

Desempenho Estratégico na Confição: Implementação do Método *Balanced Scorecard*

Relatório de Estágio

Milene Couto Oliveira

Mestrado em

Ciências Económicas e Empresariais



Desempenho Estratégico na Confiarçor: Implementação do Método *Balanced Scorecard*

Relatório de Estágio

Milene Couto Oliveira

Orientador

Prof. Doutor Gualter Fernandes Martins Câmara

Relatório de Estágio submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças e Contabilidade.



RESUMO

Na atualidade, o mercado encontra-se muito competitivo entre as organizações. Para alcançar o sucesso empresarial e para se destacar no mercado, é essencial que as empresas realizem uma avaliação constante e mantenham um monitoramento contínuo do seu desempenho.

Nesse cenário, surge o *Balanced Scorecard* (BSC) como uma ferramenta de gestão estratégica, que apoia a implementação e o acompanhamento de planos estratégicos, possibilitando a medição do desempenho sob diferentes perspectivas e auxiliando na tomada de decisões. O BSC baseia-se na definição de objetivos, indicadores, metas, mapas estratégicos e ações estratégicas distribuídas em múltiplas perspectivas.

Neste estudo, será desenvolvido um *Balanced Scorecard* (BSC) para a Confiacor, Lda.. A elaboração do BSC fundamenta-se na revisão de literatura e nas informações fornecidas pela própria empresa. Além de promover uma definição mais clara dos objetivos estratégicos e facilitar a sua operacionalização, o BSC busca melhorar as melhorias funcionais da organização, como a redução da sobrecarga de trabalho e o aumento da interação com os clientes. Esta ferramenta pode contribuir para uma definição mais clara dos objetivos estratégicos, facilitando a sua operacionalização e promovendo um melhor alinhamento organizacional.

Em síntese, o BSC poderá apoiar uma gestão mais eficiente e para uma tomada de decisão mais informada, contribuindo para o fortalecimento da estratégia da empresa.

Palavras-chave: *Balanced Scorecard*; Indicadores; Metas; Objetivos; Perspetivas.

ABSTRACT

Currently, the market is highly competitive among organizations. To achieve business success and stand out in the market, it is essential for companies to conduct ongoing assessments and maintain continuous monitoring of their performance.

In this context, the *Balanced Scorecard* (BSC) emerges as a strategic management tool that supports the implementation and monitoring of strategic plans, enabling performance measurement from different perspectives and assisting in decision-making. The BSC is based on the definition of objectives, indicators, targets, strategic maps, and strategic actions distributed across multiple perspectives.

This study will develop a *Balanced Scorecard* (BSC) for Confiacor, Lda. The formulation of the BSC is grounded in a literature review and the information provided by the company itself. In addition to promoting a clearer definition of strategic objectives and facilitating their operationalization, the BSC aims to improve organizational functional aspects, such as reducing workload overload and increasing customer interaction. This tool can contribute to a clearer articulation of strategic objectives, easing their implementation, and fostering better organizational alignment.

In summary, the BSC can support more efficient management and more informed decision-making, contributing to the strengthening of the company's strategy.

Keywords: Balanced Scorecard; Indicators; Goals; Objectives; Perspectives.

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
Faculdade de Economia e Gestão

Rua da Mãe de Deus
9500-321 Ponta Delgada
Açores, Portugal

DM

2025



Desempenho Estratégico na Confiaçor: Método Balanced Scorecard

Milene Couto Oliveira