

CASO SODEXHO (A)

NOTAS PARA OS ALUNOS

OBJETIVO: Tendo como referência o Balanced Scorecard, pretende-se que cada Grupo de Trabalho elabore o Mapa Estratégico da empresa de acordo com as regras seguintes:

1º - Todos os alunos devem ter acesso ao documento de apresentação geral da empresa referida como SODEXHO A – Para todos.

2º - O Grupo de Trabalho deve dividir-se nos seguintes papéis e cada aluno deve aceder **EXCLUSIVAMENTE** à sua área de responsabilidade como segue:

- Charles Duchemin - CEO - pp. 4-6
- Anne Lesauvage - Controller - pp. 7-8
- Yves Champion Marketing - pp. 9-11
- Vincent Ramirez - Regional Director - pp. 12-14
- Benjamin Simon - Regional Director - pp. 15-17
- Thomas Lee - Sales Manager Public Sector - pp. 18-19

3º - Depois de todos os alunos lerem o texto geral da empresa e o texto da sua área de responsabilidade devem começar a trabalhar em equipa partilhando toda a informação que acharem relevante na preparação do Balanced Scorecard.

Para isso sugere-se que sigam os seguintes passos:

1. Criar uma frase que descreva a Missão da Sodexho.
2. Listar assuntos/temas críticos mencionados por cada um dos entrevistados para cada uma das 4 perspetivas.
3. Agrupar os assuntos/temas de modo que esse agrupamento possa representar um objetivo estratégico. Cada tema/assunto funciona como um “driver” para o objetivo (será um sub-objetivo).
4. Atribuir uma designação (nome/título) a esse objetivo.
5. Atribuir um código a cada objetivo (F - Financeiro; C - Cliente; P - Processos internos; D – Desenvolvimento e crescimento).
6. Faça uma representação gráfica do seu mapa estratégico indicando a relação causa-efeito entre os objetivos que o grupo crê existir entre eles.

Sugestões adicionais:

1. Com vista a que o mapa estratégico seja viável na sua implementação deve ter menos de 20 objetivos.
2. Os objetivos da perspetiva cliente deve começar por “Eu quero”, como se fosse o cliente a falar.
3. Nas outras perspetivas deve começar por um verbo: Aumentar, Reduzir, Melhorar, Garantir, Manter, etc...

João Carvalho das Neves

Professor, ISEG School of Economics and Management, Universidade de Lisboa

18/4/2018