



KAPLAN E NORTON

↳ INDICADORES FINANCEIROS

↳ CONSIDERAM FATOS PASSADOS

↳ SÃO INADEQUADOS

↳ PARA AVALIAR DESEMPENHO DE INSTITUIÇÕES QUE BUSCAM

↳ CRIAR VALOR por meio de investimento em outras "frentes":

- empregados
 - clientes
 - fornecedores
 - tecnologia
- // - INOVAÇÃO

Detalhar perspectivas

↳ Perspectiva

Financeira

↳ ANALISA / AVALIA A ORGANIZA-
ÇÃO DO PONTO DE VISTA
FINANCEIRO.

Indica se
a estratégia
está correspondendo
aos resultados
financeiros.

Cliente → identifica os segmentos do mercado;
→ Permite estratégias que visam resultados no futuro.

Processos internos → identifica os processos
→ mapeia processos que causam maior impacto.

Aprendizado → Crescimento / INOVAÇÃO

PROCESSOS GERENCIAIS p/ implementar o BSC

1. Tradução da visão (clarificar a visão e a estratégia)
2. Planejamento do Negócio (definir metas e alinhar as iniciativas estratégicas)
3. feedback e Aprendizado (aumentar o aprendizado)
4. Comunicação e Ligação (alinhar os medidos.)

MUITO IMPORTANTE

Atualmente, o campo de atuação do BSC é muito mais abrangente do que aquele imaginado pelos seus criadores, Kaplan e Norton.

O BSC tornou-se essencialmente uma ferramenta de gestão capaz de operacionalizar as estratégias organizacionais levando em consideração diferentes grupos de interesse em sua análise e execução, além de auxiliar no processo de formulação do plano estratégico ao estabelecer metas, objetivos e indicadores.

Ele é capaz de retroalimentar o sistema, apresentando feedbacks constantes para monitoramento e ajustes dos planos da instituição.

Adicionalmente, permite comunicar a estratégia de forma clara para toda a instituição além de ser direcionado e focado em ações concretas.