

perspectivas	variaveis criticas/objectivos	indicadores	periodicidade de medição	metas
financeira	aumentar R.O	RO (ebitda)	mensal	>3%
	aumentar volume facturação	volume negócios contratualizado	mensal	>10%
		faturação adicional aos clientes existentes (valor) faturação adicional de novos serviços / novos clientes (valor)	mensal trimestral	>20% >35%
	aumento margem por cliente	rentabilidade por cliente (vendas cliente - custo vendas cliente) diminuição de custos produção	mensal mensal	>8% <2%
	Cobertura dos Custos Fixos	valor negociado ANS / custos fixos	trimestral	125%
	aumentar produtividade da divisão	Ebitda / nº colaboradores	mensal	>1%
clientes	aumentar nº de processos vendidos aos clientes	nº processos (por cliente)	trimestral	5
		apresentação de novos processos/serviços	trimestral	15
		tx sucesso - nº produtos vendidos/apresentados	trimestral	33%
	aumentar nº de novos clientes	nº novos clientes grupo	trimestral	1
		nº novos clientes extra grupo	trimestral	3
	cumprimento dos prazos de entrega do serviço	data acordada para entrega do serviço	mensal	100%
fidelização	nº processos activos por cliente (n) / nº processos activos por cliente (n-1) tempo permanência	mensal trimestral	>5% 5 clientes + 10 anos	
rapidez de resposta a pedidos de novos serviços	envio de propostas até dois dias úteis seguintes	mensal	100%	
processos internos	qualidade do serviço prestado	tx produção sem inconformidades / processo	semanal	97%
		cumprimento dos prazos dos serviços prestados	semanal	100%
	melhorar eficiência cliente	questionário satisfação e reconhecimento	trimestral	75%
		nº problemas informáticos	semanal	15
		nº de resolução de problemas no cliente	semanal	3
	melhorar eficiência por processos	menor tempo de resposta a solicitações	semanal	10 minutos
		tempo dispendido / tempo previsto	semanal	<5%
		tempo médio por processos	semanal	<7%
melhorar back-up	eliminar variação de trabalho	semanal	80%	
	matriz com níveis de conhecimento de processos por empresa	trimestral	90%	
propostas de melhorias de optimização	nº propostas	trimestral	20	
	tx implementação das novas propostas	trimestral	25%	
aprendiz. e crescim.	aumentar competências colaboradores	horas formação técnica	semestral	
		horas formação comportamental	semestral	
	utilização de tecnologias	horas formação técnica	semestral	
melhorar trabalho em equipa	segregação de funções	trimestral	90%	