



# Circuito Regional

*Ciência, Tecnologia e Inovação para  
o Desenvolvimento Sustentável*

## PRINCIPAIS BENEFÍCIOS E CARACTERÍSTICAS DO MÉTODO BALANCED SCORECARD EM GOVERNANÇA DE TI

PERUZZO, Maiki M.<sup>1</sup>; HENNRICH, Jean C.<sup>2</sup>

1. Discente do Curso de Sistemas de Informação, Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC); 2. Docente do Curso de Sistemas de Informação, Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC).

Área: Ciências Exatas e da Terra

**Introdução:** Governança de TI é uma boa prática importante para as organizações que buscam alinhar seus objetivos estratégicos com a sua TI. Este alinhamento une essas duas entidades organizacionais, oportuniza ações proveitosas para ambas as partes, garantindo o futuro da empresa. Por sua vez o Balanced Scorecard (BSC) é um modelo de gestão por indicadores que visa balancear todas as áreas do negócio, retirando o foco da organização apenas dos indicadores financeiros e contábeis. **Objetivo:** Este estudo teve como objetivo explorar o modelo de gestão BSC como uma ferramenta de governança de TI. **Método:** Este estudo foi de natureza aplicada e de abordagem híbrida. Buscou-se atingir o objetivo de forma exploratória utilizando-se dos procedimentos técnicos de pesquisa documental, bibliográfica e de levantamento. Como fontes de pesquisa fez-se uso das bases Spell, Capes e Scielo, tendo como termos de busca "Governança de TI", "Balanced Scorecard em TI" e "Gestão de métricas". Os termos foram pesquisados no título e ou no resumo dos artigos. Bibliometricamente a pesquisa foi realizada para o período de 2012 a 2022. **Resultados:** Como resultados para o termo "Governança de TI", 1.247 artigos encontrados na base Scielo, 10 na base Capes e 64 na base Spell. Na base Scielo foram 87, 75, 86, 107, 105, 117, 115, 124, 184, 183 e 64, respectivamente nos anos 2012 a 2022. Na base Capes foram encontradas 1 publicação em 2012, 2013, 2016, 2017 e 2018, 3 em 2014 e mais 2 em 2015. Na base Spell as ocorrências foram 4, 11, 9, 5, 6, 7, 5, 7, 2, 6 e 1, respectivamente nos anos 2012 a 2022. Para o termo "Balanced Scorecard em TI" foram 92 publicações na base Scielo, 2 na base Spell nos anos de 2013 e 2017, e nenhuma ocorrência na base da Capes. Na base Scielo as ocorrências foram 12, 8, 18, 17, 11, 8, 6, 5, 7, 4 e 3, respectivamente entre 2012 a 2022. Para o termo "Gestão de Métricas" foram encontrados 33 arquivos na base Scielo, 49 na base Spell e apenas 2 na base Capes. Na Scielo foram 2, 0, 3, 3, 2, 1, 4, 3, 8, 4 e 3, respectivamente entre 2012 e 2022. Respectivamente, na base Spell as ocorrências foram 2, 1, 3, 7, 3, 5, 5, 4, 9, 7 e 3. Por fim na base Capes as ocorrências foram 1 em 2012 e outra em 2015. **Conclusão:** Ao compreender o funcionamento do BSC, constatou-se que o método possui cinco aspectos: mapa estratégico, objetivo estratégico, indicadores, metas e plano de ação. Cada aspecto com seus



# Circuito Regional

*Ciência, Tecnologia e Inovação para  
o Desenvolvimento Sustentável*

propósitos na busca de ofertar ao negócio uma visão macro de todas as áreas envolvidas no funcionamento da organização. Dentre suas principais vantagens, nota-se a clara visão do futuro da empresa ao se olhar para o mapa estratégico desenvolvido durante a implantação do BSC, bem como o do alinhamento dos indicadores-chave com os objetivos estratégicos da organização. Em suma o BSC oportuniza uma visão balanceada e do todo, entre todas as métricas que podem ser geradas em um negócio.

**Palavras-chave:** Balanced Scorecard; Balanced Scorecard em TI; Gestão de métricas; Governança de TI.

**Contato:** Maiki M. Peruzzo, maiki.marolli@gmail.