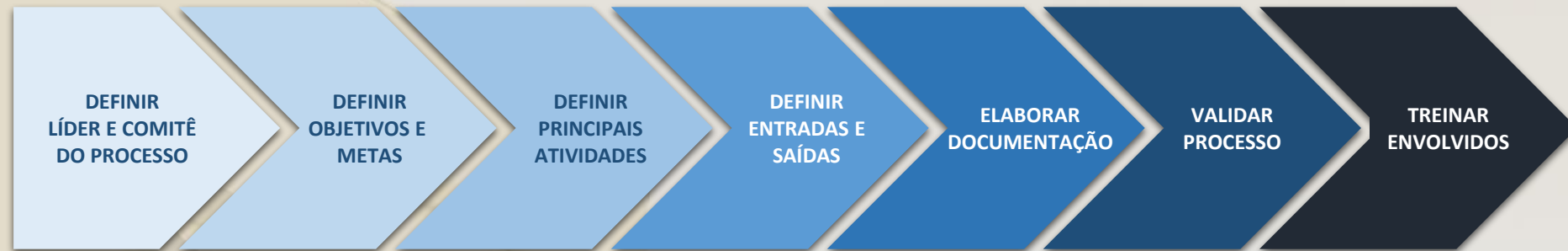
3. GESTÃO DE PROCESSOS



3.1. PROCESSOS PRINCIPAIS DO NEGÓCIO



3.2. Metodologia de Mapeamento



3.3. Modelo de Gestão dos Processos



3.4. Gestão da Melhoria



Mensalmente os Líderes de Processos medem os resultados dos indicadores

1



Os resultados são comunicados a todos os gestores

2



Os resultados são discutidos em reunião

3



Os planos são acompanhados e as melhorias implementadas

6



Após identificar os pontos críticos, elabora o Plano de Melhorias

5



Investiga a causa de indicadores com resultados abaixo do esperado

4



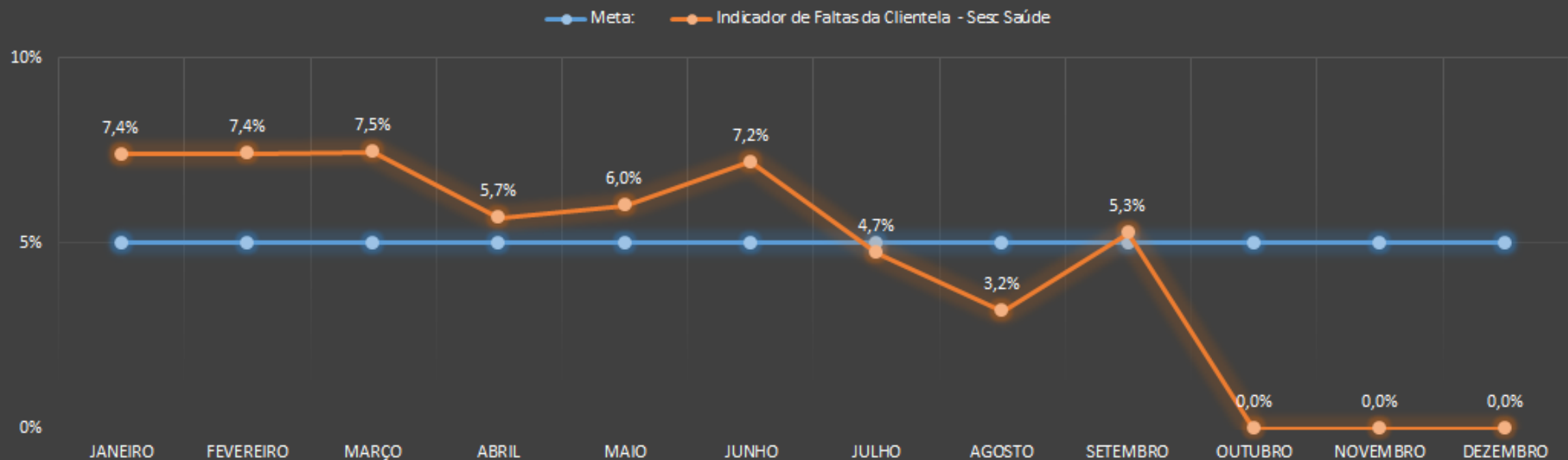
4. EXEMPLO NA PRÁTICA_GESTÃO DO DIA-A-DIA



Indicador de Faltas da Clientela - Sesc Saúde

Meta	5%	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Indicador de Faltas da Clientela - Sesc Saúde	Número de Consultas faltadas	240	310	384	269	311	366	239	179	290			
	Total de Consultas Marcadas	3.244	4.175	5.139	4.723	5.159	5.089	5.034	5.649	5.499			
Resultado (%)		7,4%	7,4%	7,5%	5,7%	6,0%	7,2%	4,7%	3,2%	5,3%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!


Indicador de Faltas da Clientela - Sesc Saúde



PAINEL DE INDICADORES DE PROCESSOS

PROCESSO	REFERÊNCIA	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNID.	TENDÊNCIA	PERIODICIDADE	LÍDER	META	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ACUMULADO
Planejamento	INDICADOR 1	Execução da Receita Global	Realizado / Previsto	%	↑	MENSAL	Ana Carina	85%	93%	97%	97%	98%
Planejamento	INDICADOR 2	Execução da Despesa Global	Realizado / Previsto	%	↑	MENSAL	Ana Carina	85%	73%	80%	98%	87%
Recrutamento e Seleção	INDICADOR 3	Eficiência da contratação	Colaboradores Efetivados / Contrato de Exp. Mercado	%	↑	MENSAL	Janete Marciel	80%	88%	100%	0%	91%
Recrutamento e Seleção	INDICADOR 4	Percentual de Processos no Prazo	Processos no Prazo/ Processos Realizados	%	↑	MENSAL	Janete Marciel	80%	0%	100%	100%	100%
Compras	INDICADOR 5	Notificação ao Fornecedor	Número de Notificações	Qtd	↓	MENSAL	Kátia	0,00	0,00	2,00	2,00	4,00
Compras	INDICADOR 6	% Requisições Atendidas	Total de Requisições atendidas / Total de Requisições	%	↑	MENSAL	Kátia	90%	-	70%	65%	67%
Compras	INDICADOR 7	% Licitações Fracassadas	Licitações Fracassadas / Total de Licitações Realizadas	%	↓	MENSAL	Kátia	10%	44%	20%	22%	26%
