



Resultado Indicadores – Plano Estratégico 2016-2021

Período: janeiro a outubro/2020

MAPA ESTRATÉGICO



MISSÃO:

“Contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e para a melhoria da qualidade de vida do trabalhador do setor de comércio, de bens, serviços e turismo, prioritariamente de baixa renda, por meio de serviços subsidiados e de excelência”

VISÃO:

“Ser referência no estado de Alagoas como entidade prestadora de serviços sociais”

AFIRMAÇÃO INSTITUCIONAL

Buscar o reconhecimento na sociedade como instituição prestadora de serviços sociais. (DQ6)

Intensificar o relacionamento com Instituições Públicas e Privadas, comunidades e sindicatos. (DQ6)

Ampliar atuação do Sesc no Estado. (DQ7)

PROCESSOS INTERNOS

Garantir projetos e processos baseados nas diretrizes institucionais vigentes. (DQ4, DQ7, DQ8 e DQ9)

Aprimorar a comunicação interna. (DQ4)

APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

Ampliar políticas de valorização dos funcionários. (DQ5)

Otimizar os sistemas de Tecnologia da Informação. (DQ4)

Otimizar infraestrutura, espaço físico e equipamentos para as demandas institucionais. (DQ4)

CLIENTES

Promover satisfação dos clientes. (DQ2)

Otimizar a acessibilidade da clientela comercial. (DQ1 e DQ2)

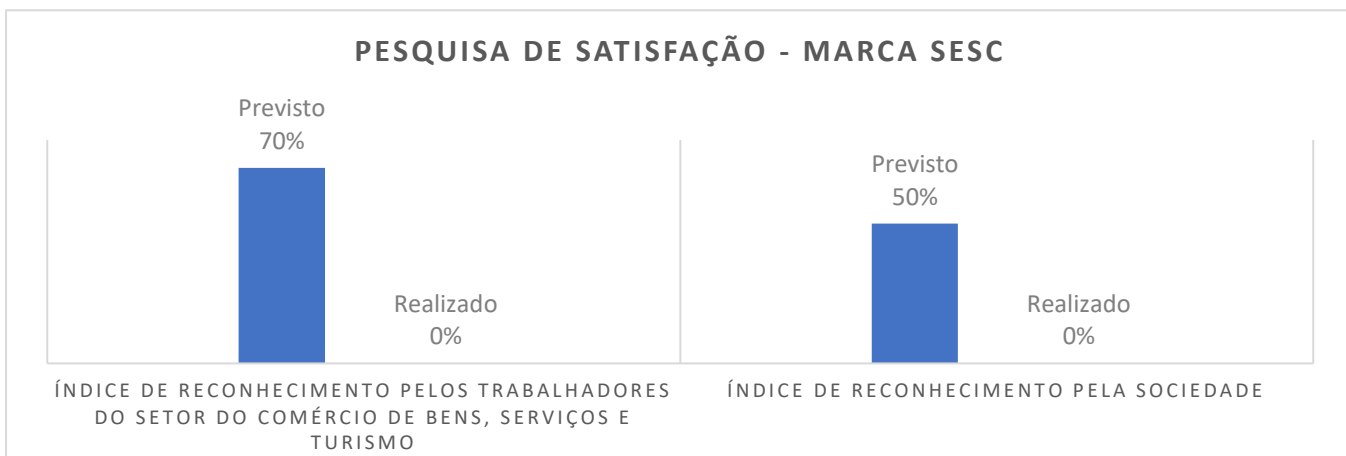
FINANCEIRA

Otimizar Receita. (DQ1 e DQ2)

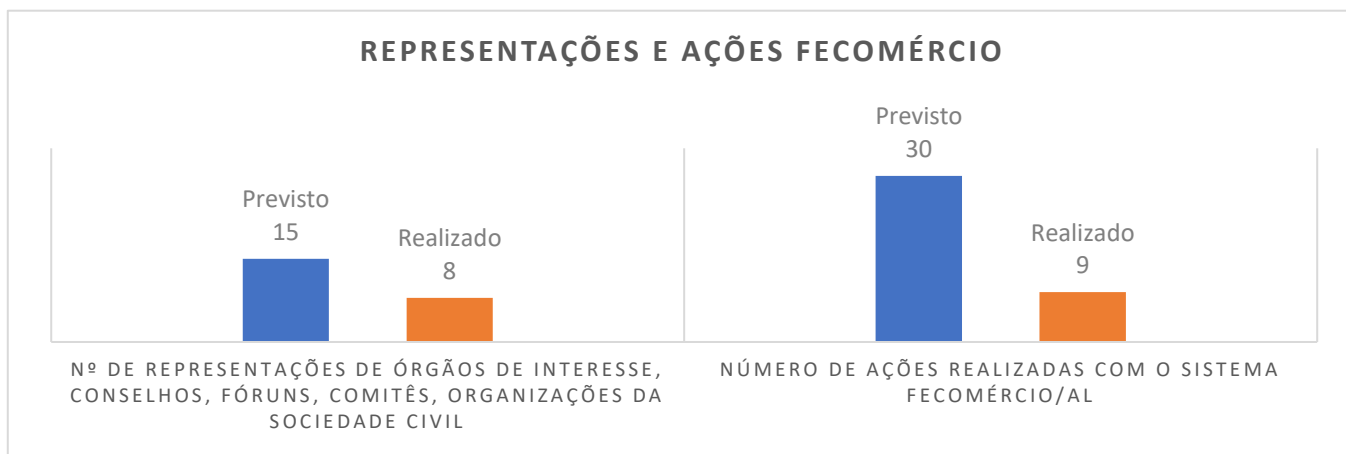
Garantir o equilíbrio entre as receitas e despesas. (DQ1, DQ2 e DQ4)

