

GESTÃO DE INDICADORES



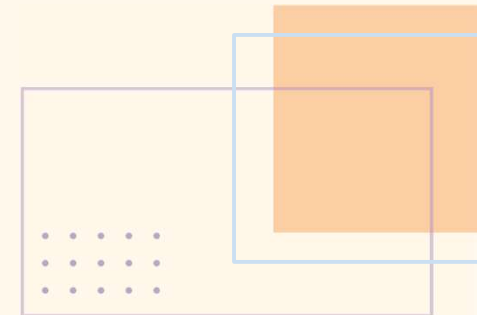
Prof.^a Ma. Fernanda Bueno Grizos de
Carvalho

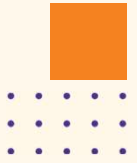
Balanced Scorecard (BSC)



Objetivo

Apresentar e explorar o conceito do Balanced Scorecard (BSC) como uma metodologia de gestão estratégica, destacando sua abordagem equilibrada na tradução da visão e estratégia organizacional em ações concretas.





Balanced Scorecard (BSC)

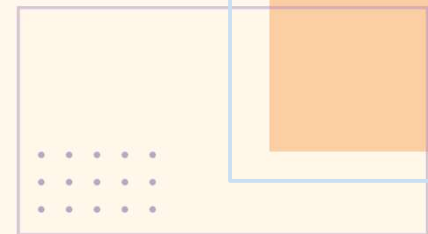
Metodologia de gestão estratégica.



Desenvolvida por Kaplan e Norton
na década de 1990.



Abordagem equilibrada para
traduzir visão e estratégia em
ações.





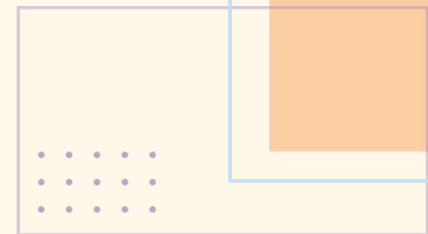
Balanced Scorecard (BSC)

Financeira, do cliente, dos processos internos e de aprendizado e crescimento.

Visão completa do desempenho organizacional.

Indicadores cuidadosamente selecionados para refletir o progresso estratégico.

Melhorar processos, produtos e relações sociais.





Perspectivas Estratégicas do BSC

Perspectiva Financeira

- Refletir o desempenho econômico (receitas, margens de lucro, ROI).

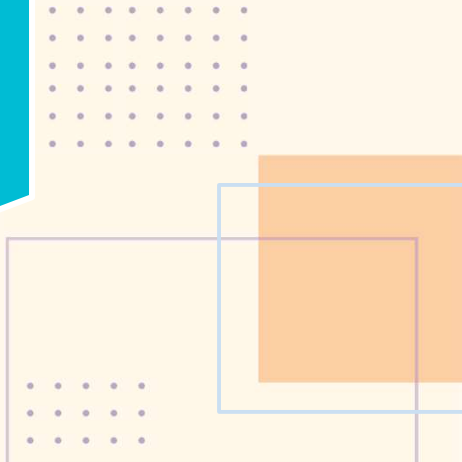
Perspectiva do Cliente

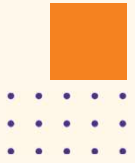
- Compreender e atender às necessidades dos clientes (satisfação, retenção, participação de mercado e qualidade de produtos ou serviços).

Perspectiva dos Processos Internos

- Concentra-se nos processos internos críticos, abrangendo eficiência operacional, qualidade do produto, inovação e tempo de ciclo.

Perspectiva de Aprendizado e Crescimento

- Desenvolver habilidades e capacidades para inovação e melhoria contínua (treinamento de funcionários, satisfação dos colaboradores e taxa de inovação).
- 



Implementação Eficaz do BSC

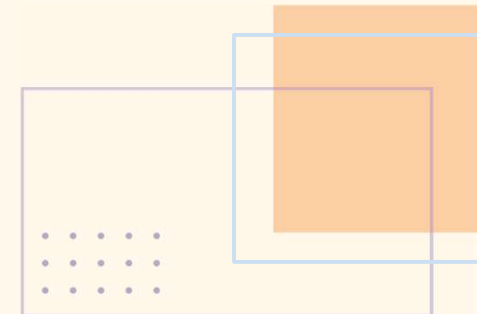
Definição cuidadosa de objetivos e indicadores.