Desenvolvimento de Pessoas	INDICADOR 8	Horas em Treinamento	Total de horas em treinamento / Colaboradores Ativos	H/H	↑	MENSAL	Janete	40,00	0,04	0,70	3,31	-
Tratamento da Satisfação e Insatisfação	INDICADOR 9	Índice de Satisfação dos Clientes - Academia	Total Satisfeitos/Total respondido	%	↑	MENSAL	Cesar	90%	78%	83%	0%	80%
Tratamento da Satisfação e Insatisfação	INDICADOR 10	Índice de Satisfação dos Clientes - Odontologia	Total Satisfeitos/Total respondido	%	↑	MENSAL	Cesar	90%	83%	81%	0%	82%
Tratamento da Satisfação e Insatisfação	INDICADOR 11	Índice de Satisfação dos Clientes - Consulta Nutricional	Total Satisfeitos/Total respondido	%	↑	MENSAL	Cesar	90%	87%	82%	0%	85%
Tratamento da Satisfação e Insatisfação	INDICADOR 12	Índice de Satisfação dos Clientes - Restaurante	Total Satisfeitos/Total respondido	%	↑	MENSAL	Cesar	90%	70%	0%	0%	70%
Tratamento da Satisfação e Insatisfação	INDICADOR 13	Índice de Satisfação dos Clientes - Escola	Total Satisfeitos/Total respondido	%	↑	MENSAL	Cesar	90%	90%	0%	0%	90%
Tratamento da Satisfação e Insatisfação	INDICADOR 14	Índice de Satisfação dos Clientes - Cultura	Total Satisfeitos/Total respondido	%	↑	MENSAL	Cesar	90%	0%	0%	0%	-
Tratamento da Satisfação e Insatisfação	INDICADOR 15	Índice de Satisfação dos Clientes - Geral	Total Satisfeitos/Total respondido	%	↑	MENSAL	Cesar	90%	81%	82%	0%	82%
Tratamento da Satisfação e Insatisfação	INDICADOR 16	Índice de Reclamações - Reclamações	Total Satisfeitos/Total respondido	%	↑	MENSAL	Cesar	100%	100%	90%	95%	90%
Tratamento da Satisfação e Insatisfação	INDICADOR 17	Tempo Médio de Retorno ao Cliente	Total Satisfeitos/Total respondido	Dias	↑	MENSAL	Cesar	2,00	2,43	0,97	4,02	2,47
Comercialização	INDICADOR 18	Clientes com Cartões Válidos - Novos	Cartões Novos/ Meta de Cartões	%	↑	MENSAL	César Yule	90%	81%	72%	110%	23%
Comercialização	INDICADOR 19	Clientes com Cartões Válidos - Revalidados	Ocorrências concluídas / Total de Ocorrências	%	↑	MENSAL	César Yule	100%	55%	51%	55%	13%
Comercialização	INDICADOR 20	Adesão dos Cartões - Novos	Quantidade de cartões novos que usarem pelo menos 1 produto / Total de cartões novos emitidos	%	↑	MENSAL	César Yule	90%	20%	24%	0%	10%