Perspectiva: Afirmação Institucional

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Buscar o reconhecimento na sociedade como instituição prestadora de serviços sociais. (DQ6)	Índice reconhecimento pela sociedade (pesquisa de satisfação)	$[(\text{Total de respostas positivas} / \text{Total de respostas}) \times 100]$	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar diagnóstico das reais necessidades das diversas áreas, relativo à visibilidade institucional; - Executar ações que promovam de forma efetiva a marca institucional; - Avaliar sistematicamente a eficiência das ações de afirmação institucional. (Bienal).
	Índice de reconhecimento pelos Trabalhadores do setor do comércio de bens, serviços e turismo (pesquisa de satisfação)	$[(\text{Total de respostas positivas} / \text{Total de respostas}) \times 100]$	



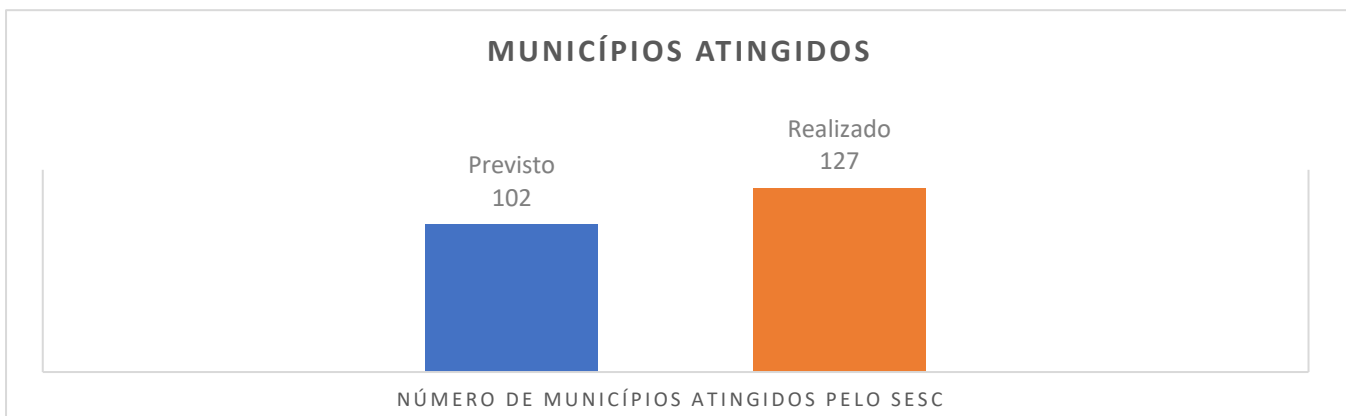
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Intensificar o relacionamento com instituições públicas e privadas, comunidades e sindicatos (DQ6)	Nº de representações de órgãos de interesse, conselhos, fóruns, comitês, organizações da sociedade civil.	(Total de representações do AR no ano)	<ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer articulações estratégicas; - Estabelecer canais de comunicação com instituições públicas e privadas; - Participar nas discussões
	Número de ações realizadas com o Sistema Fecomércio/AL	(Total de ações realizadas com o Sistema Fecomércio/AL no ano)	





