

BALANÇO DE ATIVIDADES



ENQUADRAMENTO

O ano de 2020 foi sem dúvida um ano extremamente difícil para todos.

Durante o qual nos tivemos de reinventar, de nos adaptar de forma sistemática às novas circunstâncias e à incerteza do dia de amanhã.

É agora tempo de fazer o balanço do ano de 2020 e de fazer o planeamento possível para 2021, sabendo sempre que não há certezas e que as palavras de ordem serão rever e reinventar.

Podemos dizer que muitos dos objetivos que tinham sido estabelecidos para 2020 foram alcançados apesar das circunstâncias e das constantes adaptações.

E cumpriram-se outros, não inicialmente previstos, em resposta às situações geradas pela pandemia. Através de um reforço de publicações e de conteúdos gratuitos tanto no website como nas redes sociais / youtube.

Perante o confinamento apelámos aos nossos autores no sentido de podermos proporcionar mais conteúdos de forma gratuita ou, quando tal era inviável, a preços muito mais baixos.

A resposta foi absolutamente fantástica! Um enorme obrigado a todos.

É agora tempo de avaliar este percurso e perceber quais os caminhos a seguir com o objetivo de Melhorar, Sempre... Consigo.

**OBRIGADO POR NOS
ACOMPANHAR
NESTA AVENTURA
PELO FASCINANTE
MUNDO DA
HISTÓRIA, ARTE,
CULTURA**

ONDE ESTAMOS HOJE

88

cursos online

4451

alunos de cursos online pagos

65%

retornam após realização do primeiro curso

90700

subscritores da newsletter

42000

média mensal de visitantes do website frequentando mais do que 3 páginas

140000

seguidores nas redes sociais

46

países de origem dos participantes em cursos online

O nosso objetivo geral é o de duplicar estes números durante o ano de 2021. Mais alunos, mais subscritores, mais seguidores, oriundos de locais cada vez mais diversificados.

Mas mais importante é que este crescimento seja sustentado na satisfação de todos os que nos acompanham no nosso projeto garantindo o seu futuro e sustentabilidade.

E, nestes tempos particularmente diferentes, que tenhamos a capacidade e a energia necessárias à sistemática reinvenção e a criatividade para respondermos a novos desafios

OBJETIVOS / RESULTADOS

OBJETIVOS (janeiro 2020)

- Criação de novos cursos em novas áreas e em áreas de conhecimento complementares
- Tradução de um maior número de cursos para inglês e espanhol
- Atração ao projeto de novos participantes e novos autores, de zonas geográficas diferenciadas e diferentes áreas de conhecimento através, nomeadamente, de maior implementação nas redes sociais.
- Alargamento progressivo do número de cursos com acesso ilimitado após avaliação e certificado.
- Maior facilidade e mais opções de métodos de pagamento disponíveis
- Implementação de possibilidade de criação de pacotes de cursos individualizados e à medida dos interesses de cada participante
- Facilitação do processo de acesso aos cursos após pagamento
- Lançamento de novos Ebooks que permitirão o acesso aos respetivos temas e conteúdos a preço mais acessível
- Implementação de um sistema sistematizado de avaliação pós formação e de recolha de opiniões e sugestões

RESULTADOS (dezembro 2020)

- No ano de 2020 foram criados 20 novos cursos em língua portuguesa.
- Foram lançados 6 cursos em língua espanhola e 3 em língua inglesa. Publicados 160 novos artigos no blogue.
- Atualizados com novos conteúdos 6 cursos.
- 6 novos autores e cerca de 1900 novos participantes oriundos de 40 países
- Aumento médio de 57% de alunos no ano
- Todos os cursos têm acesso ilimitado. Novos métodos de pagamento nomeadamente métodos por país através do sistema hipay. Possibilidade de compra de vários produtos com aplicação de códigos de desconto.
- Lançamentos de Ebooks interativos.
- As alterações técnicas no site não foram ainda implementadas.
- O sistema de avaliação de impacto não foi ainda sistematizado por tal não ser adequado em conjuntura de pandemia e de incerteza laboral. As opiniões e sugestões são recolhidas e analisadas.

INDICADORES DE EXECUÇÃO

CURSOS ONLINE

INDICADORES GLOBAIS AFERIDOS A PARTIR DA ANÁLISE DETALHADA DOS DADOS RELATIVOS A CADA CURSO

NÚMERO DE ALUNOS

Nos ano de 2020 frequentaram os cursos online 3036 participantes

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Nível de satisfação global dos cursos médio de 4,7 (escala de 1 a 5)

AVALIAÇÕES DE CONHECIMENTOS

Os resultados globais médios da avaliação de conhecimentos (questionários de avaliação e trabalhos quando aplicável) situam-se entre os 80 e 90%

ORIGEM DOS PARTICIPANTES

Verificou-se um aumento de cerca de 50% dos alunos oriundos de Portugal e um ligeiro decréscimo dos alunos oriundos do Brasil. Em 2020 houve participantes oriundos de 14 novas origens.



