

BSC Quidgest®

Ana Sofia Carvalhais & Carmen Leia Langa |
Consultoras em Gestão Estratégica



Conceito do Balanced ScoreCard



Robert Kaplan



David Norton

- ✓ Para ajudar as Instituições a superar a problemática de basearem a sua gestão em aspectos puramente financeiros, Robert Kaplan e David Norton, em 1990, realizaram um estudo que permitiu desenvolver um novo modelo de gestão, o Balanced Scorecard;
- ✓ A metodologia de Balanced Scorecard está amplamente divulgada e implementada em todo o mundo, nomeadamente em instituições públicas, nos Estados Unidos, Canadá, Portugal, etc.

Estratégia?

“ Quando uma Instituição traça objetivos e metas e busca alcançá-los , ela tem claramente definido o porquê da sua existência e o que e como faz, e onde quer chegar”.

Drucker (1998).

A difícil Tarefa de implementar uma Estratégia...

Visão



A estratégia não é compreendida por quem tem de a implementar

Gestão



Ênfase nas questões operacionais relegando a estratégia para segundo plano

Pessoas



Dificuldade em aceitar uma única verdade

Tecnologia



Sistemas que não facilitam a implementação da estratégia

Como o BSC pode ajudar?

Visão



- ✓ **Optimização da comunicação da estratégia na estrutura da organização;**
- ✓ **Alinhamento da visão estratégica;**

Gestão



- ✓ **Workflow Organizacional**
- ✓ **Envolvimento de todos os níveis**
- ✓ **Clara definição de responsabilidades**

Como o BSC pode ajudar?

Pessoas



- ✓ Visão centralizada da organização
- ✓ Controlo em tempo real
- ✓ Confiança nos resultados

Tecnologia



- ✓ Fácil implementação e utilização
- ✓ Escalável
- ✓ Elevada capacidade de integração

Estratégia em Acção...

1. Promover a mudança através de liderança executiva

5. Tornar a estratégia um processo contínuo

2. Traduzir a estratégia em termos operativos

4. Motivar para tornar a estratégia um trabalho de todos

3. Alinhar a estratégia com a Instituição



Metodologia BSC



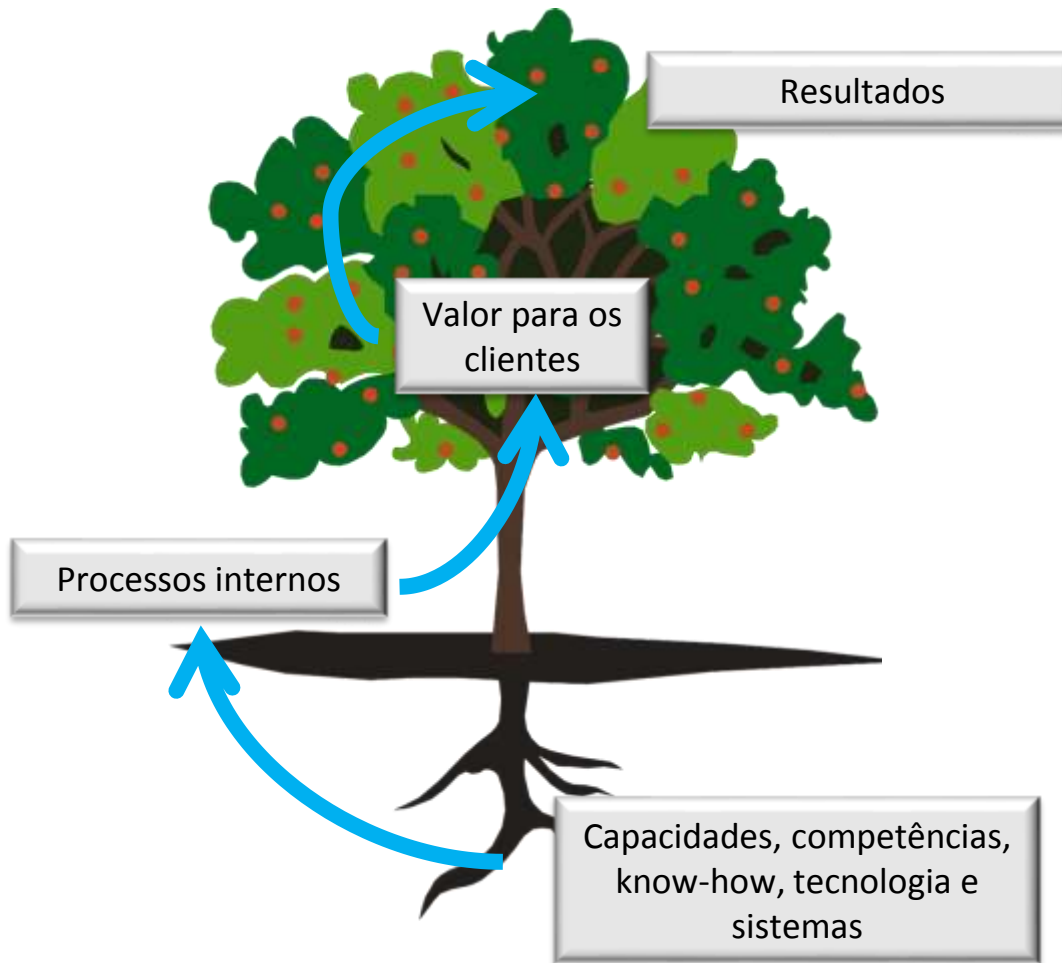
Expressão do propósito da organização (Longo Prazo)

