



PERSPECTIVAS CLÁSSICAS ou BÁSICAS DO

BSC

Equilíbrio

- 1. Financeira ✓
- 2. Cliente ✓
- 3. Processos internos ✓
- 4. inovação (Aprendizado e Crescimento) ✓

Perspectivas básicas ou clássicas

1. Financeira,
2. Cliente,
3. Processos internos e
4. Inovação (Crescimento e Aprendizado)

Financeira: a vertente financeira abrange o **crescimento** e o perfil de **receita**, a **melhoria da produtividade** e a **redução de custos**, além das ações diretamente relacionadas à alocação de recursos monetários da instituição. Apesar de ser considerada muitas vezes como principal perspectiva do BSC, dependendo do tipo de organização em que o sistema é aplicado, ela pode acabar em segundo plano; afinal, o objetivo das instituições governamentais, assim como daquelas pertencentes ao terceiro setor, não é gerar lucro.

Financeira

- ▷ Aumento de Receitas
 - ▷ Produtividade
 - ▷ Redução de custos
- || Lucro

(▷ Setor Público) → adaptação (fiduciária)

Clientes: essa perspectiva leva em consideração o maior elo de interação em que uma organização pode atuar, no caso, seus clientes. E, mais uma vez, dependendo do tipo e foco da instituição, os clientes podem passar a ser usuários, o que não invalida a sua importância.

Sociedade

Processos internos: aprimorar os processos de trabalho, o modelo de produção e a forma de operação de um negócio é uma obrigação de qualquer organização, independentemente do setor em que ela atue. Por isso, essa é uma perspectiva primordial para a adoção do BSC, uma vez que os dirigentes precisam conhecer os pontos críticos que devem ser melhorados na instituição para garantir a sustentabilidade do seu negócio.

sustentável

PERSPECTIVA DO
CLIENTE

▷ Também permite identificar
fatores críticos DE SUCESSO
DA ORGANIZAÇÃO.

(identificar o
valor da organização
com o cliente)

▷ SATISFAÇÃO
▷ NÃO
MONETÁRIO
▷ o valor da
empresa p/ o
cliente.

Aprendizagem e crescimento: essa perspectiva é responsável por oferecer uma infraestrutura para a consecução dos objetivos e metas propostos pelos dirigentes. Relaciona-se diretamente com a capacidade de aprendizagem da instituição e possui objetivos direcionados ao desenvolvimento de competências relevantes para o plano estratégico definido.

▷ Indicadores
Balanced
de desempenho



Clássicos

- ①
- ②
- ③
- ④

financeira

cliente

Processos internos

INOVACAO

▷ Aprendizado e Crescimento

→ Cada organização
pode adotar suas
próprias perspectivas.