Plano de Ação

	NOME DA AÇÃO	OBJETIVOS DO PLANO					DEPARTAMENTO/ UNIDADE
	Aperfeiçoamento dos procedimentos de atendimento ao cliente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar a agilidade do Atendimento na Central de Relacionamento (principalmente CB e Escola Horto) 2. Utilizar adequadamente as ferramentas de atendimento 3. Garantir o atendimento aos requisitos do processo 					DCOMT/GECOM
O QUE	POR QUE	COMO	QUEM	QUANDO	ONDE	QUANTO	
Reciclagem SCA	Assegurar o conhecimento da ferramenta, tirar dúvidas do dia a dia do atendimento, a fim de agilizar o manuseio da ferramenta, otimizando o tempo de atendimento.	Treinamento presencial do manual SCA, abordando os principais itens do cadastro de clientes, cadastro de empresa e inscrição de atividades.	GECOM	Abril/ <u>Maio</u>	Todas as Unidades	1.000,00	
Visita Técnica	Identificar <u>GAPs</u> na rotina de atendimento e sugerir melhorias	Acompanhar lado a lado o atendimento da Central de Relacionamento, para identificar possível <u>GAPs</u> e sugerir pontualmente melhorias na rotina diária.	GECOM	Junho/ <u>Julho</u>	Todas as Unidades	1.000,00	
Treinamento Sistemático de SCA Pós-Ambientação	Assegurar o conhecimento técnico do sistema SCA, antes que o Atendente vá para o atendimento.	Treinamento aprofundado de SCA para garantir que o colaborador vá para o atendimento conhecendo o Sistema e tendo habilidade e segurança para manuseá-lo, gerando assim maior agilidade no processo de atendimento ao cliente.	GECOM	Sempre após o período de ambientação do novo colaborador	Todas as Unidades	1.000,00	

Reunião Mensal de Líderes de Processo, com foco na análise dos resultados de indicadores, apresentação e acompanhamento de planos de melhoria. O comitê dessa reunião é montado pelos Líderes de Processo, Diretora Regional e Gerente de Planejamento e Excelência.

Mensal

Reunião Técnica da Diretoria, com foco na análise dos resultados de indicadores, avaliação de fluxos e entraves de processos, análise da satisfação dos clientes e avaliação de equipe. Tem o propósito de definir estratégias de atuação das Diretorias e seus Gerentes para resolução de problemas. O comitê dessa reunião é montado pelos Diretores de Área e Gerente de Planejamento e Excelência.

Mensal

Reunião Gerencial de Análise Crítica, com pauta montada pelo Regional e Gerentes de Unidade, com foco na manutenção do padrão de trabalho e na melhoria contínua dos processos, além de resultados de receita, despesa e metas. Realizada em 02 dias. O comitê dessa reunião é montado pelos Gerentes de Unidade, Direção Regional, Diretores de Área, Assessoria da Direção, Gerente de Controladoria e Gerente de Planejamento e Excelência.