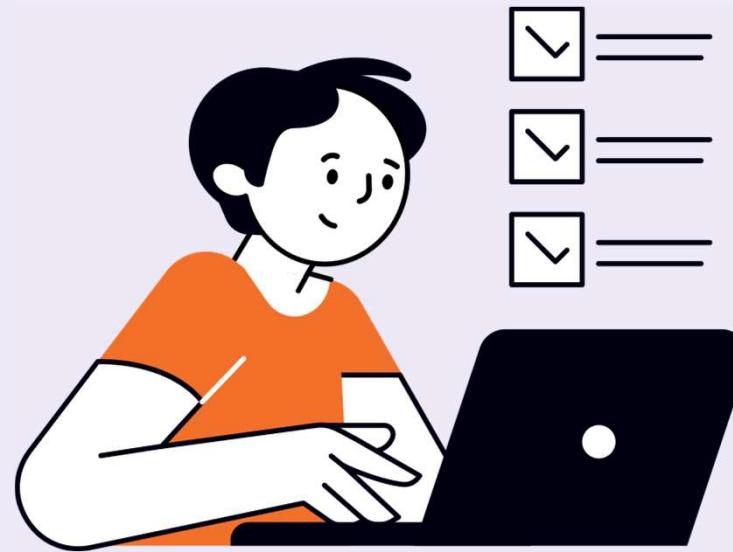
Comunicação eficaz da estratégia em todos os níveis.

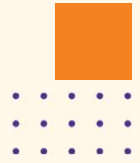


Monitoramento regular do desempenho e ajustes estratégicos conforme necessário.



Na Prática





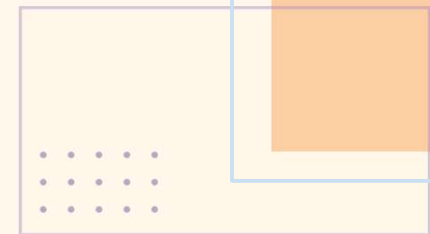
Implementação BSC

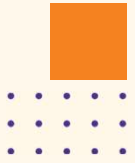
- Uma empresa busca implementar o Balanced Scorecard (BSC) com o objetivo central de aprimorar a eficiência operacional, elevar a satisfação do cliente e impulsionar a inovação. No entanto, enfrenta desafios:

Resistência à
mudança

Dificuldade em
definir claramente
os objetivos

Seleção dos
indicadores
adequados





Diante desse cenário, o que a empresa deve fazer para ter sucesso na implementação do BSC?

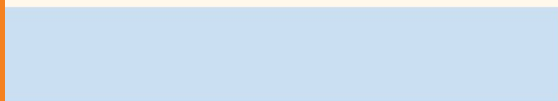
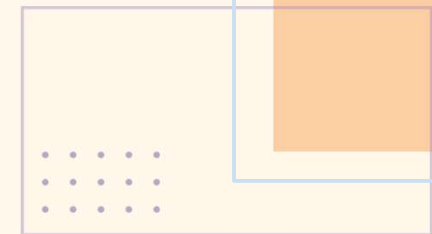
Estabelecer uma comunicação transparente sobre os benefícios do BSC

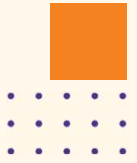


Abordar as preocupações dos colaboradores



Desenvolver um programa de treinamento amplo



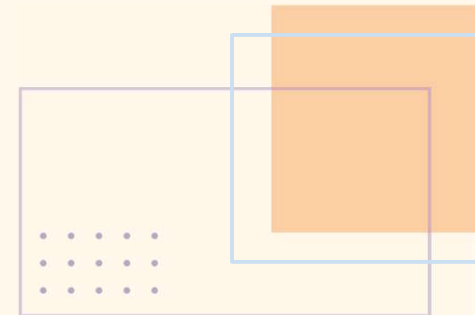


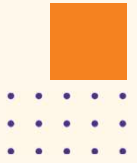
Implementação Eficaz do BSC

Realizar workshops estratégicos para definir objetivos claros em cada perspectiva do BSC

Envolver líderes de equipe e colaboradores-chave na elaboração desses objetivos

Buscar por consultoria especializada (seleção de indicadores e adaptação do BSC à cultura específica da empresa)



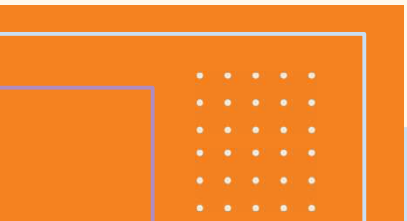
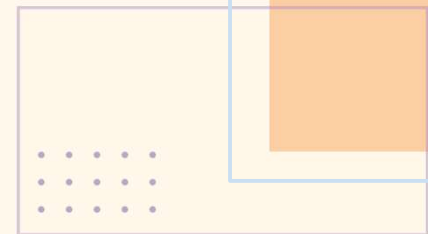


Implementação Eficaz do BSC

Comprometimento total da alta direção

Implementação gradual do BSC integrada à cultura organizacional

Celebração de pequenos sucessos ao longo do processo



Obrigada!



Prof.^a Ma. Fernanda Bueno Grizos de
Carvalho