

# BALANCED SCORECARD

O Balanced Scorecard é um modelo de sistema de gestão para organizações, criado por Norton e Kaplan. Trata-se do cockpit do avião, com todos os indicadores que permitem a condução de uma organização em segurança.

O Balanced Scorecard se baseia em duas premissas:

- O fato de que somente os indicadores financeiros, sozinhos, não conseguem explicar o sucesso ou o fracasso de uma organização.
- A necessidade que os gestores têm de ter informações de qualidade para tomar decisões corretas fundamentadas em indicadores, com menor chance de erro possível.



Clique Aqui para Assistir ao Vídeo

# 4

O BSC facilita a nossa vida propondo 4 perspectivas que refletem os verdadeiros fatores que importam para os clientes e, por isso, devem ser monitorados dentro da organização:

## PERSPECTIVAS



### CLIENTE

Como o cliente nos vê?



### INTERNA

O que devemos aperfeiçoar?



### INOVAÇÃO E APRENDIZADO

Como podemos criar valor aos clientes?



### FINANCEIRA

Como vemos os acionistas?

É um reflexo de indicadores situados em outras perspectivas.



Por considerar a perspectiva do cliente muito ampla, é preciso esmiuçá-la em itens considerados críticos para a satisfação do cliente. Então, dentro desta perspectiva, devemos monitorar...



### CLIENTE

Como o cliente nos vê?

• Tempo

• Qualidade

• Performance e Serviço

• Custo

Pronto! Este é o cockpit do gestor, com a sugestão das áreas estratégicas que devem ser monitoradas dentro de uma organização.



CLIENTE



INTERNA



INOVAÇÃO E APRENDIZADO



FINANCEIRA