

Quidgest



Balanced Scorecard

Uma ferramenta para descrever e comunicar a estratégia



**Eficácia e eficiência
na estratégia organizacional**

Quidgest - Portugal
R. Castilho n.º 63 – 6.º | 1250-068 Lisboa | Portugal
tel. (+351) 213 870 563 | fax. (+351) 213 870 697

quidgest@quidgest.com | www.quidgest.com

VISÃO ESTRATÉGICA X VISÃO OPERACIONAL

O desafio permanente



“Vivemos na era do conhecimento e, devido a esse fato, só conseguirão sobreviver as empresas que detiverem a excelência empresarial nos seus processos, com foco voltado para os seus clientes, oferecendo produtos e serviços inovadores e de valor reconhecido”.

Mas porquê a estratégia?

- Nos dias de hoje não é possível gerir com sucesso com base em regras sólidas, estáveis e duradouras, políticas históricas ou simples extrapolações das tendências atuais.

Mas porquê a estratégia?

- Ao contrário, tem que se olhar para o futuro, definir objetivos, estratégias e as respetivas políticas. Em todas as áreas tem que se ultrapassar a experiência e formação, captar a fotografia global e fazer as perguntas chave:

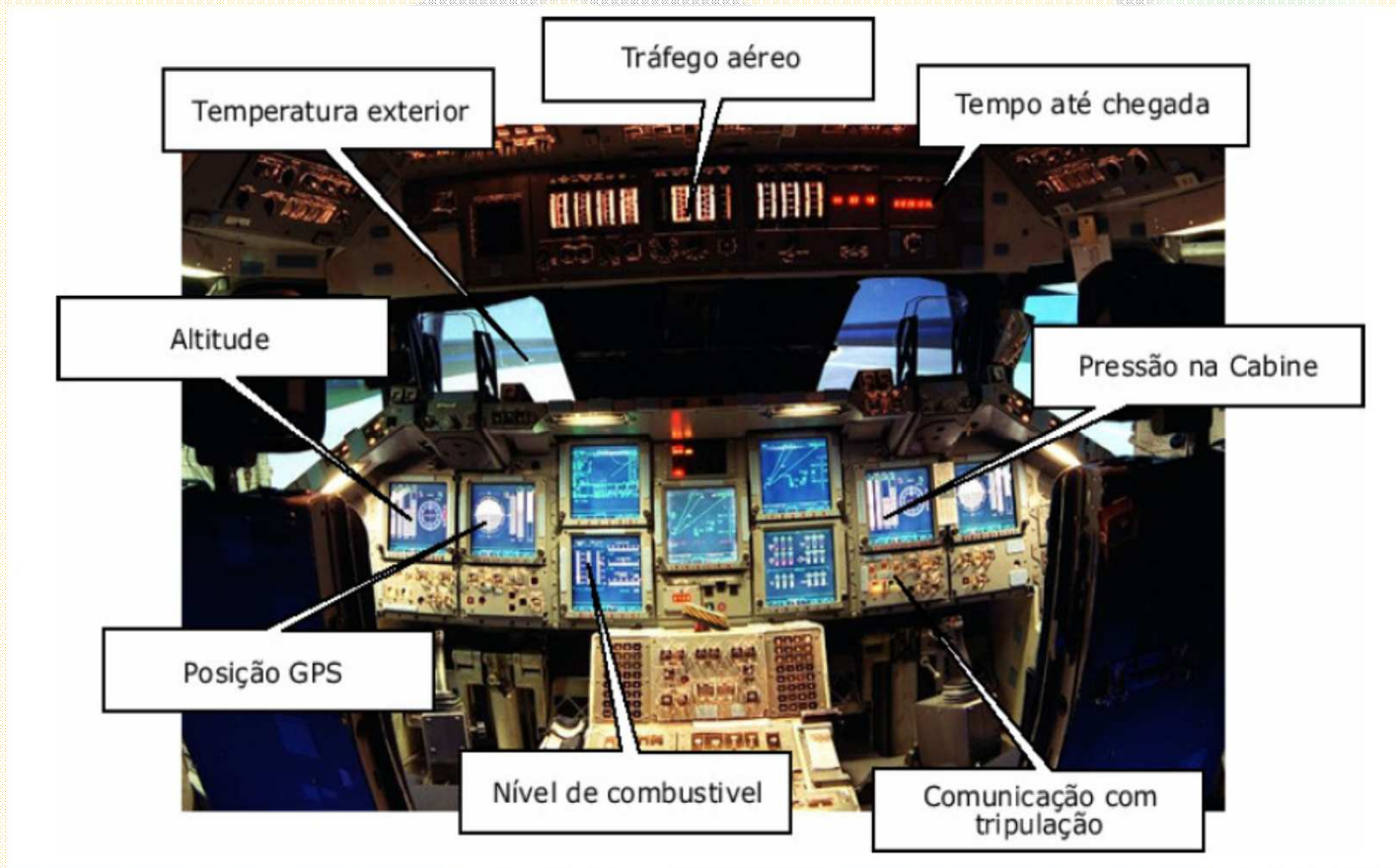
Mas porquê a estratégia?

