

PRISCILA GRANATO DA SILVA CASTRO FLEISCHHAUER

BALANCED SCORECARD APLICADO NA AVALIAÇÃO
DE DESEMPENHO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:
ESTUDO DE CASO DE UMA SEGURADORA

Resumo

A Tecnologia da Informação é considerada um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial atual, sendo ampla e intensamente utilizado pelas organizações, tanto em nível estratégico como operacional. Tal fato enfatiza a necessidade de se desenvolver uma abordagem a ser utilizada pela área de Tecnologia da Informação para o gerenciamento estratégico do desempenho, visando o aumento das chances de sucesso e de sobrevivência destas organizações em um ambiente competitivo. No desenvolvimento deste trabalho, foi criada e detalhada uma abordagem metodológica dos passos para a aplicação do *Balanced Scorecard* (BSC), uma metodologia que é utilizada como ferramenta para medição do desempenho organizacional. Esta abordagem possibilita o desenvolvimento de um conjunto equilibrado de indicadores distribuídos em quatro perspectivas baseadas na estratégia definida para a empresa. Este trabalho terá como foco o estudo de caso de uma empresa do mercado de seguros.