Bimestral

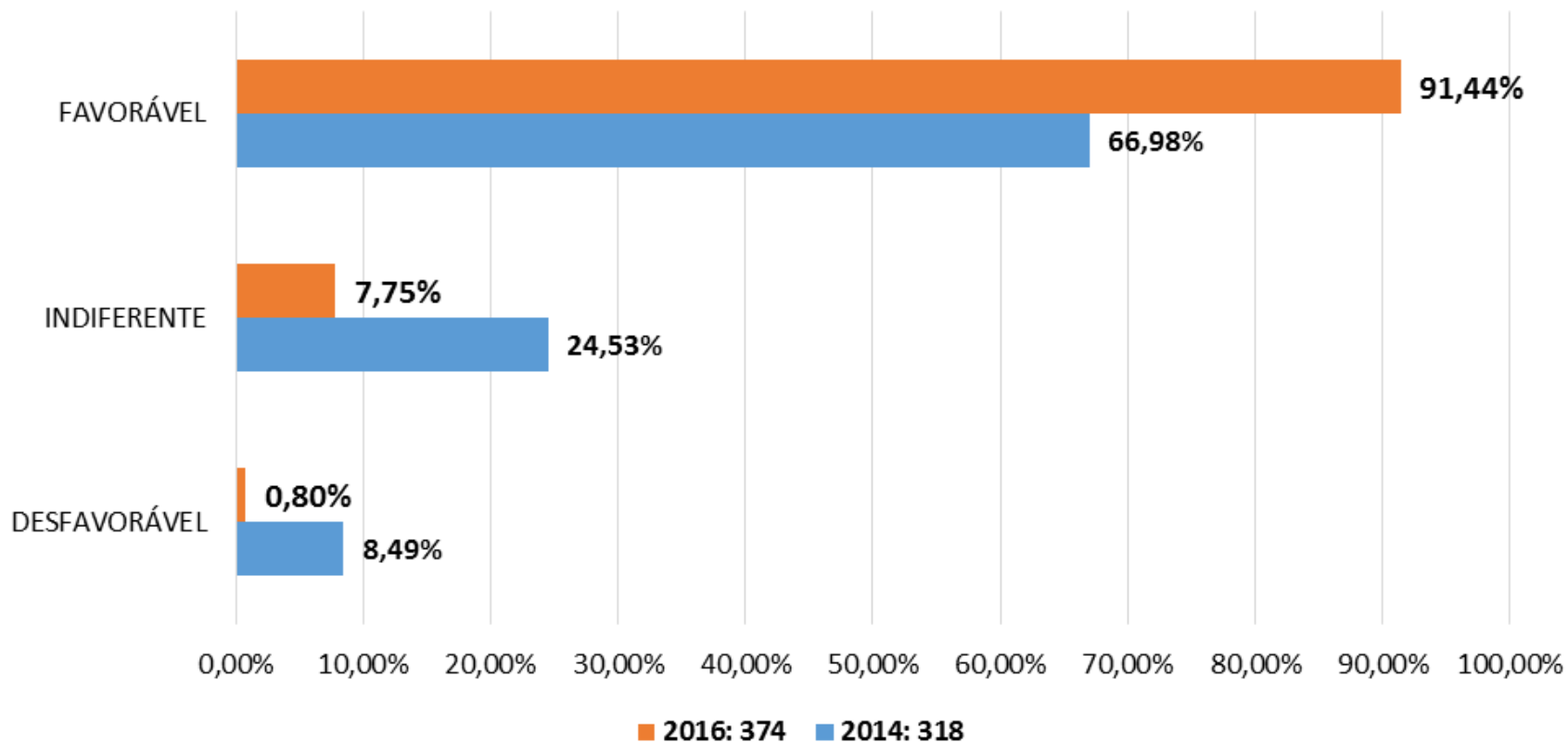
Reunião do Comitê Gestor, realizada sempre antecedendo a Reunião Gerencial. Tem o foco na discussão dos resultados e alinhamento da pauta da reunião gerencial de análise crítica e na definição das decisões que serão apresentadas na mesma ocasião. O comitê dessa reunião é montado pela Direção Regional, Diretores de Área, Assessoria da Direção, Gerente de Controladoria e de Planejamento. Essa composição também é formada sempre que há necessidade de tomar alguma decisão, ou por alguma necessidade da Alta Liderança.

