



PLANO ESTRATÉGICO

ModaClick

Loja de Roupas Online

Exercício Prático - Gestão Estratégica

Balanced Scorecard · Mapa Estratégico · KPIs

**SUPLEMENTO PARA
EXERCÍCIO PRÁTICO DA
AULA DE PLANEAMENTO
ESTRATÉGICO**



O que é um Plano Estratégico?

DEFINIÇÃO

Documento que orienta a organização sobre onde quer chegar e como alcançar os seus objetivos no médio e longo prazo.

PARA QUE SERVE?

Alinhar recursos, pessoas e processos em torno de uma visão comum, permitindo tomada de decisões focada e consistente.

QUANDO USAR?

No lançamento de um negócio, em revisões anuais, ou sempre que a organização enfrenta mudanças significativas no mercado.

Diagnóstico

Missão & Visão

Análise SWOT

Objetivos

Mapa Estratégico

KPIs & Metas

Execução

Etapas do Processo →

2

3

4

5

6

7



ModaClick — Identidade Estratégica

*Estratégia, Governança e
Liderança*

Missão · Visão · Valores

MISSÃO

Oferecer moda acessível e sustentável para todas as mulheres portuguesas, com entrega rápida e experiência de compra incrível.

VISÃO

Ser a loja de moda online de referência em Portugal até 2028, reconhecida pela qualidade, inovação e responsabilidade ambiental.

VALORES

Sustentabilidade

Materiais eco-responsáveis e embalagens recicláveis

Acessibilidade

Preços justos para todos os perfis de consumo

Inovação

Tecnologia ao serviço da experiência do cliente

Transparência

Comunicação honesta sobre produtos e processos

Inclusão

Moda para todos os corpos e estilos



Análise SWOT — ModaClick

Estratégia, Governança e Liderança

Diagnóstico Estratégico Interno e Externo

S — Forças

- › Plataforma digital própria e ágil
- › Parcerias com fornecedores nacionais
- › Forte presença nas redes sociais
- › Atendimento personalizado ao cliente
- › Entrega em 24h em toda Luanda

P
O
S
I
T
I
V
O

O — Oportunidades

- › Crescimento do e-commerce em Portugal
- › Tendência da moda sustentável
- › Expansão para mercado ibérico
- › Programas de fidelização digital
- › Parcerias com influenciadores

INTERNO

W — Fraquezas

- › Marca ainda pouco reconhecida
- › Stock limitado em épocas de pico
- › Dependência de transportadoras externas
- › Margem de lucro pressionada
- › Equipa pequena sem especialistas

N
E
G
A
T
I
V
O

T — Ameaças

- › Concorrência de grandes plataformas (Zara, Shein)
- › Aumento dos custos logísticos
- › Alterações nas preferências do consumidor
- › Fragilidade económica pós-pandemia
- › Crescente regulação ambiental

EXTERNO



Mapa Estratégico — Balanced Scorecard

Estratégia, Governança e Liderança

ModaClick · 4 Perspectivas Estratégicas

FINANCEIRA

Crescimento e Rentabilidade

- ▶ Aumentar receita 30% ao ano
- ▶ Melhorar margem bruta para 40%
- ▶ Reduzir custos operacionais

VISÃO
MODAClick

CLIENTES

Satisfação e Fidelização

- ▶ NPS acima de 70 pontos
- ▶ Aumentar taxa de recompra
- ▶ Expandir base de clientes

NPS significa **Net Promoter Score** - uma métrica que mede o grau de satisfação e lealdade dos clientes.

"De 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar a ModaClick a um amigo ou familiar?"

Pontuação	Grupo	Significado
9 - 10	Promotores	Clientes entusiastas que recomendam ativamente
7 - 8	Neutros	Satisfeitos mas indiferentes, não recomendam
0 - 6	Detratores	Insatisfeitos que podem prejudicar a reputação

NPS = % Promotores – % Detratores

Exemplo: se 60% são promotores e 15% são detratores, o NPS é 45.