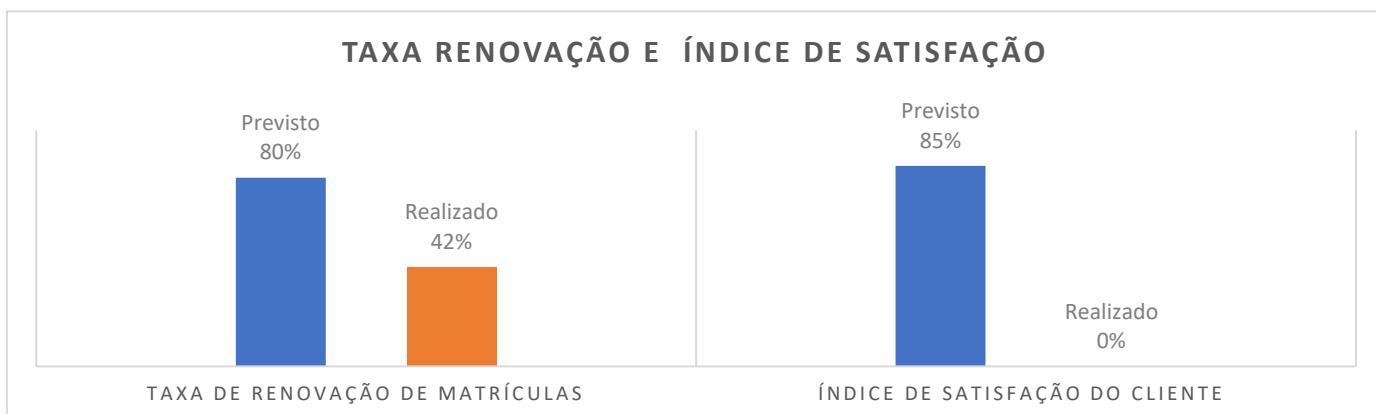
Serviço Social do Comércio
Administração Regional no Estado de Alagoas

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Ampliar atuação do Sesc no Estado. (DQ7)	Número de municípios atingidos pelo Sesc.	(Total de municípios atendidos até 2020)	- Planejar ações para atuação nos municípios.

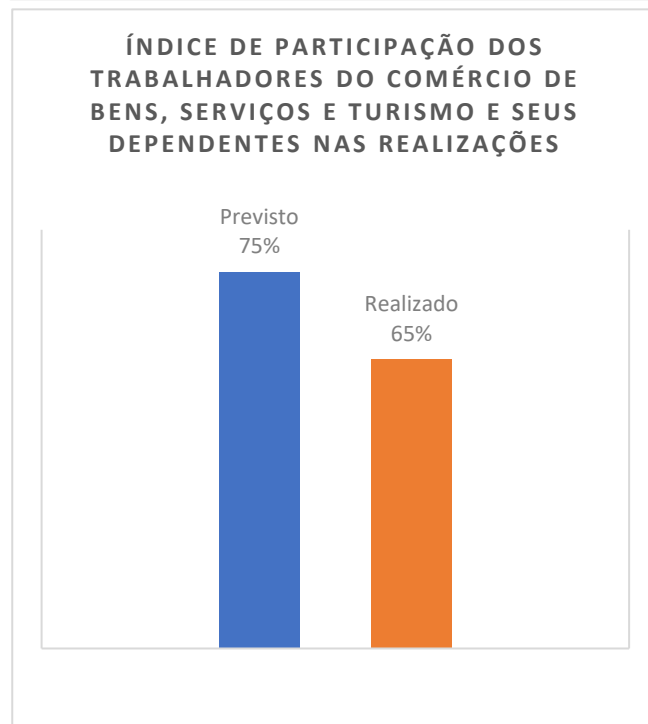
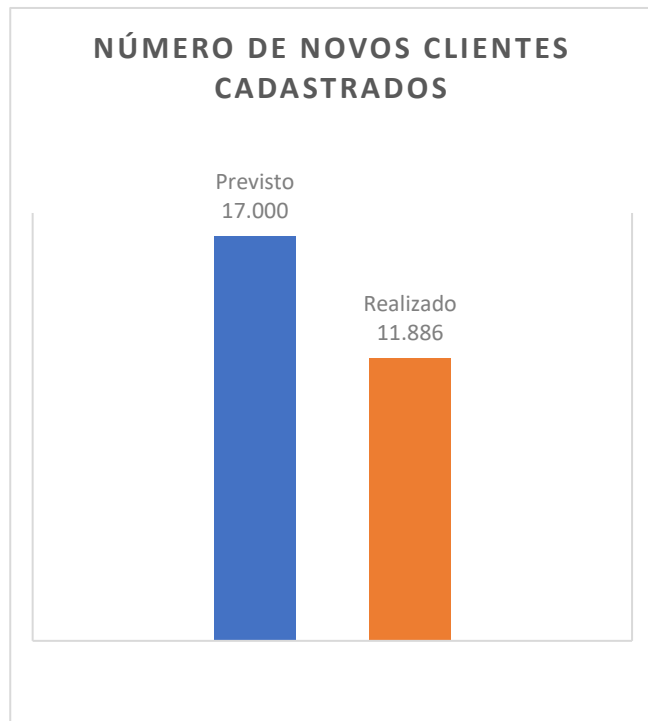
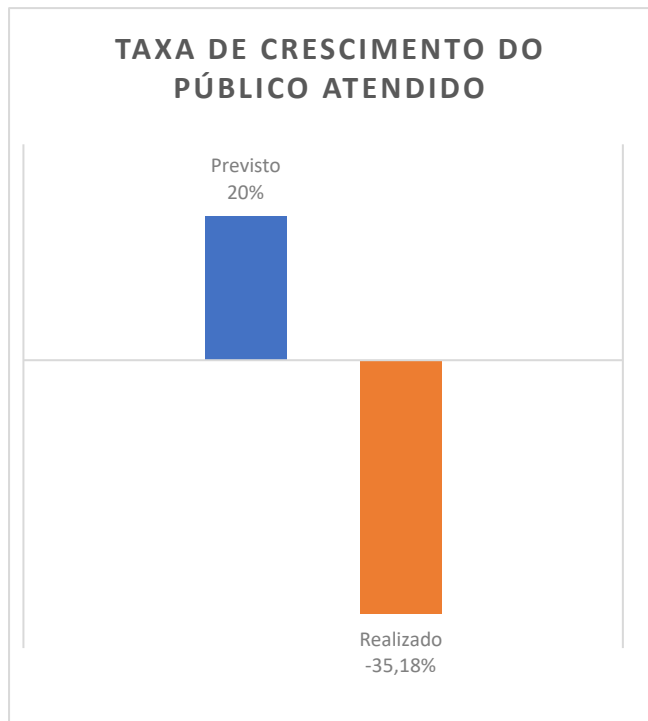


