

BALANÇO DE ATIVIDADES

2022



ENQUADRAMENTO

Podemos dizer que o ano de 2022 se constituiu como um ano de estabilização e melhoria contínua.

Após a remodelação do website realizada em 2021 ao nível do design e, mais do que tudo, ao nível da funcionalidade, rapidez e facilidade de acesso e utilização, houve que perceber como os clientes sentiram estas mudanças e os pontos a melhorar.

E claro, responder sempre aos desafios que nos foram sendo colocados.

Assim, 2022 pautou-se por:

- criação de novos cursos e novos conteúdos em português, espanhol e inglês;
- reforço da segurança permanente do website. Através de um servidor dedicado (exclusivo para o nosso projeto) e mecanismos de atualização permanente do controlo dos acessos aos nossos conteúdos e informações.
- revisão de conteúdos pré-existentes no sentido da sua atualização tanto ao nível de novas informações e adaptação a novas conjunturas como ao nível de aspeto e design.
- criação de novos formatos de aquisição de conteúdos sobretudo e-books, pacotes de cursos e vouchers de oferta.

Apresentamos um resumo do que realizámos no ano de 2022 e dos projetos para 2023.

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

ONDE ESTAMOS HOJE

193

cursos online, e-books e pacotes de cursos

591027

visitantes do website

7938

total de alunos de cursos online

161000

seguidores nas redes sociais

68%

retornam após realização do primeiro curso

68

países de origem dos participantes em cursos online

125522

subscritores da newsletter

O nosso objetivo geral é o de aumentar estes números durante o ano de 2023.

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.

Para tal iremos apostar não só na criação de conteúdos mas igualmente na diversificação de formatos e de tipos de ofertas.

OBJETIVOS / RESULTADOS

OBJETIVOS (janeiro 2022)

- Criação de novos cursos em novas áreas e em áreas de conhecimento complementares
- Tradução de um maior número de cursos para inglês e espanhol e publicação de cursos de autores nativos destes idiomas.
- 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.
- Lançamento de novos E-books que permitirão o acesso aos respetivos temas e conteúdos a preço mais acessível
- Criação de mais pacotes de conteúdos (cursos, cursos de curta duração e e-books) que permitam a aquisição de conhecimentos complementares a preço acessível.
- Desenvolvimento de novos conteúdos grátis no site e no youtube.
- Alargamento a novos mercados através de plataformas internacionais
- Manutenção dos níveis de exigência e de qualidade relativamente a todos os conteúdos publicados.

RESULTADOS (dezembro 2022)

- No ano de 2022 foram lançados 64 novos cursos, pacotes de cursos e e-books em novas áreas ou em áreas complementares.
- 2743 alunos desde o lançamento do site no novo formato.
- Implementação de sistemas de segurança proativa através de um servidor dedicado, monitorização permanente e sistemas de bloqueio de acessos quando necessário.
- Aumento de seguidores nas redes sociais com particular destaque para o Youtube e Instagram.
- Criação de páginas Facebook e Instagram com conteúdos exclusivamente em inglês para maior penetração nos mercados internacionais.
- Publicados mais 334 novos artigos no blogue e 185 novos videos no youtube.
- Criado um novo sistema de compra através de vouchers de oferta que permite a compra dos cursos e posterior inscrição com dados de aluno diferentes dos dados do comprador.
- Possibilidade de compra através de plataformas internacionais (Etsy e LearnDesk.us)

INDICADORES DE EXECUÇÃO

CURSOS ONLINE

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

NÚMERO DE ALUNOS

No ano de 2022 inscreveram-se nos cursos online 1268 novos 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) situam-se entre os 85 e 100%.. Taxa de aprovação de 99%.

ORIGEM DOS PARTICIPANTES

Verificou-se um aumento dos alunos oriundos de Portugal, Espanha, outros países da UE, EUA, países Bálticos e Médio Oriente .

Houve um decréscimo dos alunos oriundos da América do Sul, sobretudo Brasil e Argentina.



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 encomendas não finalizadas ou falhadas (clientes que efetuaram a inscrição e não realizaram o pagamento). Provavelmente em resultado da mais clara informação e facilidade no processo de inscrição com o novo website.

RECLAMAÇÕES

Não foram registadas reclamações formais

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES

Foram registados pedidos de informação ou assistência via e-mail sobretudo relativos a acessos e registos. Respondidos e resolvidos no prazo máximo de 24 horas



ANÁLISE CRÍTICA



Pode afirmar-se que os objetivos foram globalmente alcançados sendo que a reformulação do website realizada em 2021 se revelou positiva em 2022 tanto ao nível do conforto dos utilizadores como ao nível de resultados:

- aumento do número de utilizadores
- expansão geográfica
- sustentabilidade financeira do projeto

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 analisarmos de forma sistemática as opiniões e sugestões dos clientes, os comentários colocados no website e nas redes sociais ou enviados via e-mail.

A análise destas sugestões e opiniões leve-nos a pensar que será útil para os nossos participantes a criação de cursos de curta duração e e-books que respondam a necessidades muito específicas nomeadamente auxiliares nas vertentes da educação formal e informal.

Será ainda de melhorar os mecanismos de pesquisa temática no website tanto no que respeita aos cursos e e-books como aos conteúdos grátis. Esta necessidade prende-se diretamente com o maior número de conteúdos disponibilizados.

E é neste caminho de criação dinâmica que iremos continuar durante o ano de 2023.

Sempre tendo como primeiro objetivo a qualidade, o rigor nos conteúdos, a aposta na oferta de conteúdos complementares e de linhas de pesquisa e investigação.

MEDIDAS DE MELHORIA



As grandes linhas de melhoria a implementar ao longo de 2023

- Criação de novos cursos em novas áreas e em áreas de conhecimento complementares
- Criação de cursos e e-books de menor duração e respondendo a necessidades específicas dos clientes
- Tradução de um maior número de cursos para inglês e espanhol e publicação de cursos de autores nativos destes idiomas.
- Atração ao projeto de novos participantes e novos autores, de zonas geográficas diferenciadas e diferentes áreas de conhecimento.
- Maior divulgação nos mercados da América do Sul e Central com enfoque nos pacotes de cursos e e-books.
- Criação de mais pacotes de conteúdos (cursos, cursos de curta duração e e-books) que permitam a aquisição a preço mais acessível.
- Desenvolvimento de novos conteúdos grátis no site e no Youtube.
- Facilitação da pesquisa temática no website.
- Manutenção dos níveis de exigência e de qualidade relativamente a todos os conteúdos publicados.

**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



[Visite o website](#)

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