

PRINCIPAIS INDICADORES UTILIZADOS PARA A ELABORAÇÃO DE UM BALANCED SCORECARD

- ☐ Dimensão Financeira
 - ☐ Rentabilidade sobre o patrimônio líquido
 - ☐ Valor econômico agregado
 - ☐ Liquidez corrente
 - ☐ Crescimento da receita
 - ☐ Margem bruta
 - ☐ Geração de caixa
 - ☐ Vendas
- ☐ Mercado e Clientes
 - ☐ Participação no mercado
 - ☐ Imagem
 - ☐ Conhecimento
 - ☐ Fidelidade
 - ☐ Insatisfação
 - ☐ Satisfação
 - ☐ Reclamações dos Clientes
 - ☐ Relacionamento
- ☐ Gestão de Processos
 - ☐ Conformidade do produto em relação ao padrão
 - ☐ Conformidade do serviço em relação ao padrão
 - ☐ Produtividade
 - ☐ Eficiência operacional
 - ☐ Conformidade do processo crítico
 - ☐ Variabilidade do processo crítico
 - ☐ Flexibilidade
 - ☐ Desperdício
 - ☐ Qualidade do planejamento
 - ☐ Qualidade resultante do processo crítico de apoio
 - ☐ Eficácia do Sistema de Qualidade
- ☐ Aquisição e Fornecedores
 - ☐ Qualidade dos produtos e serviços críticos fornecidos
 - ☐ Produtividade de aquisição
 - ☐ Eficácia da garantia da qualidade
 - ☐ Relacionamento
- ☐ Ambiente Organizacional
 - ☐ Satisfação com a liderança
 - ☐ Implementação estratégica
 - ☐ Capital intelectual
 - ☐ Habilidade dos líderes
 - ☐ Qualidade do sistema de informações
 - ☐ Acesso a informações corporativas
- ☐ Pessoas
 - ☐ Retenção de pessoas-chave
 - ☐ Conhecimento/Habilidade
 - ☐ Satisfação
 - ☐ Comprometimento
 - ☐ Competência

- ☐ Poder
- ☐ Melhoria contínua e produtividade
- ☐ Eficácia de treinamento
- ☐ Volume de treinamento
- ☐ Avanço na carreira
- ☐ Equidade de remuneração
- ☐ Bem-estar
- ☐ Reconhecimento
- ☐ Segurança
- ☐ Participação

- ☐ Inovação
 - ☐ Tempo para recuperar o investimento
 - ☐ Receita de novos produtos
 - ☐ Conformidade de projeto
 - ☐ Geração de idéias
 - ☐ Aceitação de novos produtos

- ☐ Responsabilidade Pública
 - ☐ Conformidade social
 - ☐ Imagem pública
 - ☐ Conformidade ambiental
 - ☐ Custo ambiental
 - ☐ Investimento em responsabilidade social
 - ☐ Divulgação
 - ☐ Risco ambiental
 - ☐ Passivo ambiental