Perspectiva: Clientes

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Promover satisfação dos clientes. (DQ2)	Taxa de renovação de matrículas	$[(\text{Total de matrículas revalidadas no ano} / \text{Total de matrículas do ano anterior}) * 100]$	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorar nossa prestação de serviços; - Ofertar serviços com foco nas necessidades; - Ampliar os canais de comunicação com a clientela preferencial; - Avaliar o nível de satisfação do cliente. - Ofertar serviços prioritários à clientela preferencial na capital e interior; - Realizar atividades em espaços públicos, para a comunidade, por meio de parcerias; - Fortalecer e ampliar parceria.
	Índice de satisfação do cliente (pesquisa de satisfação)	$[(\text{Total de respostas positivas} / \text{Total de respostas}) * 100]$	



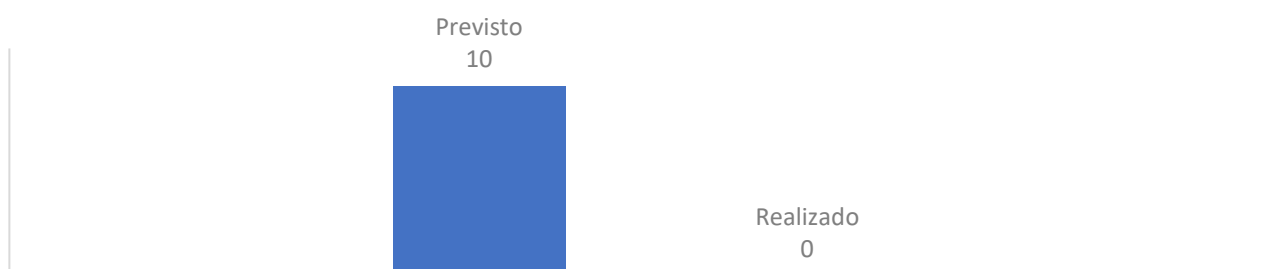
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Otimizar a acessibilidade dos Trabalhadores do setor do comércio de bens serviço e turismo). (DQ1 e DQ2)	Taxa de crescimento do público atendido	$[(\text{Total de público atendido no ano} \times 100 / \text{Total de público atendido no ano base 2018}) - 100]$	<ul style="list-style-type: none"> - Ofertar serviços prioritários à clientela preferencial na capital e interior; - Realizar atividades em espaços públicos, para a comunidade, por meio de parcerias; - Fortalecer e ampliar parceria.
	Número de novos clientes cadastrados	(Total de novos clientes cadastrados no ano)	
	Número de parcerias realizadas no ano	(Total de parcerias realizadas no ano)	
	Índice de participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas realizações	$[(\text{Número de participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas realizações} / \text{Total de participação nas realizações}) * 100]$	



Perspectiva: Processos Internos

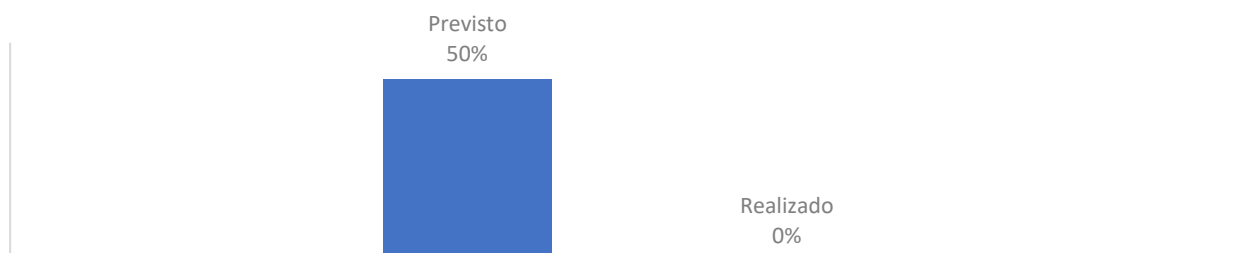
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Aprimorar e inovar a Ação Finalística (DQ7)	Número de ações inovadoras	(Total de ações inovadoras)	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar projetos para desenvolvimento de valores e elevação da qualidade de vida; - Diagnosticar as demandas sociais relacionadas à missão do Sesc; - Criar viabilidade de recursos de modo a garantir a inovação das ações.