Para além da perspectiva Financeira/ resultados: como Clientes, os Processos Internos, a Aprendizagem e o Desenvolvimento

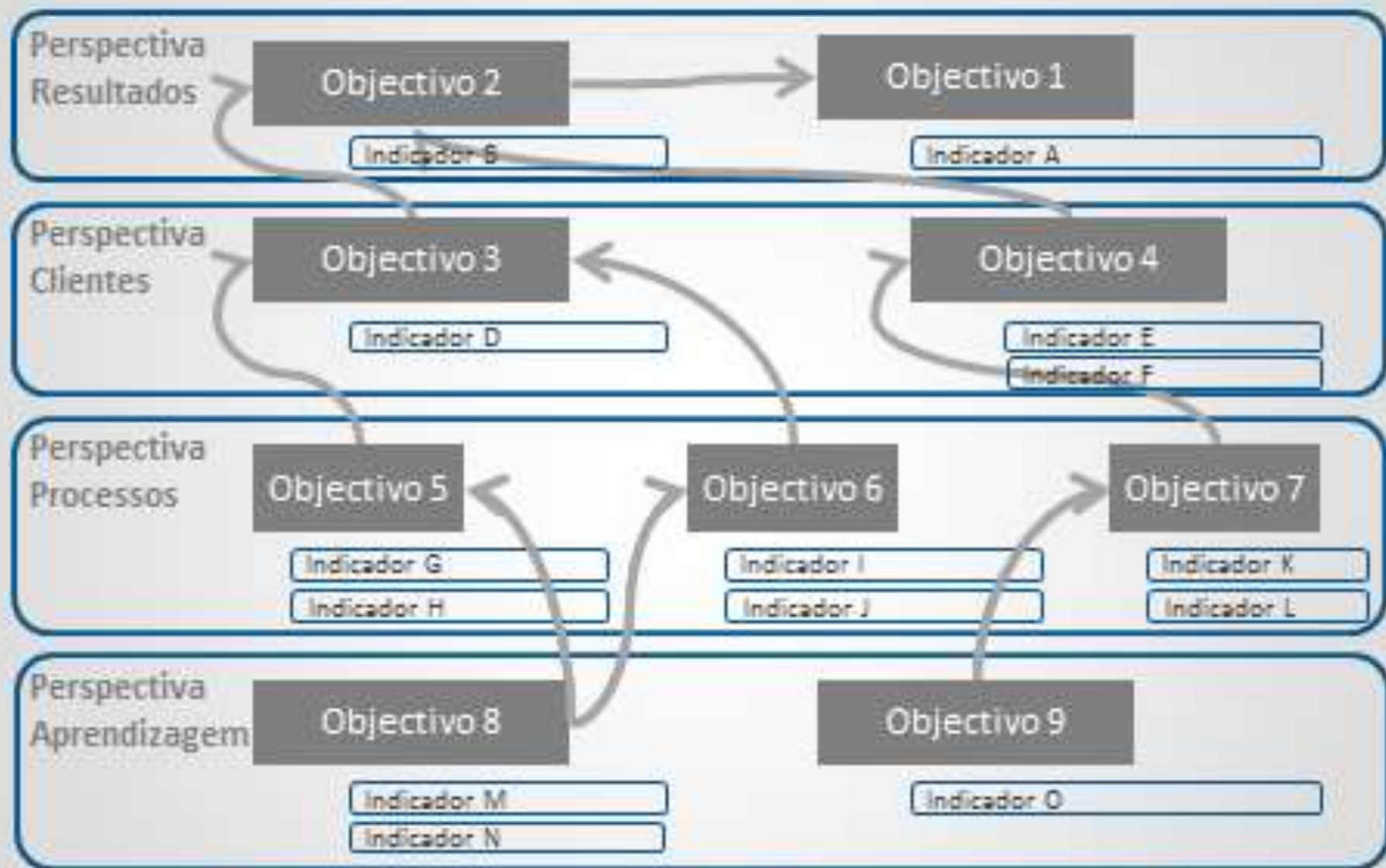
Descrevem algo específico que a organização quer atingir

