

BALANCED SCORECARD

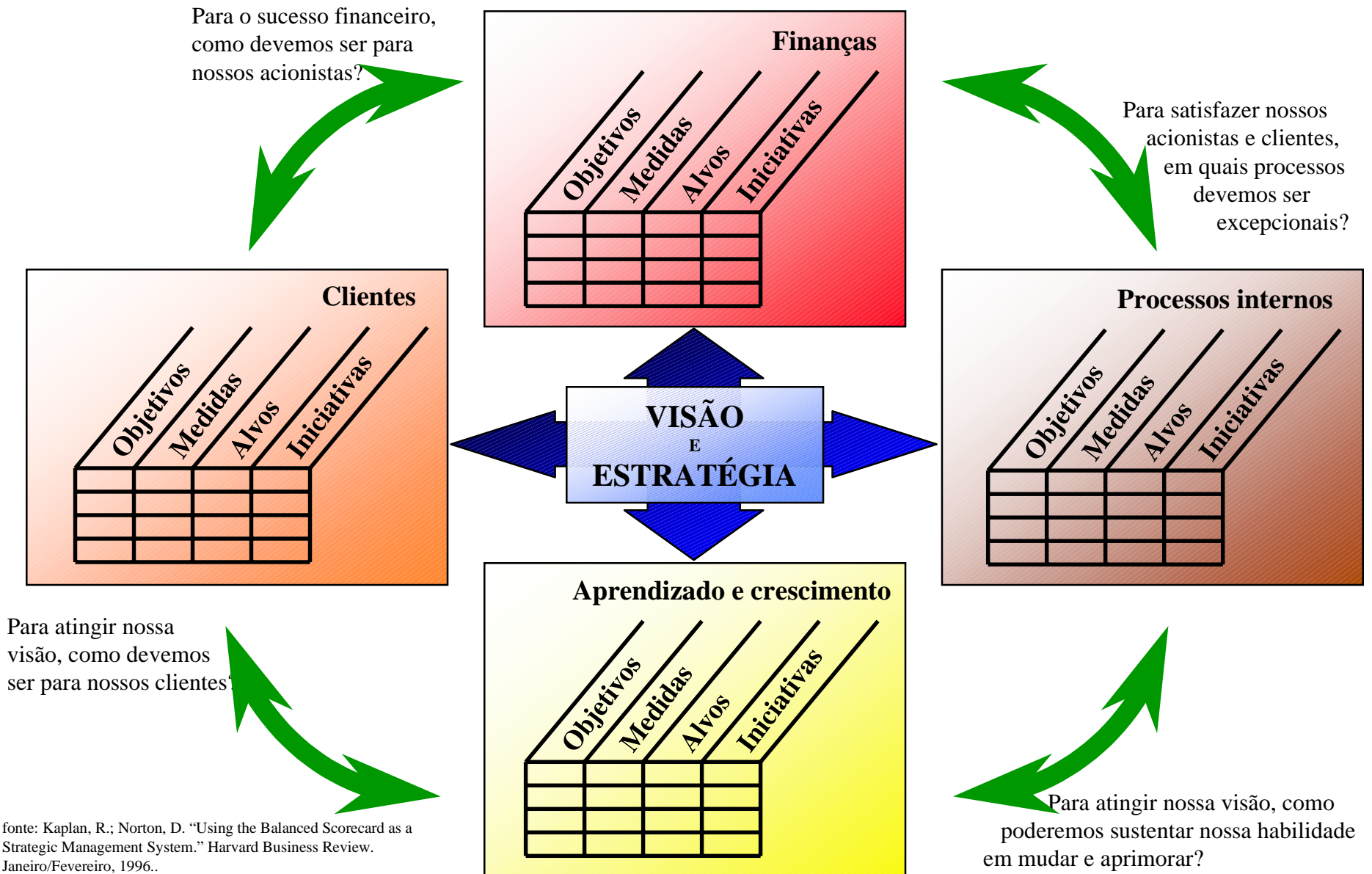
 **KNOWLEDGE**
Desenvolvimento Profissional

