

Essencial

Consultoria & Publicidade

UMA NOVA ESSÊNCIA PARA SUA ORGANIZAÇÃO



30 Exemplos de Indicadores Estratégicos por Perspectiva do Mapa Estratégico (*Balanced Scorecard*)

30 Exemplos de Indicadores Estratégicos por Perspectiva do Mapa Estratégico (*Balanced Scorecard*)



As empresas que fazem a ponte entre a estratégia traçada pela alta administração e as operações organizacionais têm maior probabilidade de alcançar os resultados.

O Mapa Estratégico traduz a visão de futuro em objetivos estratégicos que são mensuráveis. Desta forma, um BSC ideal é aquele que transmite a estratégia por meio de um conjunto integrado de medidas financeiras e não-financeiras. Por isso, disponibilizamos a vocês, logo a seguir, 30 exemplos de indicadores separados por perspectiva estratégica do BSC para auxiliá-lo nesse processo de definição e monitoramento dos resultados estratégicos da sua organização.

Parabéns pela iniciativa em buscar tornar a estratégia tarefa de todos.

Aproveite o material, bons estudos, e bom trabalho.

Obrigada

Elisângela Ramos
Consultora, Instrutora, e Sócia-fundadora Essencial Brasil

30 Exemplos de Indicadores Estratégicos por Perspectiva do Mapa Estratégico (*Balanced Scorecard*)

Perspectiva Financeira

1. Índice de lucratividade
2. Índice de retorno sobre o investimento (ROI)
3. Índice de valor econômico agregado (EVA)
4. Margem bruta
5. EBITDA
6. Índice de crescimento da receita
7. Índice de redução de custos
8. Índice de redução de despesas

Perspectiva de Clientes

9. Índice de satisfação de clientes
10. Índice de participação de mercado
11. Índice de captação de novos clientes
12. Posição no *ranking* do mercado de atuação
13. Índice de retenção de clientes
14. Tiquete médio de vendas
15. Índice de recompra

Perspectiva de Processos Internos

16. Índice de lançamento de produtos/serviços novos
17. Índice de venda de produtos/serviços novos
18. Índice de qualificação dos fornecedores
19. Índice de desperdícios
20. Giro de estoque
21. Índice de reclamações
22. Tempo médio de espera para atendimento
23. Índice de atendimento aos requisitos de qualidade

Perspectiva de Aprendizado e Crescimento

24. *Headcount* total
25. Índice de satisfação dos funcionários
26. Índice de retenção de talentos
27. Índice de competências
28. Índice de rotatividade
29. Índice de absenteísmo
30. Índice de prontidão da informação

Referências

RODRIGUES, Maxwell Vera. A Importância do Eva - Valor Econômico Agregado - Para A Perspectiva Gerencial Do Balanced Scorecard. Revista da FA7, Ano 1, nº 1, maio de 2003

KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. The Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance. Harvard Business Review. January-February 1992.

PINTO, Americo. Apresentação: *Balanced Scorecard* para Projetos. Dinsmore Associates.