Bimestral

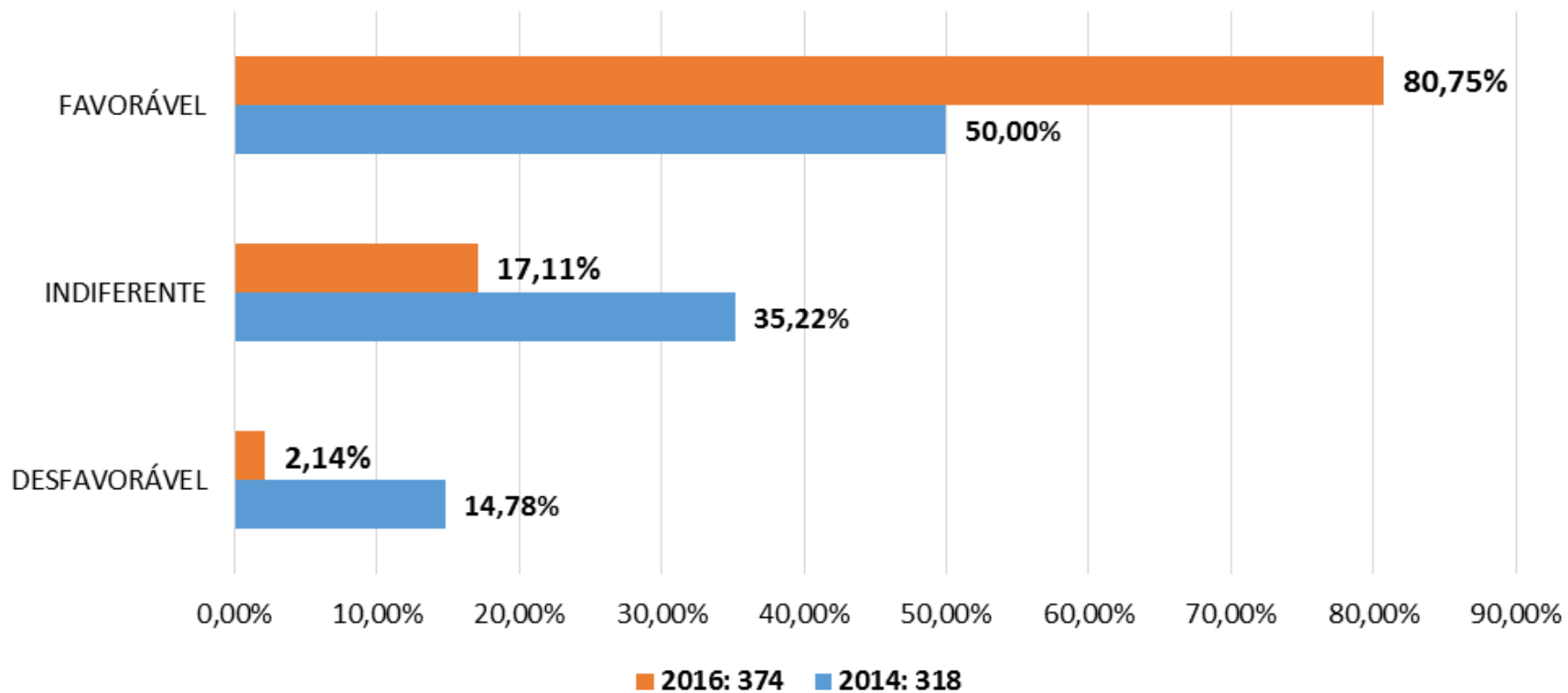
4. RESULTADOS PARA A ORGANIZAÇÃO