NÚMERO DE AÇÕES INOVADORAS

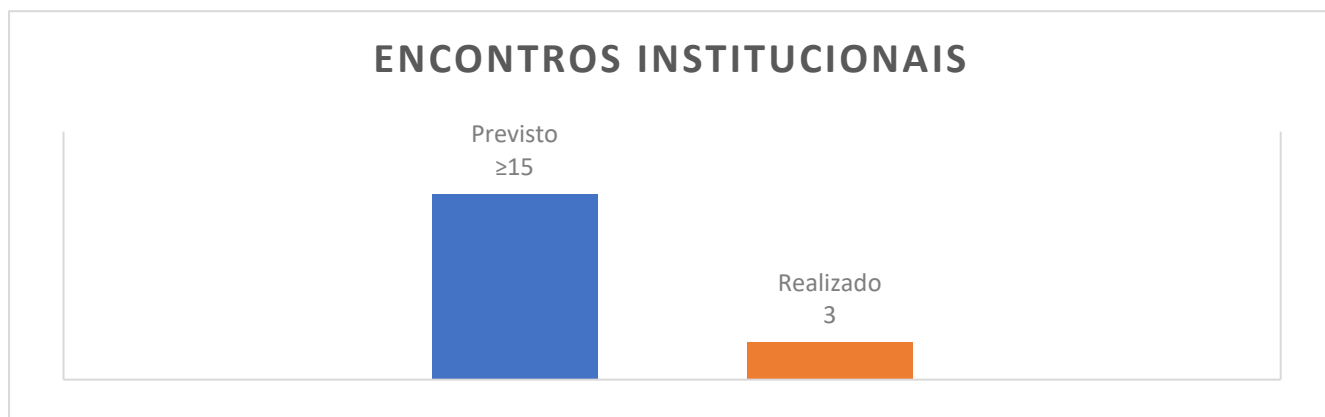


OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Desenvolver práticas de gestão na busca da excelência (DQ4)	Índice de processos internos mapeados fundamentais para execução das atividades meio e fim	{{(Total de processos internos/Total de processos mapeados*100)}	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir a compreensão acerca do mapeamento de processos; - Promover o levantamento dos processos institucionais; - Promover a identificação dos processos estratégicos.

PROCESSOS INTERNOS MAPEADOS



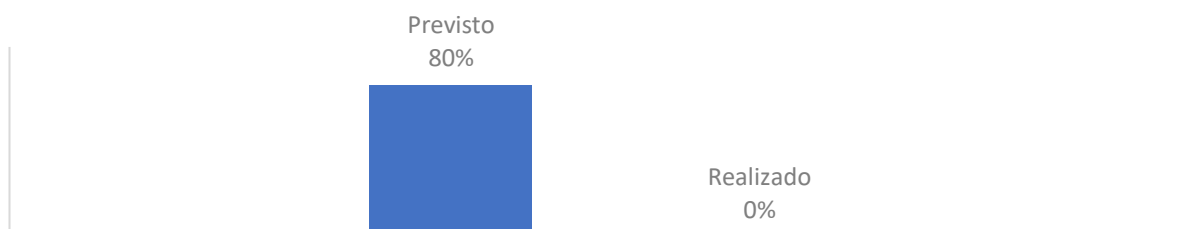
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Aprimorar a comunicação interna. (DQ4)	Número de encontros institucionais realizados no ano	(Total de fóruns, reuniões e palestras realizados no ano)	<ul style="list-style-type: none"> - Aprimorar os canais de comunicação que favoreçam o fluxo das informações; - Promover fóruns, palestras e encontros.



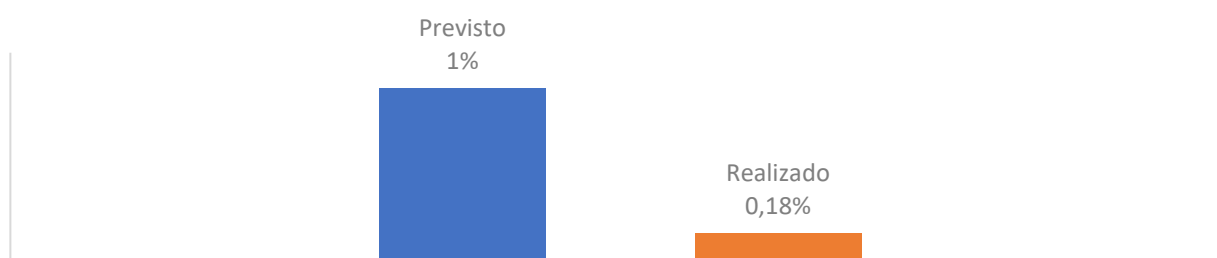
Perspectiva: Aprendizagem e Desenvolvimento Organizacional