INDICADORES DE EXECUÇÃO

CURSOS ONLINE

INDICADORES GLOBAIS AFERIDOS A PARTIR DA ANÁLISE DETALHADA DOS DADOS RELATIVOS A CADA CURSO

ENCOMENDAS NÃO CONCRETIZADAS

Houve um decréscimo de 10% de encomendas não finalizadas ou falhadas (clientes que efetuaram a inscrição e não realizaram o pagamento). Provavelmente em resultado da implementação de novos métodos de pagamento

RECLAMAÇÕES

Não foram registadas reclamações formais

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES

Foram registadas 12 observações via email relativas ao funcionamento de alguns recursos ou dificuldades na inscrição. Respondidas e resolvidas no prazo máximo de 24 horas



ANÁLISE CRÍTICA



Pode afirmar-se que os objetivos foram globalmente alcançados sendo que, em alguns casos, se excederam as metas estabelecidas.

É, no entanto, importante olhar com sentido de análise crítica para os indicadores apresentados e, além da análise quantitativa, perceber a opinião e as ideias dos utilizadores e participantes. Daí, termos igualmente analisado as opiniões e sugestões dos questionários de satisfação e os comentários colocados no website e nas redes sociais.

Para além de sugestões de novos cursos ou novas áreas a abordar existem alguns indicadores que nos levam a pensar que será importante continuar a trabalhar no sentido de criar maior facilidade de utilização e de acesso tanto ao website como à plataforma.

Neste ano invulgar optou-se por dar prioridade à publicação de conteúdos, passando as alterações técnicas para 2021.

Assim, 2021 será um ano de novos conteúdos, novos cursos, novos autores e temas, mas igualmente um ano de renovação técnica. Iremos implementar alterações ao nível das funcionalidades do website e do seu interface com a plataforma de e-learning. Para que tudo seja mais simples, mais rápido, mais claro.

Iremos trabalhar no sentido da simplificação e automatização de alguns processos mas nunca colocando em causa o acompanhamento que damos caso a caso.

Pelo contrário, queremos que o processo de comunicação seja mais fluido e mais interativo, com a opinião e contributo de todos os que nos têm acompanhado neste projeto.

ANÁLISE CRÍTICA



A crise pandémica e o confinamento levaram ao desenvolvimento acelerado das atividades digitais e à multiplicação da oferta de cursos online no mercado.

Tivemos particular atenção na análise deste fator e na avaliação da sua criticidade para a nossa atividade.

A conclusão a que chegámos, a partir da análise da concorrência, é que o nosso lugar no mercado do e-learning deverá sair fortificado face ao atual "facilitismo" na criação de cursos, muitas vezes sem certificação por entidades oficiais, sem verificação de conteúdos e sem rigorosos padrões de qualidade.

A opção da Citaliarestauro.com é, e será sempre, a qualidade, o rigor nos conteúdos, os conhecimentos e a responsabilidade dos autores, a aposta na oferta de conteúdos complementares e de linhas de pesquisa e investigação.

A taxa de retorno dos nossos participantes dá-nos a certeza que a manutenção destes critérios é o caminho certo e que participar nos nossos cursos ou simplesmente acompanhar o nosso projeto constitui uma mais valia profissional e /ou pessoal.

MEDIDAS DE MELHORIA



As grandes linhas de melhoria a implementar ao longo de 2021:

- Criação de novos cursos em novas áreas e em áreas de conhecimento complementares
- Tradução de um maior número de cursos para inglês e espanhol
- Atração ao projeto de novos participantes e novos autores, de zonas geográficas diferenciadas e diferentes áreas de conhecimento através, nomeadamente, de maior implementação nas redes sociais.
- Facilitação do processo de acesso aos cursos após pagamento
- Lançamento de novos E-books que permitirão o acesso aos respetivos temas e conteúdos a preço mais acessível
- Implementação de um sistema sistematizado de avaliação pós formação e de recolha de opiniões e sugestões
- Desenvolvimento de novos conteúdos grátis no site e no youtube.
- Renovação técnica do website e das plataformas de e-learning no sentido da sua modernização e atratividade.
- Manutenção dos níveis de exigência e de qualidade relativamente a todos os conteúdos publicados.
- Automatização de algumas tarefas como a faturação ou automatização de acessos, deixando maior disponibilidade para o contacto com os clientes em áreas de conhecimento e partilha de informação.

SÓ HÁ UM CAMINHO PARA O SUCESSO DE UM PROJETO: OUVIR E SENTIR OS NOSSOS PÚBLICOS.

E RESPONDER AO QUE NOS DIZEM MELHORANDO CONTINUAMENTE

CITALIARESTAURO.COM

TEM QUESTÕES
OU SUGESTÕES?

ENVIE-NOS UM EMAIL PARA
GERAL@CITALIARESTAURO.PT

FPLI - Academia Luso Italiana Lda, NIPC - 513512772
Certificado de entidade formadora nº1800/2015, DGERT