

## **O BALANCED SCORECARD: ESTUDO DE CASO, ANÁLISE DE VIABILIDADE EM UMA INDÚSTRIA DE MÁQUINAS PARA JARDIM LOCALIZADA NO VALE DE ITAJAI**

**Marcos Antonio Ribeiro Andrade**

UNIVALI - Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí - Santa Catarina

Luiz Carlos da Silva Flores (Orientador)

UNIVALI - Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí - Santa Catarina

O Balanced Scorecard consiste em uma ferramenta de medidas e controle e desempenho. Essas medidas devem ser desenvolvidas baseadas nas prioridades do plano estratégico e permite que a empresa acompanhe o crescimento financeiro, o progresso na construção de capacidade e a aquisição dos ativos intangíveis necessários ao futuro da empresa. Kaplan e Norton (1997), identificam quatro passos na implementação do BSC: esclarecimento e tradução da visão e da estratégia; comunicação e estabelecimento das vinculações; planejamento e estabelecimento das metas de aprendizado; feedback estratégico. Segundo Somensi (2000) para estudar a aplicabilidade de um conjunto de medidas de desempenho de uma empresa, baseada na metodologia específica do Balanced Scorecard, faz-se necessária a adaptação do ambiente organizacional da empresa. A metodologia do BSC é composta de uma seqüência de etapas que visam identificar e propor medidas de desempenho adaptadas à análise de viabilidade. O objetivo desse estudo foi analisar a viabilidade de implantação do BSC como uma ferramenta de medição e controle de desempenho em uma indústria de produção de máquinas para jardim, localizada no Vale do Itajaí. A pesquisa, tipo estudo de caso, foi realizada no período de dezembro de 2002. Utilizou-se da entrevista com o diretor da empresa. A análise e os resultados apresentados estão na forma descritiva dividido nas 4 perspectivas: aprendizado e crescimento, processos internos, cliente e financeiro; comparando-se a situação atual versus condição para implantação do Balance Scorecard. A empresa apresenta um programa de treinamento e proporcionar condições para que os profissionais estejam aptos a enfrentar, de forma adaptativa, as mudanças tecnológicas. A política de materiais da empresa está enquadrada nas especificações da ISO 9001, entretanto não apresenta um software de aplicação. As vendas são realizadas por um departamento responsável e a medição da satisfação dos produtos é feita na pós-venda através de telefone e são realizadas visitas permanentes de supervisores e acompanhamento das vendas. A empresa utiliza o fluxo de caixa para medir o desempenho. O BSC pode proporcionar o domínio de uma visão sistêmica de objetivos comuns e a obtenção do comprometimento de parte a parte em torno das medidas de desempenho. Em relação ao caso estudado, o resultado proporcionou uma visão geral do ambiente e aspectos pertinentes da empresa em análise. Recomenda-se que antes de implantar uma ferramenta de gestão, deve-se estudar mudanças, considerando os fatores estruturais e comportamento organizacional.

[marcosandrade51@hotmail.com](mailto:marcosandrade51@hotmail.com); [lc@ceciesa.univali.br](mailto:lc@ceciesa.univali.br)