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Ampliar políticas de valorização dos funcionários. (DQ5)	Índice de satisfação do cliente interno (clima organizacional)	$[(\text{Total de respostas positivas} / \text{Total de respostas}) * 100]$	<ul style="list-style-type: none"> - Promover e estimular a qualificação profissional; - Valorizar a capacidade de inovação dos funcionários; - Desenvolver e reter os talentos. - Avaliar sistematicamente o nível de satisfação do cliente interno.
	Custo de investimento em capacitação	$[(\text{Total de investimento em capacitação} / \text{Total do valor fixado em Pessoa Jurídica}) * 100]$	
	Percentual de funcionários que participaram em ações desenvolvimento profissional	$[(\text{Total de funcionários participaram em ações desenvolvimento profissional} / \text{Total de funcionários}) * 100]$	

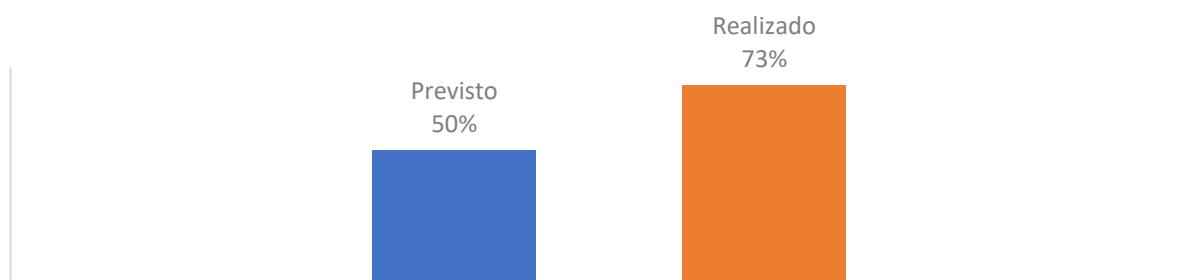
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNO (CLIMA ORGANIZACIONAL)



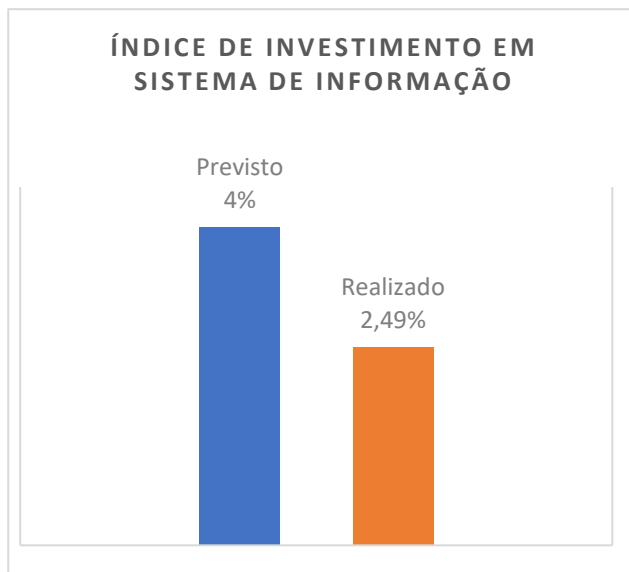
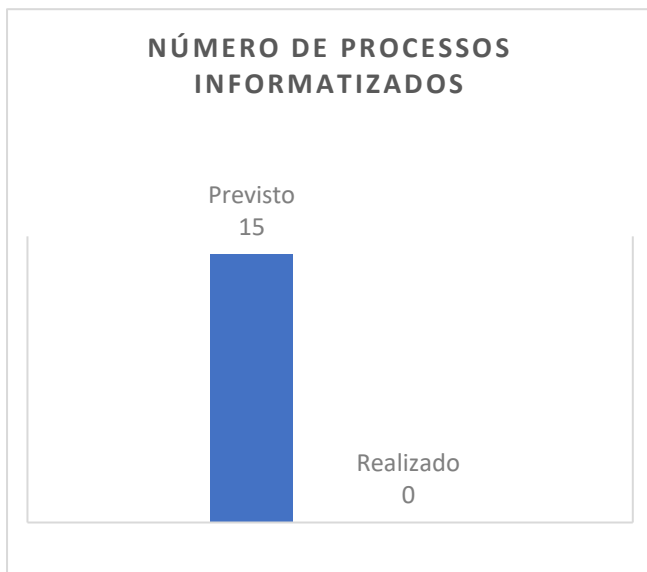
CUSTO DE INVESTIMENTO EM CAPACITAÇÃO



