

### Seminário 3 - Balanced Scorecard

1. O Balanced Scorecard é uma ferramenta estratégica para a tomada de decisão, que visa a integração e balanceamento de todos os principais indicadores de desempenho existentes na empresa. Importante instrumento para definir objetivos estratégicos, mensurar, planejar, estabelecer metas e promover sintonia das iniciativas, definir prioridades, fomentar o feedback estratégico por meio da monitoração contínua e reavaliação com base em resultados e custos.
2. A Balanced Scorecard é uma ferramenta que assegura o balanceamento e a total integração dos indicadores mais relevantes para o seu desempenho internamente na empresa. Esses indicadores são desde os financeiros e administrativos até aqueles existentes nas atividades mais específicas de cada setor. Para isto, estabelecem-se os objetivos da qualidade, os quais seriam os indicadores medidos para atividades e níveis importantes da organização, desta forma, institui-se esses indicadores em todos os setores com metas bem estabelecidas.
3. Achei muito útil conhecer sobre o Balanço Scorecard (BSC). Acredito que muito se fala sobre o balanço contábil para avaliar o desempenho, analisando números que medem o passado, enquanto o BSC permite aplicar objetivos estratégicos, oferecendo a possibilidade de acompanhar o desempenho através de indicadores ao longo do ano. É muito importante a visão do macro e a interdependência entre os serviços, de forma que a melhoria dos processos resulta em cliente mais satisfeito que resulta em mais dinheiro que não é apenas lucro, mas possibilidade de novo investimento para melhorar o processo e reiniciar o ciclo. São objetivo, meta e ação que possibilita uma visão sistêmica da instituição. Pude ainda conhecer mais sobre os indicadores, suas vantagens e seus desafios, além de conhecer um pouco mais sobre o plano de metas estabelecido no HC, além dos seus pilares/perspectivas.
4. Pode-se dizer que o Balanced Scorecard (BSC) é uma ferramenta de implementação sistêmica, ou seja, de visão abrangente (visão do gestor). Sendo que os Indicadores Balanceados de Desempenho devem ser se possível “quantitativos”. Mas para a construção de um bom indicador, deve-se possuir algumas características que são: exatidão, confiabilidade, simplicidade, pertinência, dentre outros. A partir disso, obtêm-se algumas vantagens que são: vínculo entre estratégia, planejamento e orçamento, sinergia organizacional, dentre outros. Já as desvantagens em relação a adesão desses indicadores são: falta de conhecimento dos participantes, mudança radical da cultura organizacional, dentre outros.
5. Como o HC trabalha com indicadores, então foi mais fácil acompanhar a teoria apresentada. O ponto alto da apresentação foi conhecer o Plano de Metas do HC em relação ao Contrato SUS e o sistema de pontuação. Importante saber da preocupação em estabelecer um mínimo de prestação de serviços.
6. Os indicadores dentro de uma instituição representam o desempenho da mesma, de forma que se possa quantificar e qualificar a evolução dos serviços prestados e a qualidade dos produtos. Os indicadores quando bem elaborados, com metas alcançáveis e de fácil compreensão por todos, além da função básica de acompanhamento do desempenho, serve como importante instrumento para uma maior participação e motivação de seus colaboradores.
7. A ferramenta apresentada pelos colegas no seminário 3 foi interessante, porque entendi que eu posso organizar uma estrutura simples e confiável para o desenvolvimento das atividades diárias em uma organização, já que o Balanced Scorecard é uma metodologia de medição e gestão de desempenho. São indicadores que tratam os processos de um modelo da administração de serviços e busca da maximização dos resultados baseados em quatro perspectivas que refletem a visão e estratégia empresarial: Financeira, Clientes, Processos internos e Aprendizado e crescimento.
8. O Balanced Scorecard é uma ferramenta útil que permite alinhar a empresa ou organização aos objetivos traçados, promove sinergia organizacional, e o mais

importante de todos os benefícios da ferramenta, é que dá uma visão global do desempenho da organização permitindo assim intervenções quando necessário e ajustes no planejamento estratégico de acordo com as influências internas e externas.

9. O grupo do seminário apresentou o Balanced Scorecard como ferramenta alternativa de análise do desempenho organizacional. Ferramenta esta que integra a estratégia da empresa com os vetores de desempenho. O BSC traz consigo um ponto importante: o desenvolvimento de competências internas, onde se comparado a modelos de desempenhos tradicionais focados apenas em aspectos financeiros, mostra-se mais adequado à realidade atual, principalmente pela sua flexibilidade e adaptabilidade. Os profissionais devem conhecer e usar os indicadores como estratégia para ampliar cada vez mais a cultura da qualidade dos serviços de saúde. A escolha e o desenvolvimento de indicadores deve possibilitar uma análise do trabalho da equipe multidisciplinar a qual deve indicá-los considerando o contexto e a realidade em que estão inseridos.