

GLB.0002 BALANCED SCORECARD

DESCRIÇÃO

Balanced Scorecard (BSC) é uma metodologia de medição e gestão de desempenho desenvolvida pelos professores da Harvard Business School, Robert Kaplan e David Norton, em 1992. O BSC foi apresentado inicialmente como um modelo de avaliação e performance empresarial, porém, a aplicação em empresas proporcionou o seu desenvolvimento para uma metodologia de gestão estratégica.

“O BSC traduz a missão e a estratégia em objectivos e medidas, organizados segundo quatro perspectivas diferentes: financeira, do cliente, dos processos internos e da aprendizagem e crescimento. O ‘scorecard’ cria uma estrutura, uma linguagem, para comunicar a missão e a estratégia, e utiliza indicadores para informar os funcionários sobre os vectores do sucesso actual e futuro. Ao articularem os resultados desejados pela empresa com os vectores desses resultados, os executivos esperam canalizar as energias, as competências e os conhecimentos específicos das pessoas na empresa inteira, para alcançar as metas a longo prazo.” Kaplan & Norton

“Medir é importante: o que não é medido não é gerido.” Kaplan & Norton

OBJECTIVOS

No final deste Curso os participantes deverão ser capazes de:

- Perceber o que é e para que serve um sistema de Balanced Scorecard;
- Implementar uma Estratégia Empresarial conducente a alcançar Níveis de Performance e Competitividade Elevados;
- Relacionar os conceitos de Missão, Visão e Prioridades Estratégicas, Objectivos, Indicadores, Iniciativas e Planos de Acção;
- Tornar os Intangíveis em Activos Tangíveis e capazes de gerar Valor;
- Estabelecer o Circuito de Monitorização do Desempenho Estratégico.

DESTINATÁRIOS

Este Curso destina-se a Administradores, Directores Gerais, Directores Financeiros, Responsáveis de Planeamento e Estratégia, Controllers, Directores de Recursos Humanos, Directores de Marketing, Directores de Qualidade, Auditores e Consultores de Gestão.

METODOLOGIA

Para o presente plano de formação, os formadores utilizarão os métodos expositivos, os métodos activos e os métodos interrogativos:

- **Método Expositivo:** centrado nos conteúdos traduz-se na transmissão oral pelo formador de informação e conhecimentos ou conteúdos. A estrutura, a sequência dos conhecimentos e o tipo de conteúdos são definidos pelo formador.
- **Método Activo:** designa um conjunto de métodos orientados para estimular a participação dos formandos e partilha de experiências. Estes métodos baseiam-se na actividade, na liberdade e na auto-educação. O formando aprende por descoberta pessoal, vivenciando as situações. O formando constrói a resposta adaptada à situação. O formador responsabiliza-se pela orientação, animação e pela elaboração dos materiais pedagógicos necessários. A situação pedagógica é centrada nas actividades dos





formandos, a relação é estabelecida com base nas interacções entre o formador e o grupo.

- **Método Interrogativo:** consiste num processo de interacções verbais, dirigidas pelo formador, normalmente de tipo pergunta-resposta. O objectivo é a descoberta pelo formando dos conceitos ou conhecimentos a memorizar. A interrogação tanto pode ser utilizada na aprendizagem de saber-fazer como na de conceitos. Aplica-se ao conteúdo de uma exposição ou demonstração. Assumem um papel particular no método interrogativo a competência na elaboração de perguntas, os processos de raciocínio indutivo e ainda o modo como se organiza a aprendizagem por descoberta.

RECURSOS DIDÁCTICOS

Será entregue um kit de documentação por formando, que inclui: material de apoio diverso (bloco ou folhas para apontamentos, textos, exercícios, etc.) e Manual da Acção de Formação.

A formação decorrerá em sala devidamente equipada com capacidade e condições adequadas à dimensão do grupo com Datashow, Quadro Branco ou Flip Chart.

INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Inicial	Avaliação do nível de conhecimentos.
Avaliação Contínua	<p>A avaliação efectuada assenta nos seguintes critérios:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Domínio dos assuntos/capacidade de resolução dos problemas; · Transferência da aprendizagem para novas situações; · Realização de actividades de aferição de conhecimentos: fichas de trabalho, exercícios, análise de casos, etc.; · Participação; · Nível de responsabilidade demonstrado; · Comportamento relacional.
Avaliação Final	<p>A avaliação final é aferida em função dos resultados da aprendizagem que se traduzem com base nos critérios acima referenciados:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Questionário de avaliação da satisfação do formando da acção de formação; · Questionário do formador de avaliação dos formandos.
Fecho da Acção	Atribuição de Certificado de Formação Profissional.

DURAÇÃO

3 Dias

HORÁRIO

09:30 - 17:00

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. PENSAMENTO SISTÉMICO
2. CONCEITO DE BALANCED SCORECARD: ORIGEM E EVOLUÇÃO HISTÓRICA



3. IDENTIFICAR A PROPOSTA DE VALOR
 - Qual o Negócio da Organização?
 - Para onde vai a Organização?
 - Quem são os Clientes-alvo?
 - Qual a Proposta de Valor para satisfazer os Clientes-alvo?
 - Como vai a Organização ser diferente?
 - Qual a Curva de Valor?
 - Quais os Factores Críticos de Sucesso?
4. DESENHAR O MAPA DA ESTRATÉGIA
 - Identificar o Modelo causal que assegurará a sustentabilidade do Negócio
5. SELECIONAR INDICADORES ESTRATÉGICOS
 - Identificar os Meios de monitorização da Evolução Estratégica
6. IDENTIFICAR AS PRIORIDADES ESTRATÉGICAS PARA A ACÇÃO
 - Desenvolver uma Metodologia que identifique as Estruturas Sistémicas que conspiram para que a Organização não tenha o desempenho futuro desejado
7. OPERACIONALIZAR AS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
 - Construir Planos de Acção, que transformem a Estratégia num *portfólio* de Projectos, para criar a Organização do Futuro
8. MODELAR A ORGANIZAÇÃO E APLICAR A ABORDAGEM POR PROCESSOS
9. MONITORIZAR PLANOS DE ACÇÃO E DESEMPENHO ESTRATÉGICO
 - Criar um circuito de Monitorização Estratégica, interpretar os Resultados e relacionar com a Gestão da Organização

EXERCÍCIOS PRÁTICOS E ANÁLISE DE CASE STUDIES

FECHO DA ACÇÃO E AVALIAÇÃO REACTIVA DA FORMAÇÃO