

BALANCED SCORECARD

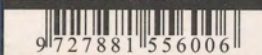
CONCENTRAR UMA ORGANIZAÇÃO
NO QUE É ESSENCIAL

Nos tempos que correm, as organizações, sujeitas a um ritmo competitivo sem precedentes, têm de desenvolver estratégias ganhadoras, sintonizadas e alinhadas para atrair e satisfazer clientes-alvo concretos. Não podem pensar que têm capacidade para satisfazer todos os tipos de clientes, alguns com exigências contraditórias entre si. Há que decidir e fazer opções, há que ser capaz de alinhar, sintonizar e mobilizar a organização numa estratégia ganhadora.

Assim, esta obra começa por demonstrar a necessidade de uma organização ter uma estratégia, ilustra os perigos de não fazer opções e procurar satisfazer todos os tipos de clientes, depois desdobra em etapas, sucessivamente mais concretas, uma cadeia de relações lógicas e racionais: uma estratégia, um mapa da estratégia, indicadores e metas, iniciativas estratégicas, modelação de organizações recorrendo à abordagem por processos, monitorização e decisão. Tudo sintonizado e alinhado graças ao Balanced Scorecard.

Em suma, uma obra que aspira a exemplificar como se pode fazer dum sistema de gestão uma máquina de combate, uma máquina de guerra, capaz de maximizar o seu potencial competitivo.

ISBN 972-788-155-6



PVP

CARLOS
PEREIRA
DA CRUZ

BALANCED SCORECARD
CONCENTRAR UMA ORGANIZAÇÃO NO QUE É ESSENCIAL

Vida Económica

BALANCED SCORECARD

CONCENTRAR UMA ORGANIZAÇÃO
NO QUE É ESSENCIAL

CARLOS PEREIRA DA CRUZ



Vida Económica

FICHA TÉCNICA:

Titulo: *Balanced Scorecard - Concentrar uma Organização no que é Essencial!!!*

Autor: *Carlos Pereira da Cruz*

Editor: *Vida Económica*

Rua Gonçalo Cristóvão, 111 - 6º Esq. • 4049-037 Porto

Impressão e acabamento: *T. Nunes - Indústria Gráfica, Lda.*

Rua D. João IV, 960

4000-299 Porto

Depósito Legal nº 234730/05

ISBN: 972-788-155-6

Executado em Novembro de 2005

Índice Geral

NOTA PRÉVIA.....	7
MANIFESTO.....	9
CAPÍTULO I - De que falamos quando falamos de estratégia	15
CAPÍTULO II - Executar uma estratégia	73
CAPÍTULO III - A abordagem sistémica	123
CAPÍTULO IV - A modelação das organizações	145
CAPÍTULO V - A cartografia dos processos	187
CAPÍTULO VI - As iniciativas estratégicas e os processos	223
CAPÍTULO VII - As iniciativas estratégicas e as pessoas.....	287
CAPÍTULO VIII - Auditorias que acrescentam valor.....	313
CAPÍTULO IX - A monitorização de um sistema de gestão	333
CAPÍTULO X - Um manual para um sistema de gestão.....	367
CAPÍTULO XI - Relacionar o sistema com a ISO 9001:2000	381
CAPÍTULO XII - Comunicar, comunicar, comunicar	401
ÍNDICE SISTEMÁTICO	427