

**A IMPLEMENTAÇÃO DO *BALANCED SCORECARD* EM UMA EMPRESA DE
SERVIÇOS TERCEIRIZADOS:
UM ESTUDO DE CASO SOBRE A EMPRESA ULTRASERV**

Autor: **CLAUDIO CAVALCANTI DE CARVALHO**

Banca examinadora: Prof. Dr. Harvey José Santos Ribeiro Cosenza (presidente e orientador);
Prof. Dr. José Geraldo Pereira Barbosa; Prof^a Dr^a Maria Alice Ferrucio Rainho (UFRJ)

RESUMO

Através da metodologia do estudo de caso, este trabalho tem como objetivo analisar as dificuldades e os impactos envolvendo a implementação da ferramenta *Balanced Scorecard* na Ultraserv, uma empresa de pequeno porte do setor de serviços terceirizados na cidade do Rio de Janeiro. Este estudo inclui a análise do alinhamento entre os objetivos organizacionais e as ações gerenciais. O trabalho inicia-se com a revisão da literatura, destacando a evolução do processo da terceirização como uma tendência mundial. Também apresenta a evolução e a importância dos controles gerenciais e dos modelos de avaliação de desempenho organizacional. Por fim constrói-se uma base conceitual sobre estratégia empresarial e o *Balanced Scorecard* nas suas quatro perspectivas: financeira, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento. Foi conduzido um estudo de caso único, de abordagem qualitativa, com a realização de entrevistas semi-estruturadas ou informais junto à direção da empresa e seus funcionários. Os resultados obtidos levam a concluir que os impactos da implantação do *Balanced Scorecard* em uma empresa de pequeno porte na área de serviços terceirizados foram avaliados positivamente pelos gestores e pelos funcionários como ferramenta dinâmica e moderna de gestão e controle das estratégias organizacionais.

Palavras-chave: *Balanced scorecard*. Indicadores não financeiros. Mensuração de desempenho empresarial. Alinhamento estratégico dos objetivos organizacionais.