**a) O que é um indicador no contexto do BSC? (1 ponto)**

É uma unidade de medida baseada em dados de uma organização para mensurar o seu desempenho e guiar as suas estratégias, metas, objetivos e planos de ação no contexto gerencial.

**b) O que é um indicador de resultado? (1.0 ponto)**

Também são chamados de “out comes”. São usados para medir os resultados alcançados pelas ações que já foram efetivadas.

**c) O que é indicador de performance ou desempenho? (1,0 ponto)**

Também conhecidos como “drivers”. São empregados para medir as ações que promovem ou levam aos resultados medidos pelos indicadores de resultado.

Referência: www.agendor.com.br/blog/balanced-scorecard-indicadores