

## Glossário do Balanced Scorecard

1. **Administração estratégica:** É a administração voltada para objetivos globais da organização situados a longo prazo.
2. **Benchmarking:** Modelo a ser seguido
3. **Causa e efeito:** Podem ser expressas por uma seqüência de afirmativas do tipo "se-então".
4. **Drivers:** Mede a causa antes do efeito acontecer. Pode ser chamado de Leading, direcionadores, causadores, de verificação, estão ligados aos Fatores Críticos de Sucesso, são de alta freqüência de análise, antecipam o futuro, são menos comparáveis e serve para antecipar o resultado dos outcames.
5. **Estratégia:** Representa um esforço conjunto e concentrado de alcançar objetivos impostos pela missão da organização, em um ambiente onde estão localizados mercados (oportunidades) e concorrentes (ameaças) e com os recursos de que a organização dispõe ou pode alocar.
6. **Fatores críticos de sucesso:** São os aspectos condicionantes do sucesso da organização.
7. **Indicadores:** Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas, saídas e o desempenho de processos, produtos e o desempenho de processos, produtos e da organização como um todo. São utilizados para acompanhar e melhorar os resultados ao longo do tempo.
8. **Mapa Estratégico:** Mostra como a organização planeja converter seus vários ativos em resultados almejados.
9. **Missão:** Porque existimos.
10. **Objetivo:** São os resultados específicos ou metas que se deseja atingir.
11. **Outcames:** Mede o efeito após um certo tempo. É o resultado final de um processo. É algo que já aconteceu. Pode ser chamado de lagging, resultantes, de efeito, de controle, estão ligados aos objetivos, mostram a passado, são mais comparáveis.
12. **Painel de Bordo:** O painel de bordo deve ser composto por indicadores que efetivamente demonstram se a organização tem o desempenho global esperado. Esses indicadores devem ser agrupados em perspectivas, baseadas nas estratégias da organização.
13. **Visão:** O que queremos ser.