- Onde estamos?
- Onde estaremos dentro de um, dois, cinco anos se não mudarmos nada? Será isso aceitável?
- Se não, o que fazer, quais os riscos e potenciais prémios?

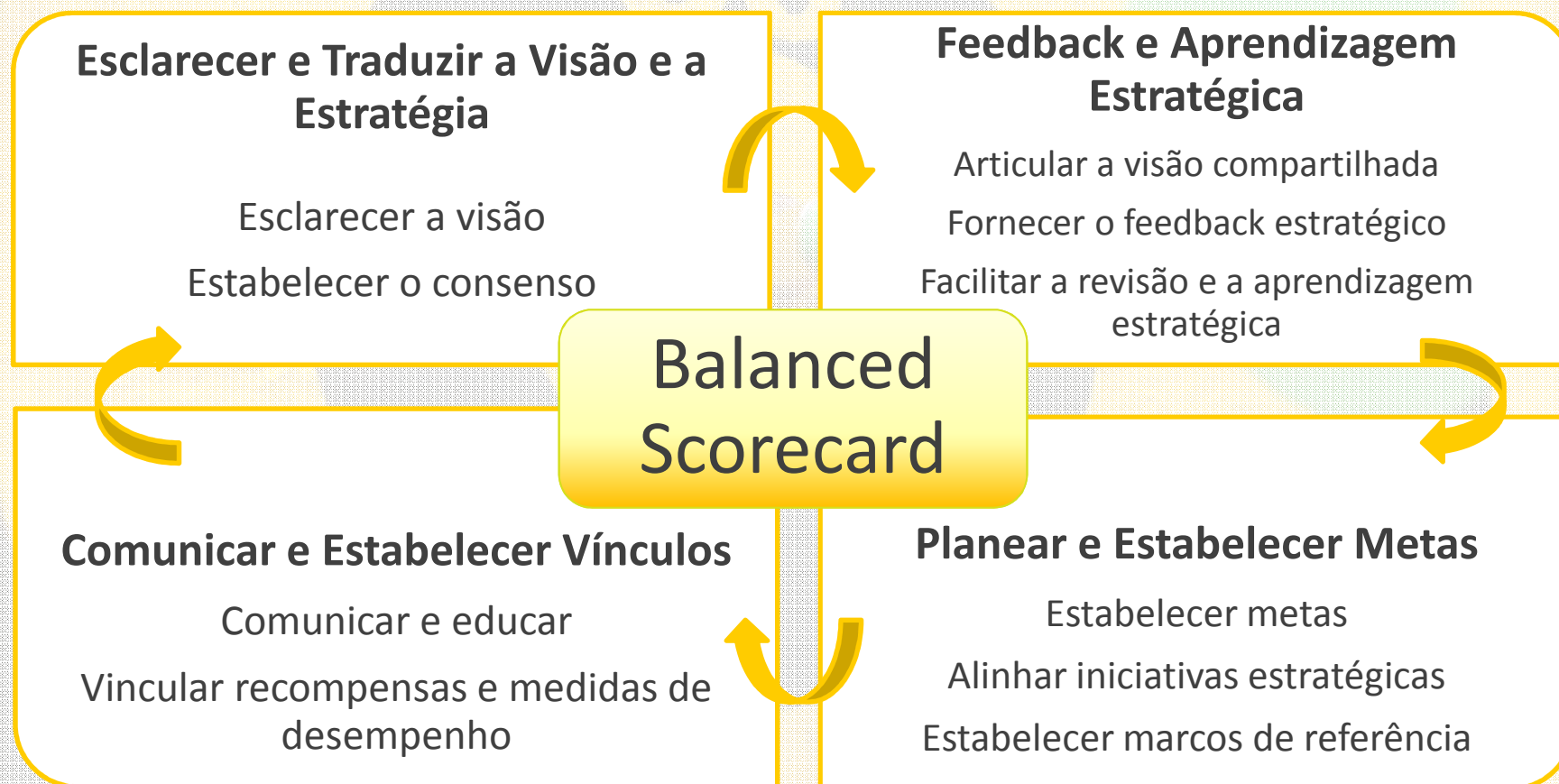
Mas porquê a Gestão Estratégica?