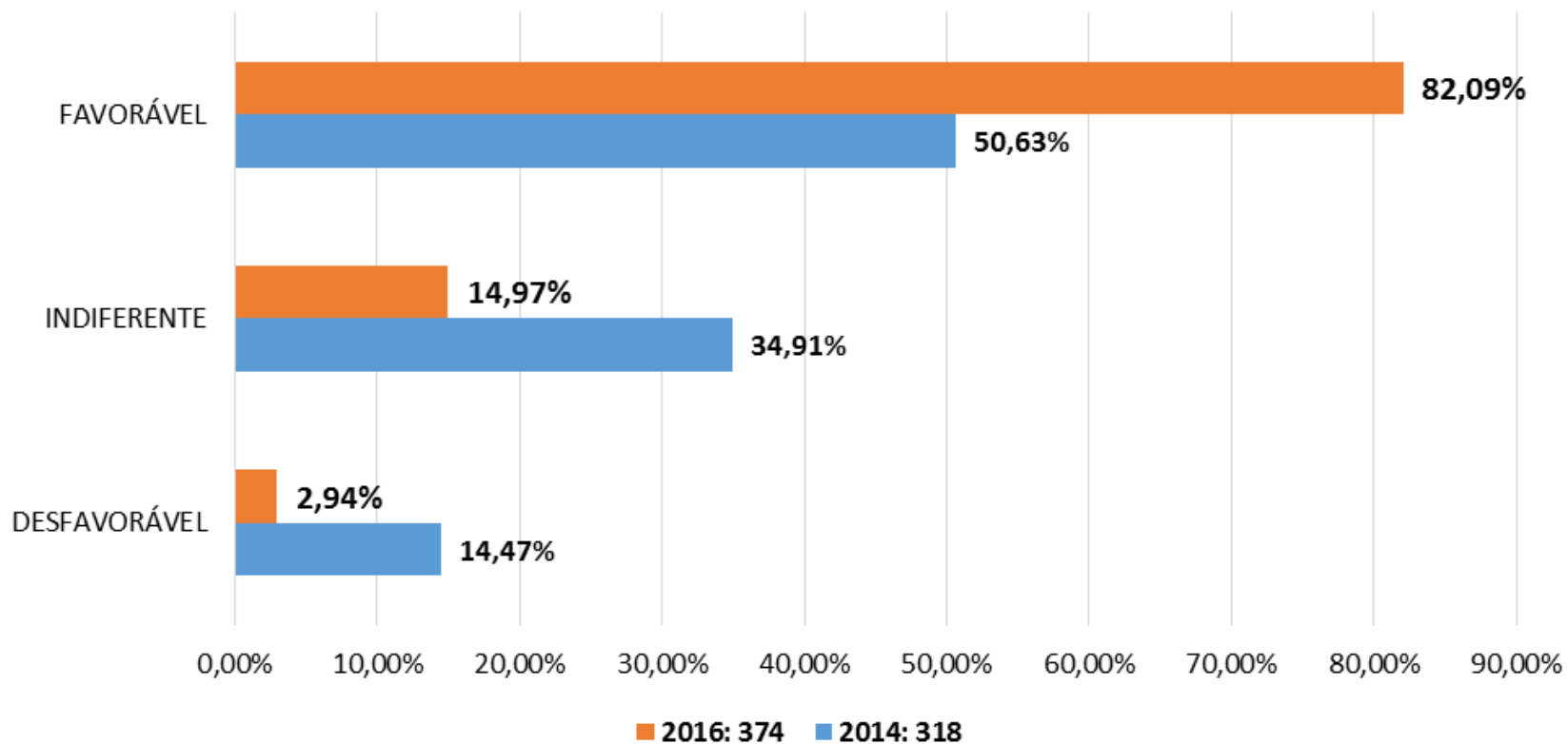
2. Compreendo os objetivos estratégicos da Instituição, suas metas e planos.



