



TamborClean

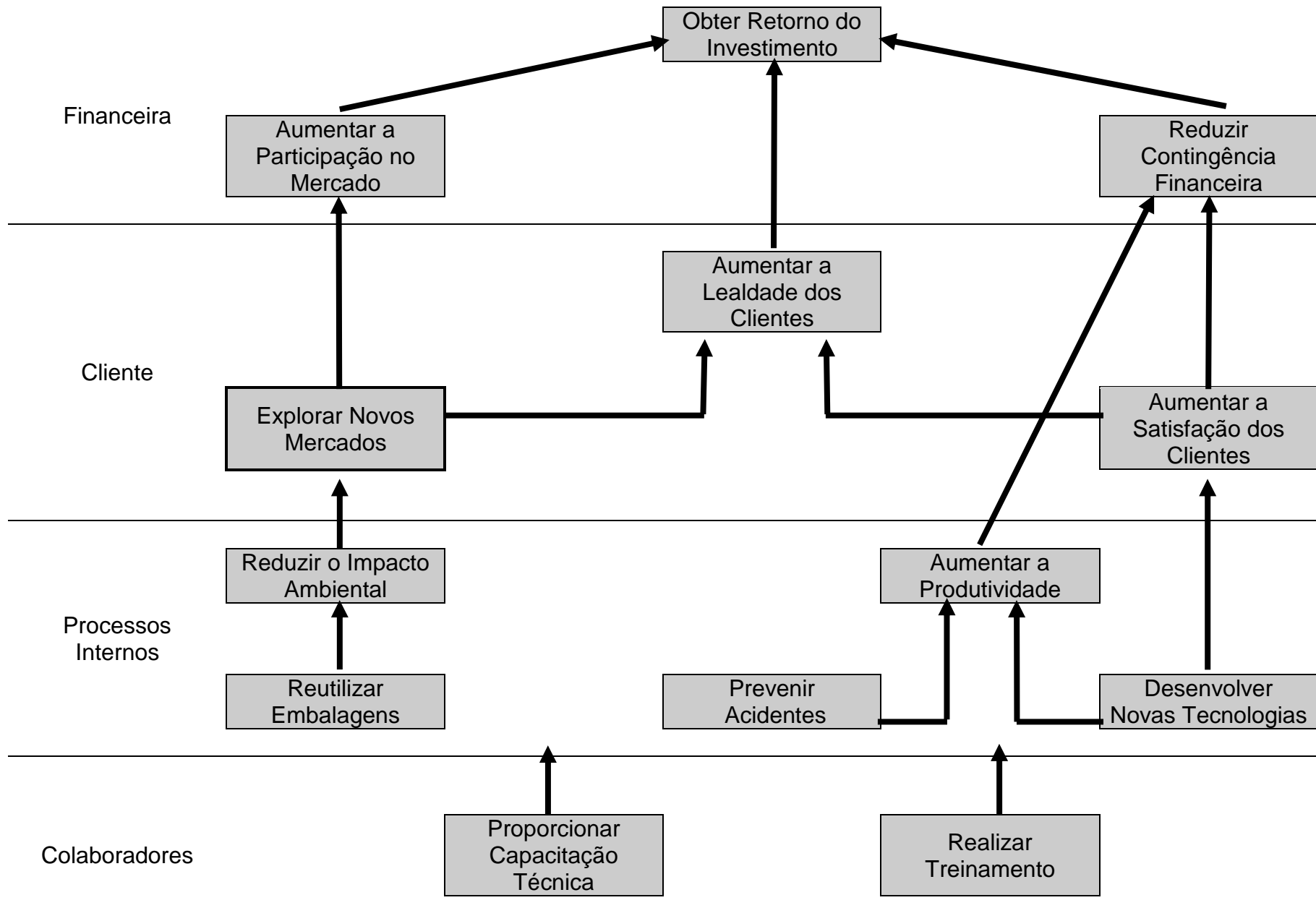
A Tecnologia em sintonia com o meio ambiente

Escopo: Prestação de serviços de recuperação de tambores metálicos

Missão: Utilizar a tecnologia de recuperação de tambores metálicos em sintonia com a sustentabilidade ambiental.

Visão: Ser a líder de mercado no Vale do Paraíba até 2020.

