

BALANCED SCORECARD: ESTUDO EM UMA MICROEMPRESA VAREJISTA DO RAMO
CALÇADISTA

Orientador: BUENO, Wagner

Pesquisador: SANTIN, Rafael

Curso: Administração

Área do conhecimento: Área das Ciências das Humanidades

Os desafios empresariais têm levado empresas a repensarem sua forma de atuação, fazendo com que busquem mudanças e melhorias contínuas com mais frequência, procurando desenvolver processos e postura gerencial mais eficientes para minimizar riscos e ameaças, e gerar oportunidades para melhorar seu desempenho. Nessa visão, o *Balanced Scorecard (BSC)* ganha importância por se tratar de um moderno modelo estratégico de desempenho organizacional desenvolvido por Kaplan e Norton (1997) em que visa traduzir a visão e missão e estratégia em objetivos sob a ótica de quatro indicadores: o financeiro, de cliente, processos internos e aprendizagem e crescimento. Buscou-se, no presente artigo, propor um planejamento estratégico baseado em uma ferramenta de gestão *Balanced Scorecard (BSC)* em uma microempresa familiar do ramo calçadista situada em Seara, SC. Os procedimentos metodológicos utilizados foram a análise documental, a entrevista semiestruturada e a observação participante. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, descritiva e exploratória. Como resultado, propõe-se de plano de ação de estruturação do *BSC* para a empresa estudada, que se demonstrou interessada em aplicação às ações propostas. No estudo, o *BSC* demonstrou ser uma ferramenta que pode gerar resultados significativos, não apenas em empresas grandes, mas em pequenas e médias empresas capazes de alinhar seus quatro elementos fundamentais.

Palavras-chave: *Balanced Scorecard*. Estratégia. Empresa familiar.

wagner.bueno@unoesc.edu.br

fernando.bencke@unoesc.edu.br