Instrumentos de medida da evolução/concretização dos objetivos estratégicos

Metodologia BSC



Fonte: Adaptado de Farto e Fernandes
(2007)



Mapa Estratégico-Indicação de relações de causa-efeito

Porquê o BSC na Administração Pública?

"O uso desta ferramenta no sector público é mais eficaz do que no privado, porque sem ela, a única medida que as organizações públicas têm são a financeira, e esta não revela se a Instituição está a criar valor para os cidadãos."

RobertS. Kaplan
El Mercurio 14/05/2006

Porquê o BSC na Administração Pública?

Uma nova forma Gestão Pública envolve a passagem do conceito de administração (seguir os procedimentos/instruções) para a Gestão (obter resultados).



Obriga à utilização de técnicas de controlo para avaliar e verificar o cumprimento dos objectivos.

Então.....



BSC= Estratégia + Acção + Mudança



Monitorização



Monitorizar no BSC? Qual o propósito?

“Não se consegue melhorar aquilo que não se mede (ou não se consegue medir.)”

(You can't improve what you can't (or don't) measure.)

Monitorizar no BSC? Qual o propósito?

AGIR

- ✓ Preventivamente
- ✓ Correctivamente
- ✓ Na óptica da melhoria

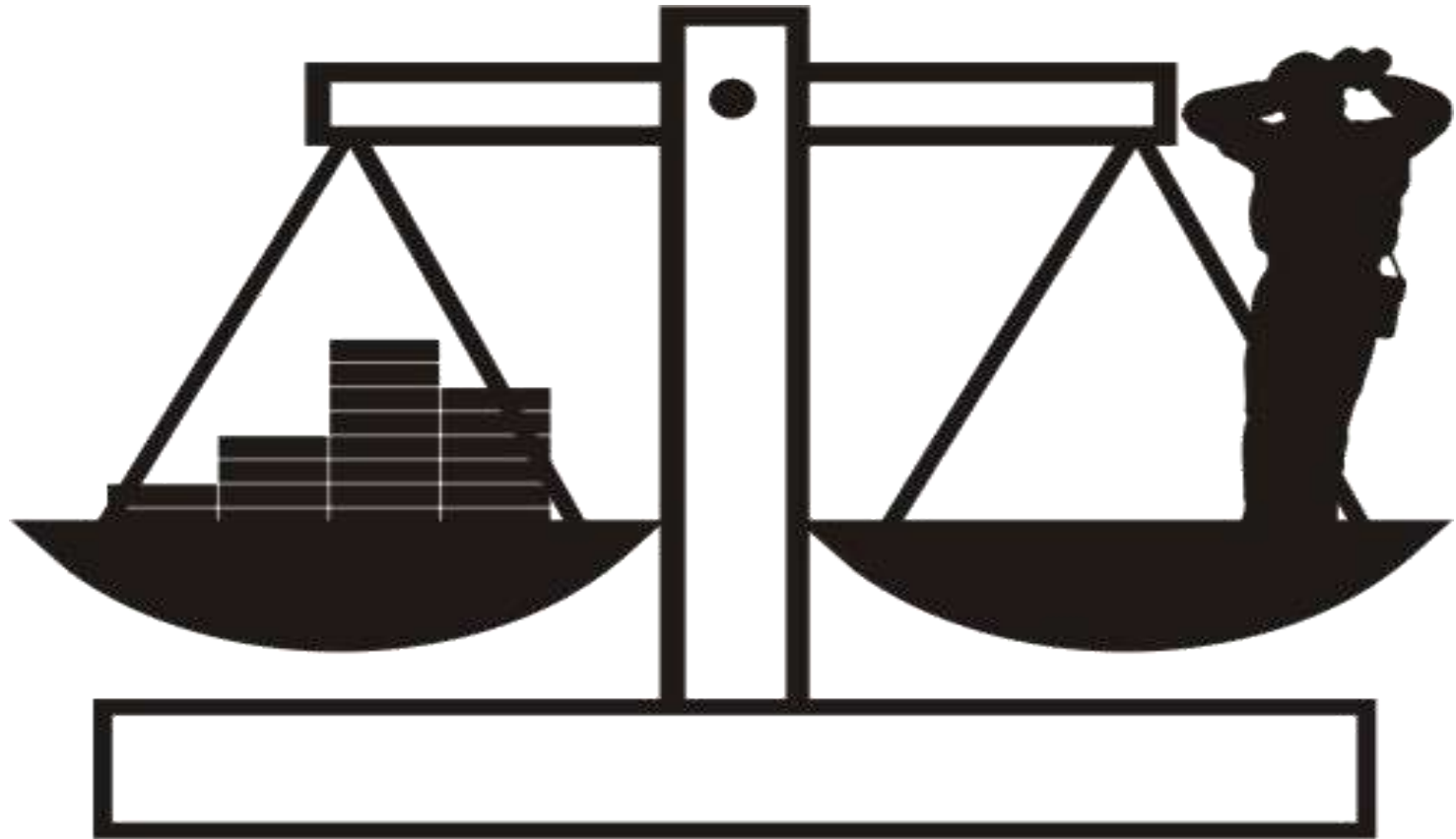


Avaliação da Performance no BSC



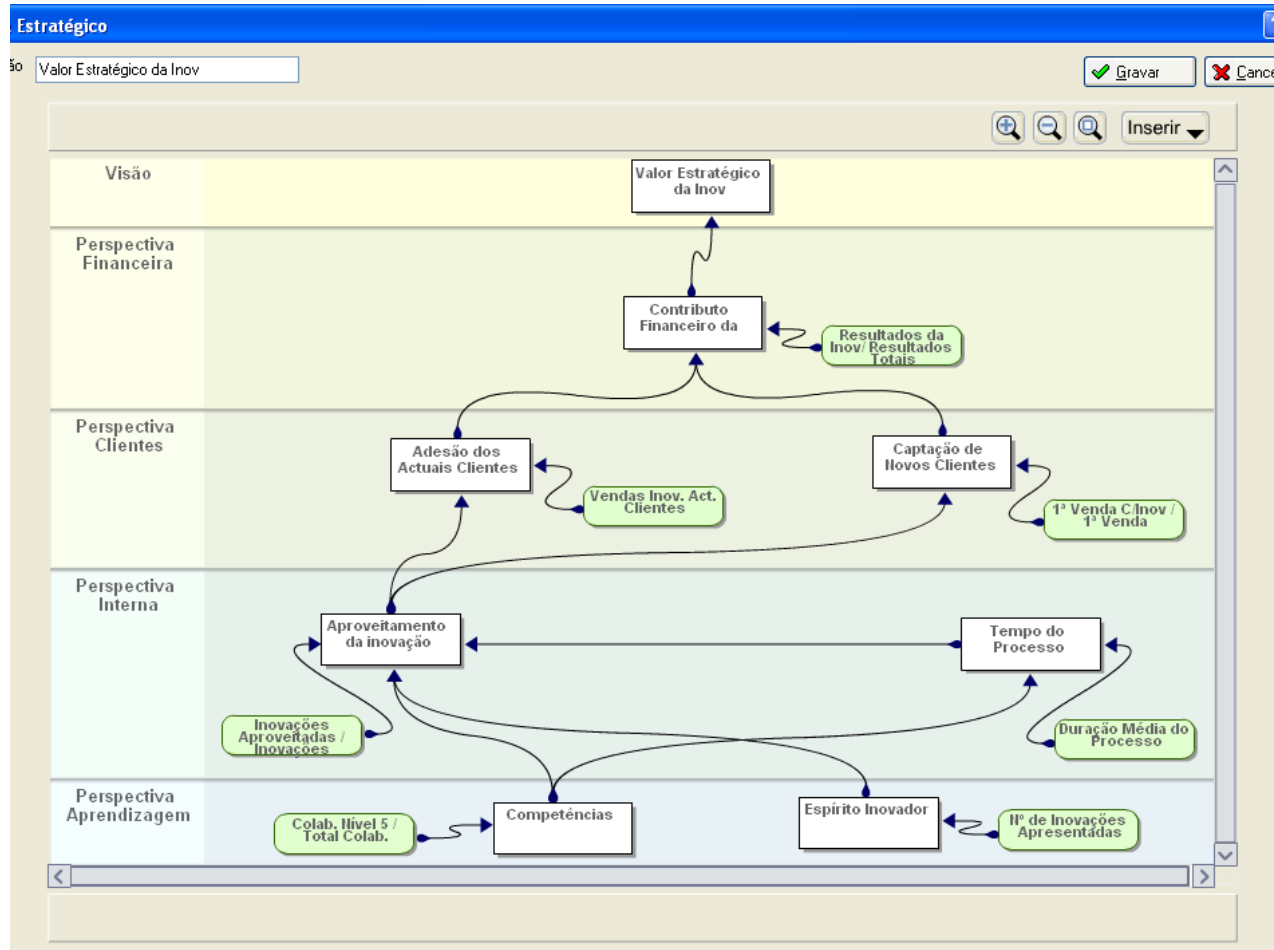
- ✓ **Controlo em Tempo Real**
- ✓ **Visualização Fácil de Resultados**
- ✓ **Todos os Níveis Envolvidos**
- ✓ **Definição de Responsabilidades**

Vantagens da Monitorização no BSC



Avaliar o Presente, Pesar o Futuro

BSC Quidgest® a solução completa:



Implementação do Mapa Estratégico

BSC Quidgest® a solução completa:

Indicador (Modelo)

Estrutura

Mapa Estratégico: Líder na Península Ibérica

Perspectiva: Perspectiva Financeira

Objectivo: Satisfação dos Clientes

Indicador: Tempo Resposta Reclamações

Descrição do Indicador: Tempo Resposta Reclamações

Características

Recolha | Segmentos | Metas | Dados | Projectos | Iniciativas | Integração | Classificador | Documentos | Responsabilidades

Características

Lag/Lead: Lead

Periodicidade: Semestral

Polaridade: Menor é Melhor

Unidade: dias

Ponderação: 1,00

Acumulação: Média

Estratégia: Qualidade

Períodos de Acumulação: Período Acumulado

Ligação a Processo: Q13- Relacionamento com o Cliente

Gravar Cancelar

The gauge chart displays a scale from 4 to 10. The needle is positioned at 10.2, which is in the 'Mau' (red) zone. A target value of 6 is indicated by a blue line, which is in the 'Superado' (blue) zone. The zones are color-coded: Superado (blue), Bom (green), Inafluente (yellow), and Mau (red).

