



## **BALANCED SCORECARD: PROPOSTA DE APLICAÇÃO EM UMA LAVANDERIA**

<sup>1</sup> MARQUES, Cristiane Peres; SANTOS, <sup>2</sup> Paulo Otávio do Nascimento; <sup>3</sup> GUEDES, Pedro Henrique Sousa; <sup>4</sup> SILVA, Rafaela Marques; <sup>5</sup> SANTOS, Thiago de Souza Correia

A definição do planejamento estratégico de uma organização é fundamental para direcionar a empresa a seguir a direção correta com suas metas e objetivos alinhado a visão e missão da organização. O objetivo desse trabalho foi realizar uma revisão e propor melhorias no Balanced Scorecard de uma lavanderia. O BSC é uma ferramenta de gestão estratégica que prevê metas, objetivos, ações direcionadas e indicadores distribuídos em quatro perspectivas sendo essas: financeira, satisfação do cliente, melhoria dos processos internos e aprendizagem e crescimento. Por meio de algumas visitas técnicas na lavanderia foi possível dialogar com os responsáveis e conhecer os princípios de gestão da empresa, forças e fraquezas e oportunidades e ameaças.

Com base nisso elaborou-se um mapa estratégico com no qual foi proposto algumas metas, objetivos, ações e indicadores distribuídas nas quatro perspectivas do BSC.

Palavras-chaves: Balanced Scorecard; Planejamento Estratégico; Gestão Estratégica