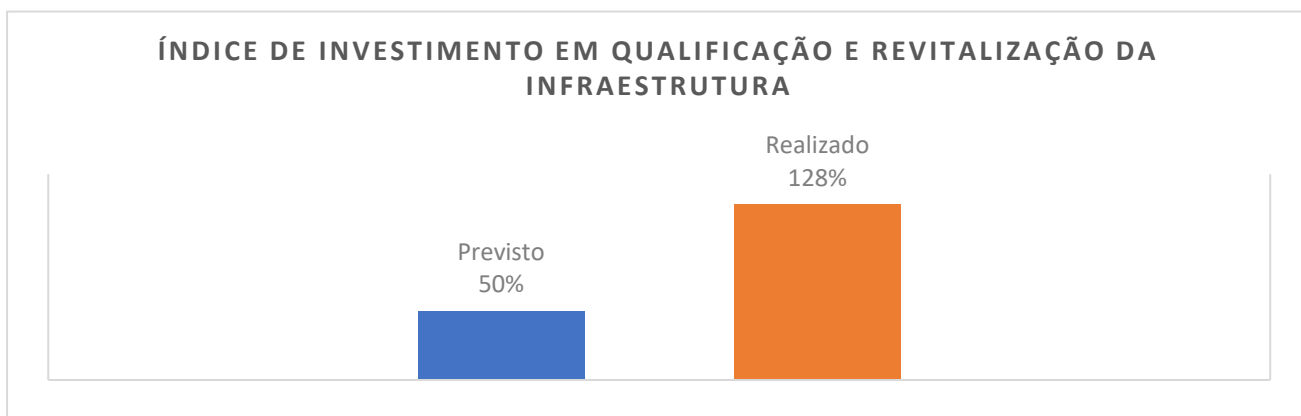
AÇÕES DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL



OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Otimizar os sistemas de Tecnologia da Informação. (DQ4)	Número de processos informatizados	(Total de processos informatizados)	- Manter atualizado os recursos tecnológicos;
	Índice de investimento em sistema de informação	$[(\text{Total de investimento sistema de informação} / \text{Total de investimento}) * 100]$	- Incorporar soluções tecnológicas no atendimento e na prestação de serviços.

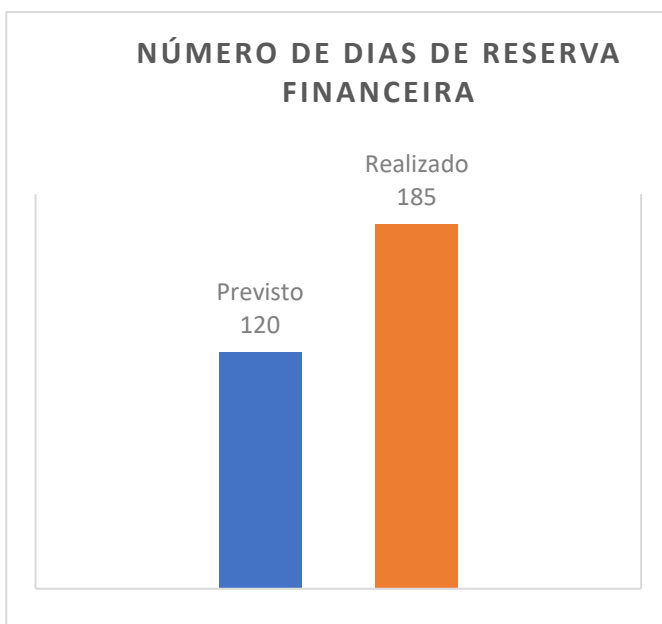
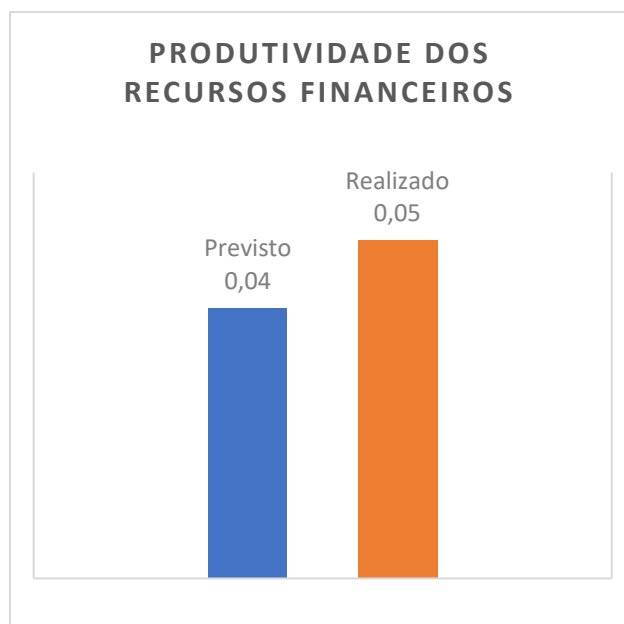


OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Otimizar infraestrutura, espaço físico e equipamentos para as demandas institucionais. (DQ4)	Índice de investimento em qualificação e revitalização da infraestrutura	$[(\text{Total de investimento em qualificação e revitalização da infraestrutura} / \text{Total dos investimentos}) * 100]$	<ul style="list-style-type: none"> - Manter os equipamentos em boas condições de uso; - Manter a qualificação e adequação da infraestrutura; - Utilizar a capacidade instalada de forma plena; - Assegurar a acessibilidade nos espaços institucionais.