www.ascent.com.br

 **ASCENT**
Financial Technologies

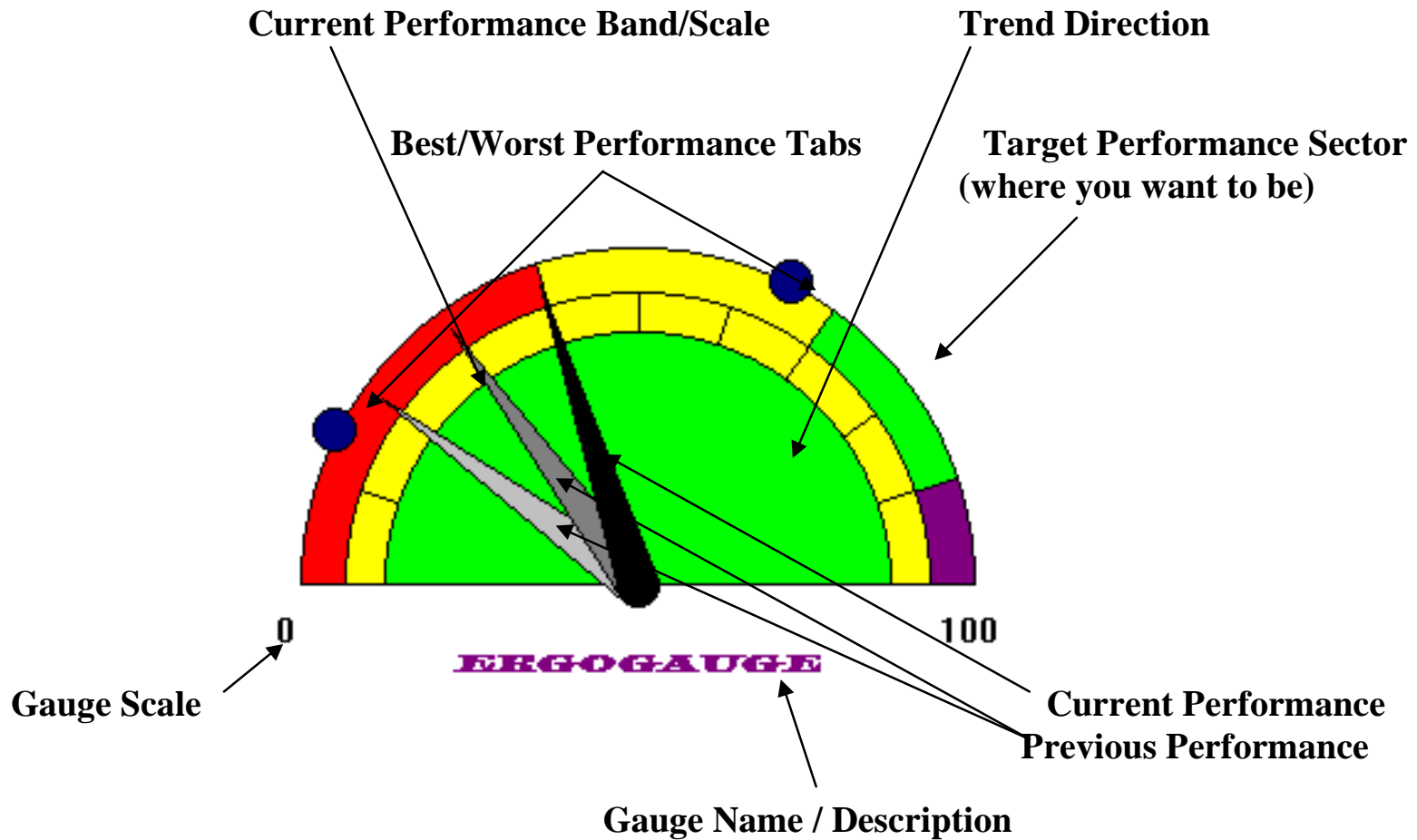
Photo by AirNikon

BALANCED SCORECARD



BALANCED SCORECARD

MEDIDORES DE PERFORMANCE

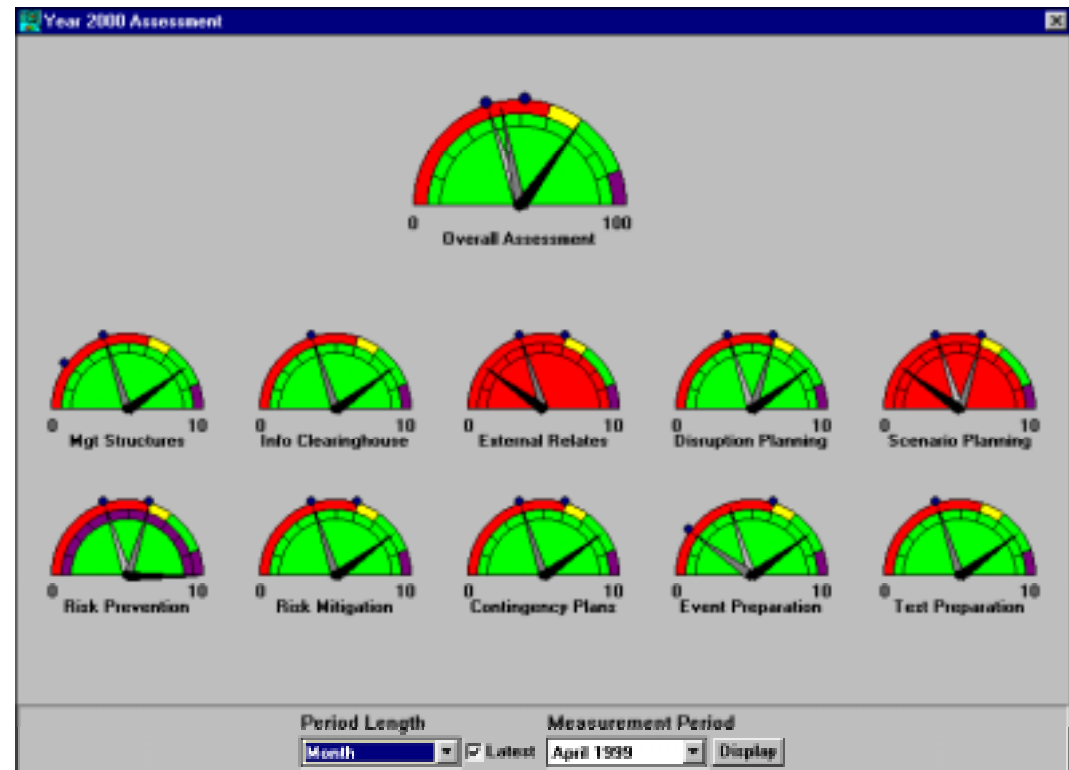


RELATÓRIOS CONTÁBEIS E GERENCIAIS

ANÁLISE DE ÍNDICES

➤ Resumo dos índices:

ÍNDICE		1999	1998
Estrutura de capital			
PCT	↑	2,5429	2,0649
CE	↓	0,5295	0,6146
AF	↑	3,5429	3,0649
IPL	↑	1,4630	1,3040
IRN	↓	0,6661	0,7261
Liquidez			
LG	↓	0,8179	0,8528
LC	↓	1,0412	1,1241
LS	↓	0,7264	0,8922
CCL	↓	28.582	74.629
Rentabilidade			
GA	↑	0,8619	0,8514
ML	↓	0,0283	0,0494
RA	↓	0,0244	0,0421
RPL	↓	0,0864	0,1289



MODELOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

ROCI - RETURN ON CUSTOMER INVESTMENT

ESTRUTURA DE VALOR DO CONSUMIDOR

Brand share of purchases (SOP)
(Participação da compra da marca)

Alta	Grupo A CBR Category Buying Rate (Compra da categoria)	Grupo B RET Retention (Retenção)
	Grupo C LP#1 Low Priority (Baixa prioridade)	Grupo D LOY Loyalty (Lealdade)
	Grupo E LP#2 Low Priority (Baixa prioridade)	Grupo F PEN Penetration (Penetração)
Baixa	Baixa	Alta
Zero	Category buying rate (Taxa de compra da categoria)	