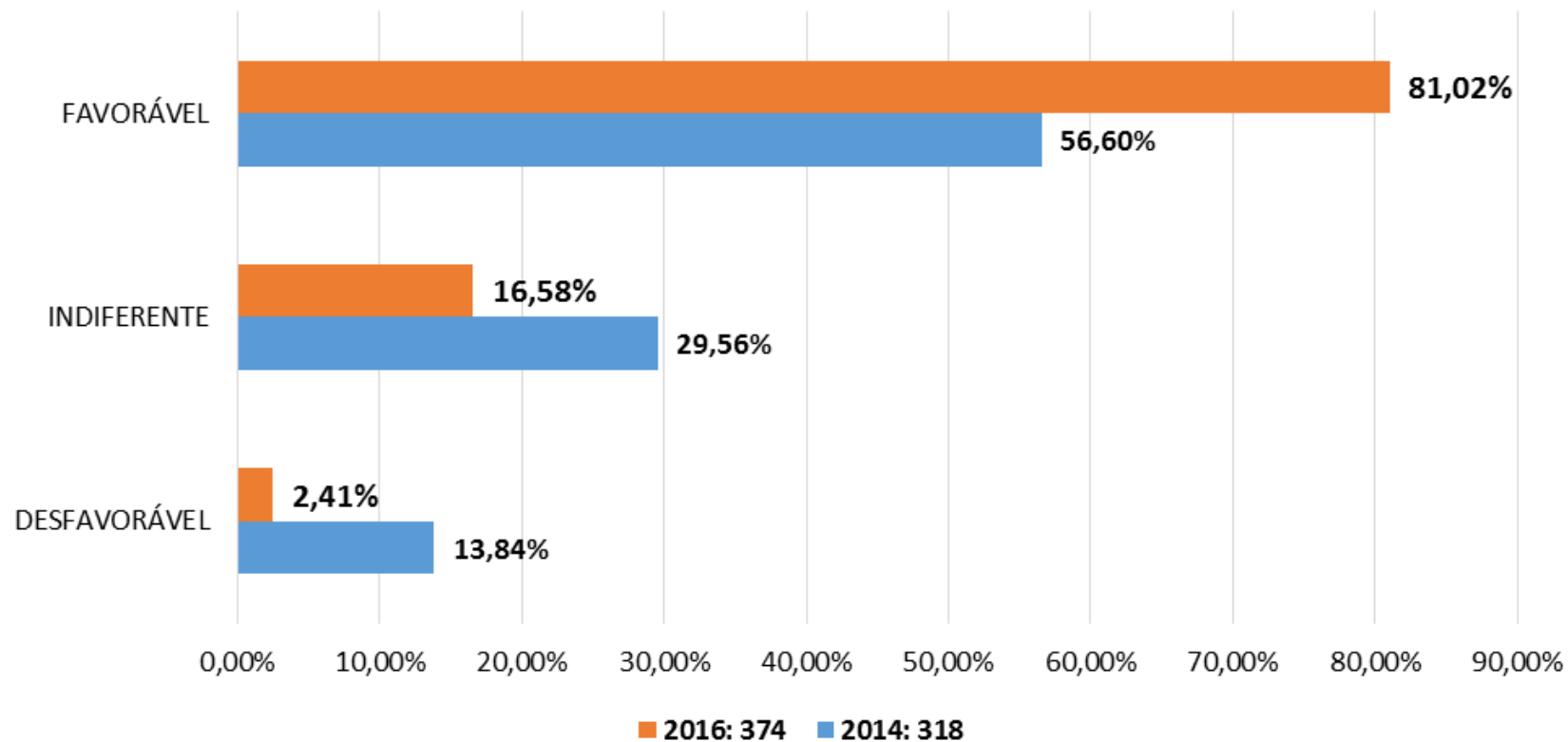
4 - Na Instituição recebo todas as informações que considero importantes para o desempenho do meu trabalho.



9 - Sinto-me parte integrante dos processos da Instituição.



12 - Existe estímulo à busca de melhorias contínuas no trabalho.



RESULTADOS NA BUSCA PELA EXCELÊNCIA

Prêmio Qualidade em Gestão – Mato Grosso do Sul

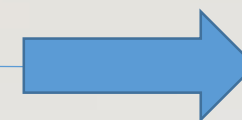
PRATA
Prêmio 2013
250 pontos



PRATA
Prêmio 2014
250 pontos



OURO
Prêmio 2015
250 pontos



2016/2017
RUMO À EXCELÊNCIA
500 PONTOS

Compromisso com a Excelência

OBRIGADA!

Ana Carina Pini de Mello
Gerente de Planejamento e Excelência
Sesc Mato Grosso do Sul
(67) 3311-4316 / 99830-9986
anamello@sescms.com.br