PROCESSOS INTERNOS

Eficiência Operacional

- ▶ Entrega em 24h - 95% dos pedidos
- ▶ Gestão de stocks zero-falha
- ▶ Retorno simplificado em 48h

APRENDIZAGEM

Inovação e Capacitação

- ▶ Plataforma tecnológica de topo
- ▶ Equipa capacitada em e-commerce
- ▶ Cultura de melhoria contínua



Perspectiva Financeira

Estratégia, Governança e Liderança

CRESCIMENTO E RENTABILIDADE

Aumentar Receita

kz 20 M → kz 26 M

Meta: +30% ao ano

Crescimento sustentado com novos clientes e mercados

Melhorar Margem

32% → 40%

Meta: Margem Bruta 40%

Reduzir custo por produto e otimizar mix de vendas

Reduzir Custos

-15%

Meta: -15% custos logísticos

Negociação com transportadoras e otimização de rotas

ROI Marketing

2.1x → 4x

Meta: ROAS $\geq$ 4x

Campanhas digitais eficientes com foco em conversão

ROAS significa **Return on Ad Spend**

o retorno obtido por cada kwanza/euro investido em publicidade.



Perspectiva Clientes

Estratégia, Governança e Liderança

SATISFAÇÃO E FIDELIZAÇÃO

NPS acima de 70

70+

KPI: NPS

Medir satisfação após cada compra e atuar sobre feedback negativo

O que significa NPS ≥ 70 para a ModaClick?

É uma meta bastante ambiciosa. Como referência: Abaixo de 0 → situação crítica
0 a 30 → razoável. 30 a 70 → bom. Acima de 70 → excelente, nível de marcas como Apple ou Amazon. Atingir 70 + significa que a grande maioria dos clientes da ModaClick ficam tão satisfeitos que recomendam a loja espontaneamente

Taxa de Recompra 45%

45%

KPI: Recompra

Programa de fidelidade com pontos, descontos e ofertas exclusivas

Novos Clientes +25%

+25%

KPI: Aquisição

Campanhas de aquisição em Instagram, TikTok e Google Ads

Tempo de Resposta <2h

<2h

KPI: Suporte

Chatbot + equipa de suporte disponível 7 dias por semana



Perspectiva Processos Internos

Estratégia, Governança e Liderança

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

1. Pedido Recebido

Sistema automático confirma e envia para armazém

2. Picking & Packing

Separação e embalagem em < 2h

3. Expedição

Parceria com Correios, Tupuca, Hitch e Anda para entrega 24h

4. Entrega

Rastreamento em tempo real para o cliente

5. Pós-Venda

Avaliação e gestão de devoluções em 48h

KPIs Operacionais

95%

Entrega em 24h

< 5%

Taxa de Devoluções

99%

Pedidos sem Erro

< 2h

Tempo de Resposta

Kz 1.800

Custo por Envio



Perspectiva Aprendizagem e Crescimento

Estratégia, Governança e Liderança

INOVAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Capital Tecnológico

Plataforma web/app com UX de topo

Sistema CRM para gestão de clientes

Analytics e dashboards em tempo real

Integração com marketplaces (Dikanzaa.com, Quitanda.co.ao, Praça Digital - pracadgt.com...)

Capital Humano

Formação em marketing digital

Certificações em gestão de e-commerce

Workshops de atendimento ao cliente

Plano de carreira para a equipa

Capital Organizacional

Cultura de melhoria contínua (Kaizen)

Metodologia ágil para novos projetos

Processos documentados e auditáveis

Foco em sustentabilidade ESG



KPIs e Metas Estratégicas

Estratégia, Governança e Liderança

Balanced Scorecard — ModaClick 2025-2027

Perspectiva	Objetivo Estratégico	KPI	Meta 2025	Meta 2027
Financeira	Aumentar Receita	Vendas brutas	KZ 26 M	KZ 40 M
Financeira	Melhorar Margem	Margem bruta	38%	45%
Clientes	Satisfação do cliente	NPS	65	75+
Clientes	Fidelização	Taxa de recompra	35%	50%
Processos	Entrega rápida	% entregas 24h	90%	97%
Processos	Qualidade operacional	Pedidos sem erro	97%	99.5%
Aprendizagem	Inovação digital	% receita app/mobile	30%	60%
Aprendizagem	Capacitação equipa	Formação anual/pessoa	20h	40h



EM RESUMO

O Plano Estratégico como bússola da ModaClick

- Diagnóstico claro com análise SWOT
- Identidade definida: Missão, Visão e Valores
- 4 perspectivas BSC alinhadas à estratégia
- KPIs mensuráveis e metas realistas
- Revisão contínua - o plano é vivo!

Evaristo Tone

Estratégia, Governança e
Liderança

*Estratégia sem execução é ilusão.
Execução sem estratégia é
confusão.*