ESTUDO DE CASO: APLICANDO O *BALANCED SCORECARD* (BSC) PARA AVALIAR O DESEMPENHO DA FUNDAÇÃO ARTHUR BERNARDES (FUNARBE)

João Antônio da Silva Leandro

Orientador: Pablo Murta Baião Albino

O presente trabalho é um estudo que ressalta a contribuição do modelo teórico Balanced Scorecard (BSC), como ferramenta de gestão capaz de auxiliar na identificação dedesacertos em processos executados, e consequentemente, auxilia na elaboração de estratégias para correção. Neste sentido, o BSC foi inserido em uma empresa prestadora de serviços que gerencia convênios e projetos voltados para pesquisa e desenvolvimento. A metodologia utilizada aplicou um questionário aos clientes, avaliando desde a captação, a formalização, a gestão e a prestação de contas dos serviços prestados. O resultado deste trabalho possibilitou que fossem identificados os pontos fracos e fortes dos seus processos internos. A principal conclusão obtida indica que o BSC pode auxiliar a diretoria da organização em elaborar estratégias que viabilizam a excelência e agregação de valores dos serviços executados, e assim, a mesma pode alcançar sua missão, visão e valores.