

OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Ser Líder de Mercado na Formação de e-Learning em 3 anos
MAPA ESTRATÉGICO

	OBJECTIVOS	INDICADORES	METAS					PROJECTOS ESTRATÉGICOS		RESPONSÁVEIS
			Jun. 03	6 meses	1 ano	2 ano	3 ano	MEDIDAS	ACÇÕES	
Área Financeira	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento do lucro da empresa • Redução de Custos 	• n.º de acções de formação vendidas	40	5%	20%	30%	35%	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilizar a plataforma e os recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar o n.º de Cursos disponíveis na plataforma • Aumentar o n.º de formando por curso • Disponibilizar on-line toda a documentação referente aos cursos • Diminuir os custos de logística: salas; staff; documentação, etc. 	Administrador Delegado Director Financeiro
		• redução de custos Operacionais	-	0	5%	20%	25%			
		• receitas resultantes de novas operações de negócio	-	0	10%	25%	35%	<ul style="list-style-type: none"> • Negociar os contratos com os parceiros de negócio 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar o n.º de formandos em e-learning vai permitir renegociar a parceria – diminuição de custos 	
		• Lucros resultantes de novas operações de negócio	-	0	0	15%	25%			
Área Cliente [Intimidade com o Cliente]	<ul style="list-style-type: none"> • Captação de novos clientes • Retenção de clientes • Satisfação de clientes 	• Quota de mercado	35%	0	5%	10%	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar Qualidade nos serviços/produtos • Implementar um CRM 	<ul style="list-style-type: none"> • Criar um departamento de apoio ao cliente • Investir na proximidade da relação com o cliente • Construir o plano de Marketing 	Administrador Delegado Director Comercial e Marketing
		• Vendas anuais/cliente	-	5%	10%	25%	35%			
		• Índice de satisfação de cliente	75%	75%	80%	85%	90%			
		• N.º contratos realizados	25	-	20%	35%	40%			
		• N.º de contratos renovados	17	-	15%	25%	30%			

OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Ser Líder de Mercado na Formação de e-Learning em 3 anos

MAPA ESTRATÉGICO

	OBJECTIVOS	INDICADORES	METAS					PROJECTOS ESTRATÉGICOS		RESPONSÁVEIS
			Jun. 03	6 meses	1 ano	2 ano	3 ano	MEDIDAS	ACÇÕES	
Área Processos Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Diminuir o tempo de resposta ao cliente • Implementar um sistema da qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo que demoramos a dar resposta aos clientes • Qualidade Global da Empresa • Performance da Empresa / Objectivo de Qualidade 	10 dias	8 dias	6 dias	4 dias	3 dias	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar o controlo de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Criar processos internos de auditoria • Redesenhar os processos (input/output) 	Administrador Delegado Director Qualidade Director Recursos Humanos
			Obtenção do certificado de qualidade no final do 2º ano							
Área Crescimento e Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar novas TI • Aumentar competências técnicas dos recursos humanos • Satisfação do cliente interno • Retenção dos Recursos Humanos 	• Investimento em TI	€ 25 Mil	30%	20%	10%	10%	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar o levantamento das necessidades de formação • Conceber planos de carreiras • Aplicar a avaliação de desempenho • Criar um sistema atractivo de recompensas e benefícios • Aplicar questionários para avaliar a motivação • Promover eventos anuais • Adquirir Tecnologias de Informação 	Administrador Delegado Director de Recursos Humanos	
		• Índice de Satisfação do cliente interno	75%	80%	90%	95%	100%			
		• Horas de formação em TI p/empregado	30h	60h	60h	40h	40h			
		• Horas de formação noutras áreas p/empregado	60h	70h	70h	70h	70h			
		• Taxa de Absentismo	13%	11%	8%	5%	2%			