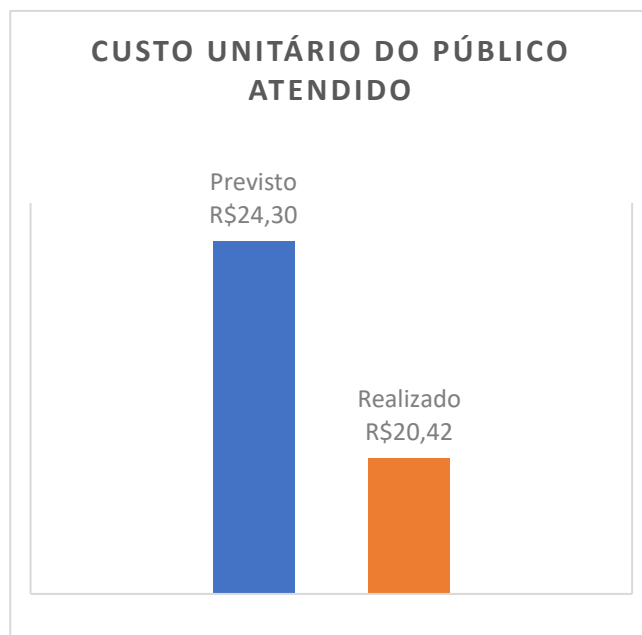
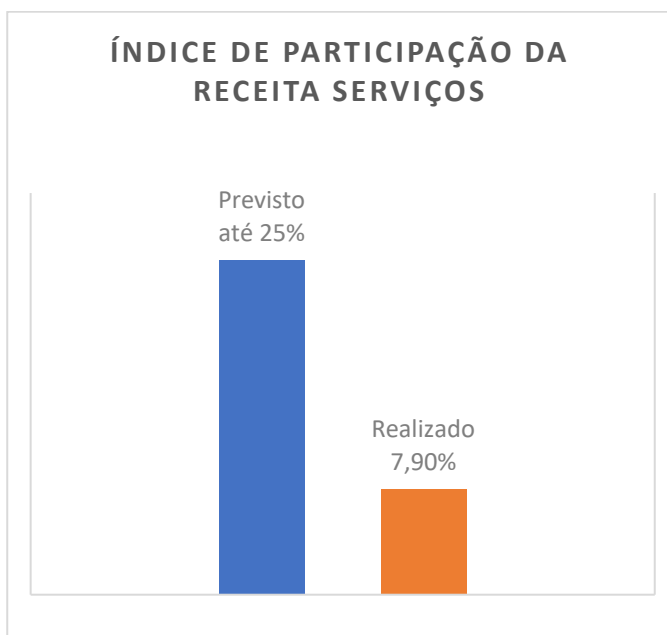
Perspectiva: Financeiro

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Otimizar Receita. (DQ1 e DQ2)	Produtividade dos recursos financeiros	$\left[\frac{\text{Total público atendido no ano}}{\text{Total da Receita Corrente (*) + Auxílios financeiros DN (*)}} \right]$ (*) Valores deflacionados pelo IGP/DI-FGV	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir a oferta de serviços Subsidiados; - Manter a receita básica como recurso prioritário; - Controlar permanentemente os preços praticados; - Reduzir a inadimplência; - Avaliar sistematicamente o desenvolvimento das ações; - Compatibilizar a reserva financeira com a política de investimentos.
	Número de dias de reserva financeira	(Disponível líquido/ Despesa diária)	



OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Garantir as despesas fixadas, em função da	Índice de participação da receita serviços	$\left[\frac{\text{Receita de serviço}}{\text{Total das despesas correntes}} \right] * 100$	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorar e avaliar as despesas fixadas; - Compatibilizar as despesas fixadas com os serviços ofertados com o

receita estimada. (DQ1 e DQ4)	Custo unitário do público atendido	(Total das despesas correntes + Auxílios financeiros DN (*)/Total de público atendido) (*) valores deflacionados pelo IGP/Di -FGV	menor custo; - Garantir o uso adequado dos recursos financeiros empregados. - Monitorar e avaliar as despesas fixadas; - Gerenciar custos; - Compatibilizar a reserva financeira com a política de investimentos.
----------------------------------	------------------------------------	--	---



OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTRATÉGIAS
Aprimorar a gestão de custos (DQ4)	Número de serviços com apuração de custos implantados	(Total de serviços com apuração de custos realizados no ano)	- Acompanhar de forma efetiva os custos dos serviços; - Desenvolver e implementar ferramentas que favoreçam a gestão dos custos; - Monitorar e avaliar a execução financeira.

