

CASO BSC – ADAPTADO DE FREZATTI (2007):

MISSÃO DA EMPRESA

“Nossa missão é a melhoria contínua dos produtos e serviços, visando atender às necessidades de nossos clientes. Esse é o único meio para o sucesso comercial e prosperidade de nossos clientes internos e externos”

OBJETIVOS DE LONGO PRAZO

Retorno sobre o Patrimônio Líquido de 20% a.a. para os próximos três anos. *Market share* crescente, atingindo 25% ao final do terceiro ano (22, 23 e 25%).

PRINCIPAIS ESTRATÉGIAS PARA O LONGO PRAZO

	Ameaças	Oportunidades
	a) Parceiros de empresas multinacionais (concorrentes) b) Crise econômica afetando os clientes c) Concorrentes maiores e com linhas mais sinérgicas	d) Mercado amplo nas pequenas e médias empresas em crescimento e) Possibilidade de aumento de faturamento e redução de custo fixo
Pontos fortes 1. Produtos adequados ao mercado 2. Imagem institucional consolidada 3. Baixo custo administrativo e comercial 4. Flexibilidade e rapidez na negociação comercial	1, 2, 3, b. Estratégia de segmentação de clientes a partir da nova visão de parceria 1, 2, 3, 7, a. Ampliação da base de clientes com perfil definido pela estratégia	2, 4, 5, 6, d, a, c, e. Identificação e acordo com parceiro externo com o objetivo de dispor de novos produtos, rapidamente e com complemento mútuo (parceiro comercializar produtos da SA)
Pontos fracos 5. Baixa agilidade no desenvolvimento de novos produtos 6. Grande dependência de poucos profissionais que representam o capital intelectual 7. Dificuldade em ser competitivo com novos associados		7, e. Plano de desenvolvimento profissionais, visando identificar novos sucessores.

PRODUTOS OFERECIDOS PELA EMPRESA

1. OFFICE SASUPERPLUS

Pacote Office Plus com quatro principais Softwares Administrativos: Telecont, E-fiscal, AdmSoft, e Legislação, Informação e Consultoria Online. **É a solução mais completa da empresa.**

2. SAMATIC

Gerenciamento de rotinas de Folha de Pagamento, transferindo agilidade e facilidade ao usuário, com geração de arquivos eletrônicos. Permite classificação e gerenciamento de movimentações contábeis a partir dos arquivos eletrônicos gerados.

3. SAE-FISCAL

Software com várias funções relacionadas ao exercício fiscal, sendo as principais a obtenção de dados da empresa, a apuração de impostos e integração com *softwares* federais e estaduais.

4. SAADMSOFT

Software para administração de escritórios contábeis, a partir do controle de mensalidades, protocolos e Livro caixa de maneira personalizada. **Exige emprego de alta tecnologia.**

5. SASCANMATIC

É a solução para transformar pilhas de papel em arquivos digitais para armazenar, gerenciar e localizar versões digitais das informações.

Baseado no caso apresentado, desenvolva, metas para cada perspectiva do *Balanced Score Card* – BSC:

Perspectiva financeira	
Metas	Indicadores

Perspectiva dos clientes	
Metas	Indicadores

Perspectiva dos processos internos	
Metas	Indicadores

Perspectiva do aprendizado e cresc. org	
Metas	Indicadores