

IMPLEMENTAÇÃO DO BALANCED SCORECARD (BSC) NA LOGÍSTICA

Wanderson Vieira da Silva¹; José Everaldo de Lima Santos²; Thaís Lopes de Sousa
Alves³ e Kalliny Kelly da Silva Cunha⁴.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano Campus
Serra Talhada, vwanderson1110@gmail.com¹, joseeveraldo20@hotmail.com
², thaislopressa@gmail.com³ e kalliny.kelly@ifsertao-pe.edu.br⁴.

Na era da Inovação, as empresas apenas se sobressairão se investirem e gerenciarem seus ativos intangíveis, substituindo a produção em massa e os serviços e produtos padronizados pela oferta de produtos e serviços inovadores, flexíveis, com eficácia e qualidade, e que atenda individualmente as necessidades de clientes-alvo. O presente estudo, tem como objetivo a implantação da ferramenta de gestão BSC dentro de uma empresa Home center do ramo logístico em Serra Talhada-PE. Técnica criada na década de 1990 pelos pesquisadores Kaplan e Norton, Balanced Scorecard, uma ferramenta de processo sistemático que integra medidas derivadas da estratégia a fim de esclarecer, obter consenso, focalizar no negócio, comunicar a toda a organização e obter feedbacks para retroalimentar o sistema de forma a criar políticas corretivas, aperfeiçoando a estratégia. O estudo se desenvolveu através de uma pesquisa exploratória em um campo até então, pouco explorado na empresa, identificando as principais frentes de serviço e processos de produtividade da mesma, para analisar a forma mais indicada para implantação do processo do BSC visualizando as possíveis melhorias e implicações. O diagnóstico organizacional foi realizado por meio da ferramenta de Análise SWOT, conhecida no Brasil por Análise FOFA (pontos fortes, oportunidades, pontos fracos e ameaças), no qual é possível perceber os principais gargalos da organização, assim como analisar seus aspectos internos e externos. Os principais objetivos atingidos foram confecção do mapa estratégico e a construção do BSC e seus indicadores. O qual surgiu uma forma de proporcionar melhorias nos processos internos, para se tornar um divisor de águas, uma vez que o mesmo atuaria diante dos obstáculos operacionais ligados a empresa proporcionando uma melhoria no que tange os processos internos, gerando uma grande satisfação para aqueles que fazem parte direta e indiretamente da empresa, além do que geraria uma expansão organizacional a médio prazo.

Palavras-chave: Balanced Scorecard; gestão, Análise SWOT.

Agradecimentos: Primeiramente a Deus, a empresa Home Center por receber o projeto de portas abertas ao IF Sertão PE, que nos deram apoio para o desenvolvimento da pesquisa, auxiliando a nossa formação profissional.