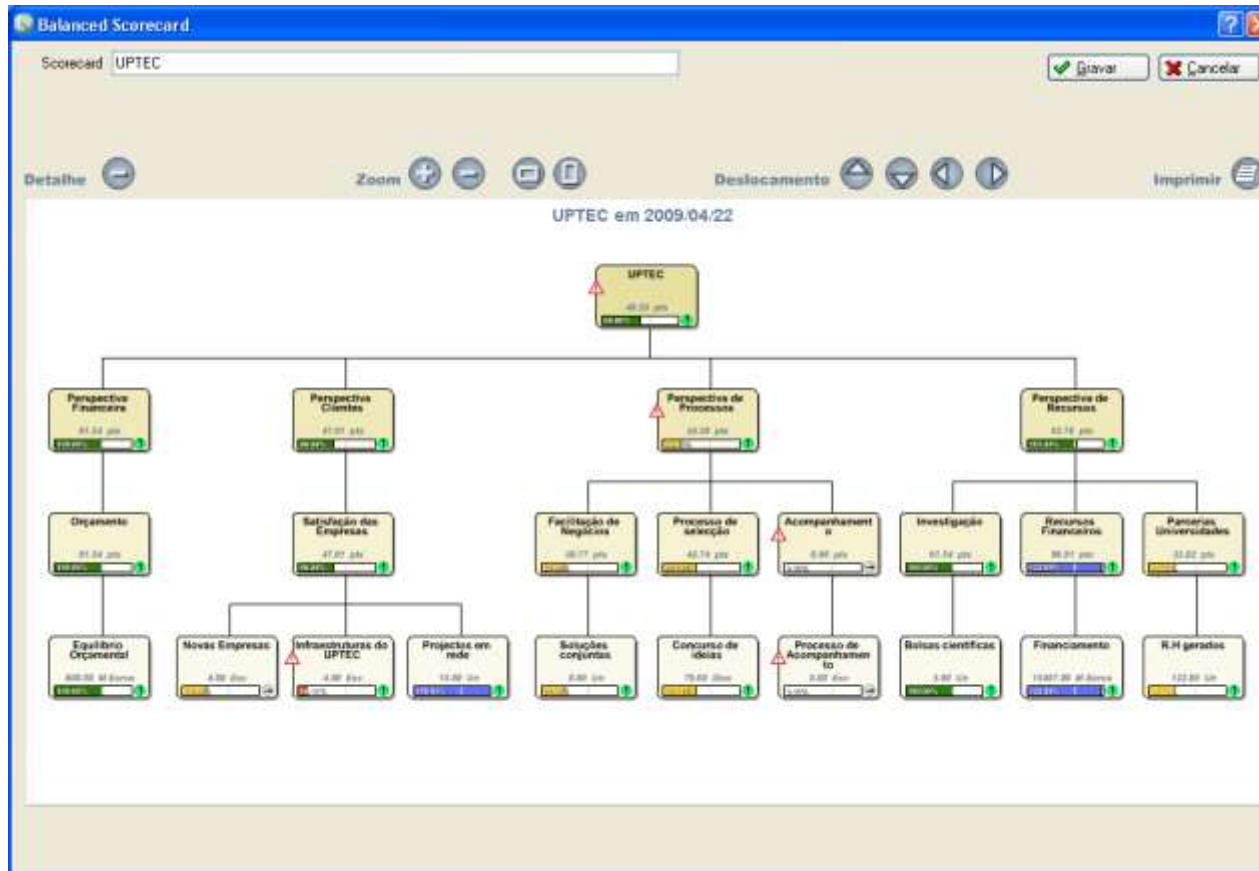
Controlo e Avaliação de Resultados dos Indicadores

BSC Quidgest[®] a solução completa:



Controlo em Tempo Real do Desempenho

BSC Quidgest® a solução completa:



A Instituição num só Olhar

Obrigada!