A gestão estratégica procura dar resposta a esta problemática de turbulência e instabilidade onde a única certeza é a mudança. A sua característica é o enfoque dado às decisões estratégicas que têm normalmente três características:

- 1. São raras** – são invulgares e normalmente não têm precedentes;
- 2. São de impacto** – normalmente mobilizam grandes recursos e exigem muita atenção;
- 3. São percursoras** – estabelecem precedentes para ações / decisões futuras.



O Balanced Scorecard como Estrutura para Ação Estratégica



Onde queremos chegar?

VISÃO

Metas da Visão

Como atingir o objectivo?

ESTRATÉGIA

Metas Gerais

O que devemos controlar?

FACTORES CRÍTICOS

Metas Estratégicas

Como medir o êxito?

MEDIÇÕES INDIVIDUAIS

Metas Operativas

COMUNICAR, COMUNICAR, COMUNICAR



COMUNICAR O PROJECTO A TODOS OS COLABORADOES



O QUE TRANSMITIR	A QUEM	PORQUÊ
O Projeto	A todos os colaboradores da organização	Para que todos os colaboradores da organização conheçam o projeto da mudança.
A estratégia (a missão, a visão e as prioridades estratégicas)		Para que todos os colaboradores da organização, fiquem a conhecer o "destino futuro" da organização, os fatores críticos de sucesso. Para que possa ser partilhado um espírito de mudança alinhado por uma direção, uma orientação, uma estratégia clara e inequívoca.
Indicadores		Para que todos os colaboradores da organização saibam como se vai medir o grau de cumprimento da estratégia.
Objetivos e metas para o ano em curso		Para que todos os colaboradores da organização saibam qual a dimensão concreta dos desafios para o ano em curso.
Iniciativas estratégicas		Para que todos os colaboradores da organização saibam o que vai ser feito, que ações vão ser desenvolvidas para que a organização seja consequente com a estratégia que estabeleceu. Chegados aqui, os colaboradores ficarão com a ideia de que existe uma ideia clara de onde se quer chegar e como se vai lá chegar
Resultados do acompanhamento estratégico		Para que todos os colaboradores da organização fiquem a par da evolução, da convergência para os objetivos e metas do ano em curso e reforçar a ideia dum trabalhado planeado e consequente
O modelo de processos da empresa		Para que os colaboradores da organização fiquem a conhecer o modelo da organização baseado em processos.

COMUNICAR AOS INTERVENIENTES EM CADA PROCESSO



O QUE TRANSMITIR	A QUEM	PORQUÊ
Os processos em que participo	Aos intervenientes em cada um dos processos	<p>Para que cada colaborador da organização saiba, relativamente aos seus processos, responder às seguintes questões:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Em que processos participo? . Consigo descrevê-lo? . Qual o seu propósito? . Como é que se cria valor para o cliente? . Como é que cada um contribui pessoalmente para esse valor? . Como é que as pessoas que trabalham comigo também geram valor? . O que é que as pessoas, imediatamente antes e depois de mim no fluxo do processo fazem? . Quais as medidas que a empresa utiliza para avaliar o desempenho do meu processo? . Qual o nível de desempenho para cada uma dessas medidas? . Como é que sei se pessoalmente estou a operar corretamente? . Que processos fazem fronteira com o meu? . O que é que esses processos precisam de mim, e o que é que preciso deles? . Que esforços para melhorar o meu processo estão atualmente em curso?
O propósito e os indicadores dos meus processos		<p>Para que cada colaborador da organização saiba, relativamente aos processos em que intervém, qual o nível de desempenho e se aperceba de relações causa-efeito.</p>
Resultados do acompanhamento dos processos		

60

80