- **Grupo A:**
 - ✖ Candidato a esforços para construção da categoria
- **Grupo B:**
 - ✖ Maiores responsáveis pelos lucros
- **Grupo C:**
 - ✖ Baixa contribuição ao lucro e baixo índice de compra da categoria
- **Grupo D:**
 - ✖ Baixa participação da marca, porém índices elevados
- **Grupo E:**
 - ✖ Não compram nem a categoria
- **Grupo F:**
 - ✖ Grandes compradores, porém de outras marcas

MODELOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

ROCI - RETURN ON CUSTOMER INVESTMENT

ANÁLISE DE MARCA

➤ **Mercado:**

- ✖ Clientes: A, B, C, D
- ✖ Prospectos: E, F

Grupo de cliente	Proprietários de casa (milhões)		Margem bruta (\$ milhões)						Valor por cliente (\$/Proprietário)			Despesas de marketing (\$/Proprietário)
			Total		Marca		Oportunidades de crescimento		Total	Marca	Oport. cresc.	
			Abs	%	Abs	%	Abs	%				
B RET	15	0,18	371	0,40	266	0,72	105	0,28	24,73	17,73	7,00	7,00
D LOY	19	0,23	281	0,30	68	0,24	213	0,76	14,79	3,58	11,21	3,70
A CBR	20	0,24	108	0,12	74	0,69	34	0,31	5,40	3,70	1,70	2,70
F PEN	9	0,11	90	0,10	0	0,00	90	1,00	10,00	0,00	10,00	2,20
C LP#1	7	0,08	42	0,05	9	0,21	33	0,79	6,00	1,29	4,71	2,50
E LP#2	14	0,17	41	0,04	0	0,00	41	1,00	2,93	0,00	2,93	1,30
Total	84	1,00	933	1,00	417	1,00	516	0,55	11,11	4,96	6,14	---

➤ **Grupo B:**

- ✖ Grandes compras (\$24,73)
- ✖ Clientes leais à marca (\$17,73)
- ✖ Pequena taxa de consumo da categoria (0,18)
- ✖ Crescimento moderado (\$7,00)
- ✖ Estratégia:
 - ◆ manutenção

➤ **Grupo D:**

- ✖ Grandes compras (\$14,79)
- ✖ Grandes oportunidades de crescimento de mercado (0,76)
- ✖ Grandes oportunidades de valor (\$11,21)
- ✖ Estratégia:
 - ◆ incentivo de troca de marca

BALANCED SCORECARD E LOGÍSTICA

**ANALYTIC
HIERARCHY
PROCESS**

Determinar a importância relativa de medidas de performance individual para a missão e o objetivo da empresa

MISSÃO

OBJETIVOS

Crescimento e participação no mercado

Rentabilidade

Satisfação dos clientes

Satisfação dos funcionários

INDICADORES

Perspectiva Financeira

Perspectiva dos Clientes

Perspectiva de Processos Internos

Perspectiva de Aprendizagem e Inovação

Retorno sobre o capital

Participação no mercado

Geração de fluxo de caixa

Crescimento de vendas

Resultado operacional

Taxa de entrega de pedidos

Disponibilidade de linha de produtos

Número de parcerias com clientes

Pesquisa de satisfação do cliente

Ciclo de produção

Custo unitário

Introdução de novos produtos

Pesquisa de satisfação do funcionário

Ciclo de atendimento a pedidos

Ciclo de desenvolvimento de produtos

Vendas provenientes de novos produtos

Taxa de produção

BALANCED SCORECARD

HERBERT KIMURA

Engenheiro de Eletrônica pelo Instituto Tecnológico de Aeronáutica - ITA
Especialização em Finanças pelo Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais - IBMEC
Mestre em Estatística pelo Instituto de Matemática e Estatística - IME/USP
Doutorando em Finanças pela Fundação Getulio Vargas - EAESP/FGV
Professor do IBMEC/SP, da EAESP/FGV e da Universidade Mackenzie
Instrutor da Knowledge Desenvolvimento Profissional

Knowledge Desenvolvimento Profissional

Rua Vergueiro, 1855 - cj. 133 - Vila Mariana

São Paulo - SP - CEP 04101-904

tel: (011) 5575-5212 / 5579-9303 fax: (0**11) 5575-7935**

www.minhacarreira.com.br info@minhacarreira.com.br