MAPA ESTRATÉGICO DA TAMBOR CLEAN



MAPA ESTRATÉGICO - DETALHAMENTO

DIMENSÃO	OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	INICIATIVAS
FINANCEIRA	Obter Retorno do investimento	Lucro Líquido	15% ao ano	01 - Aprimoramento do SGE (Sistema de Gestão Estratégico)
	Aumentar a Participação Mercado	Market Share	30% (2008) 40% (2010) 50% (2012)	02 - Venda direta 03 - Internet 04 - Terceirização das vendas.
	Reduzir Contingência financeira	Custos Operacionais	Máximo de 60% do faturamento anual.	05 - Mapeamento de processos críticos 06 - Prêmio para sugestão de redução de custos
CLIENTES	Aumentar a Lealdade dos Clientes	Índice de Lealdade	30% dos clientes atuais	07 - CRM 08 - Pós venda
	Explorar Novos mercados	Novos Clientes	1 novo cliente corporativo / mês	09 - Prospecção de Clientes
	Aumentar a Satisfação dos Clientes	Índice de Reclamação	Menor que 1%	10 - O cliente no processo interno
PROCESSOS INTERNOS	Reduzir o impacto ambiental	Relatório Cetesb	Mínimo de 90% dos critérios de exigibilidade da CETESB	11 - Mapeamento de Falhas 12 - Formas seguras de descarte.
	Aumentar a produtividade	Custo Hora/Homem	Redução anual de 10%	13 - Certificação ISO 14 - Terceirização da manutenção 15 - Produção por tarefa.
	Reutilizar embalagens	Diminuição de compras de embalagens	Re-aproveitamento mínimo de 80%	16 - Marketing junto aos clientes para mostrar benefícios e vantagens.
	Desenvolver Novas tecnologias	Número de Projetos	01 projeto novo por ano	17 - Pesquisa em novas tecnologias e processos.
	Prevenir acidentes	CIPA – Número de Acidentes	Zero acidentes	18 - Conscientização de clientes e colaboradores
COLABORADORES	Proporcionar Capacitação Técnica	Avaliação Técnica	Mínimo de 90% dos requisitos técnicos	19 - Avaliação Técnica por Clientes
	Realizar Treinamento	Horas de Treinamento	Mínimo de 120 horas por funcionário/ano	20 - Escola Corporativa

PLANO DE AÇÃO

N°	O QUE	POR QUE	QUEM	QUANDO	ONDE	COMO	QUANTO (R\$)
01	Aprimoramento do SGE	Para otimizar o retorno financeiro da empresa e garantir a sua sobrevivência	Diretor	Mensalmente	Diretoria	Através de monitoramento permanente das metas e da evolução das iniciativas estratégicas	2.000
02	Venda direta	Para aumentar o faturamento da empresa	Gerente de Vendas	Sempre	Mercado interno	Visitas constantes a possíveis e atuais clientes	50.000
03	Internet	Facilitar o acesso e diminuir o lead time de entrega	Gerente de Vendas	Após o 6º mês	Na própria empresa	Portal de venda	10.000
04	Terceirização das vendas	Para Redução de Custos com equipe de vendas interna.	Gerente de Marketing	A partir do 1º ano	São José dos Campos	Buscando novos parceiros externos autônomos	10.000
05	Mapeamento de processos críticos	Redução de Custos e aumento da produtividade	Coordenador de qualidade	Nos primeiros 6 meses	Todos os setores	Uso de ferramentas de diagnóstico	10.000
06	Premio para sugestão de redução	Valorização de Conhecimento individual favorecendo o grupo e os processos	Gerente de RH	A cada trimestre	Todos os setores	Criando indicadores específicos para cada tópico a ser premiado	9.000
07	CRM	Aumentar a fidelidade e satisfação do cliente e antecipar futuras mudanças	Gerente de Marketing	Sempre	No setor de vendas	Integrar a ferramenta junto aos setores de qualidade, venda e produção.	20.000
08	Pós Venda	Para facilitar o acesso as necessidades dos clientes	Gerente de Marketing	3º mês após início das operações	Em todos os setores	Pesquisa de perfil dos funcionários	20.000
09	Prospecção de clientes	Aumento do lucro operacional	Gerente de Marketing	Constante	Vale do Paraíba e Feiras	Propaganda	40.000
10	O cliente no processo interno	Obter melhoria continua através da ótica do cliente	Gerente de Marketing	A cada 6 meses	Todos os setores	Semana da empresa aberta	20.000
11	Mapeamento de Falhas	Identificação de falhas no processo de armazenagem de tambores Ter a qualidade como cultura	Supervisor de Produção	Sempre / rotina	Linha de produção	Criando grupo permanente de análise de trabalho	30.000
12	Formas seguras descarte	Preservar meio ambiente e aprimorar imagem positiva junto ao stakeholders.	Supervisor de Qualidade	A cada 6 meses	No cliente e na empresa	Pesquisa de engenharia e consulta a órgãos ambientais	25.000
13	Certificação ISO 9001	Para a busca permanente da excelência nos processo operacionais.	Supervisor de Qualidade	Sempre	Toda empresa	Cursos e palestras sobre a ferramenta	30.000
14	Terceirização da manutenção	Para redução do custo direto com mão de obra	Supervisor de Produção	Sempre	Prestadoras de serviço	Contratando serviços especializados	15.000
15	Produção por tarefa	Para eliminar a necessidade de um segundo turno	Supervisor de Produção	Alta temporada	Linha de produção	Criação de turno móvel de trabalho	16.000
16	Marketing junto a clientes	Para desenvolver consciência de sustentabilidade a partir da reutilização de embalagens	Gerente de Marketing	Sempre	Linha de Produção	Desenvolvendo maior intimidade junto aos clientes	25.000
17	Pesquisa em novas tecnologias e processos	Aprimoramento técnico e atualização constante da empresa	Setor de P&D	Sempre	Internamente e em feiras e exposições.	Desenvolvendo Novas tecnologias	30.000
18	Conscientização de clientes e colaboradores	Para reduzir risco de acidentes operacionais	Supervisor de Qualidade	Sempre que identificada necessidade	Na própria empresa	Pesquisas de capacitação e habilidade operação	10.000
19	Avaliação Técnica do Cliente	Para Aprimoramento contínuo da equipe de vendas e de assistência técnica	Gerente de RH	A cada 2 meses	Nos clientes	Através de pesquisas de avaliação técnica	16.000
20	Escola Cooperativa	Contínuo aperfeiçoamento da empresa	Gerente de RH	A cada 4 meses	No setor identificado como prioritário	Montando e executando um Plano de Aula Anual.	40.000