



HARVARD BUSINESS SCHOOL PRESS

ROBERT S. KAPLAN

DAVID P. NORTON

# A ESTRATÉGIA EM AÇÃO

BALANCED SCORECARD

"Uma Realização Histórica"

—MICHAEL HAMMER



# Resumo de A Estratégia em Ação. Balanced Scorecard

Este livro - de autoria de reconhecidos criadores do Balanced Scorecard - demonstra como os executivos podem utilizá-lo para mobilizar toda a empresa no rumo dos seus objetivos estratégicos. Mais do que um simples conjunto de indicadores, o Balanced Scorecard constitui um sistema gerencial capaz de canalizar as energias, habilidades e os conhecimentos específicos de indivíduos dos mais diversos setores da organização em busca da realização de metas estratégicas de longo prazo.

Kaplan e Norton mostram como altos executivos dos setores bancários, petrolífero, segurador e varejista estão utilizando o Balanced Scorecard para orientar o desempenho atual e focalizar o desempenho futuro. Eles ilustram a utilização de medidas em quatro categorias - desempenho financeiro, conhecimento do cliente, processos internos, e aprendizado e crescimento - para alinhar iniciativas individuais, organizacionais e interdepartamentais, e para identificar processos inteiramente novos destinados a atender aos objetivos de clientes e acionistas.

Os autores revelam também como o Balanced Scorecard pode se tornar um sólido sistema de aprendizado, capaz de testar, obter feedback e atualizar a estratégia organizacional. Por fim, percorrem as etapas que executivos de qualquer empresa poderão utilizar para criar seus próprios Balanced Scorecards.

A Estratégia em Ação: Balanced Scorecard apresenta um sistema gerencial para empresas que queiram investir a longo prazo - nos clientes, nos funcionários, no desenvolvimento de novos produtos e em sistemas - em vez de gerenciarem apenas resultados financeiros imediatos com o objetivo de produzir ganhos no curto prazo.

O Balanced Scorecard mudará a forma como você mede e administra a sua empresa.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)