

IMPLEMENTAÇÃO DO BALANCED SCORECARD COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA: ESTUDO DE CASO EM UM RESTAURANTE NA CIDADE DE MATIPÓ

Débora Marciana Abreu Dias,¹
Mary Anne Batista Ferreira²
Júlio César da Mata³

juliocesar_mata@yahoo.com.br

ÁREA DO CONHECIMENTO: Ciências Sociais e Aplicadas

PALAVRAS-CHAVE: *balanced scorecard* (BSC); desempenho; estratégia; gestão, estudo de caso.

1 INTRODUÇÃO

Diante da crescente competitividade no setor alimentício, restaurantes enfrentam desafios constantes que exigem uma gestão eficiente e estratégica para garantir sua sustentabilidade. Contudo, muitos estabelecimentos ainda têm dificuldade em mensurar desempenho e definir estratégias eficazes, o que compromete a tomada de decisões e a rentabilidade (Taniwaki *et al.*, 2024). Nesse contexto, surgiram ferramentas que auxiliam na transformação das estratégias empresariais em indicadores concretos e mensuráveis. Entre elas, o *Balanced Scorecard* (BSC) se destaca por oferecer uma abordagem integrada, agrupando os objetivos organizacionais em quatro perspectivas: financeira, do cliente, processos internos e aprendizado e crescimento. Essa estrutura permite que as empresas alinhem suas estratégias e traduzam objetivos abstratos em ações monitoráveis. No setor alimentício, onde fatores como qualidade do serviço e gestão de custos são determinantes para a competitividade, o BSC é um diferencial estratégico (Lisboa *et al.*, 2022). Conforme Oliveira *et al.* (2021), esse sistema abrange aspectos financeiros e não financeiros, permitindo uma visão ampla do negócio e facilitando decisões mais fundamentadas. Além disso, favorece a comunicação organizacional e o acompanhamento das metas estabelecidas. Quando bem implementado, o BSC pode impulsionar o crescimento das empresas; por outro lado, falhas em sua aplicação podem comprometer os resultados. A presente pesquisa busca responder: como a implementação do *Balanced Scorecard* pode aprimorar o planejamento estratégico e o desempenho organizacional de um restaurante em Matipó? O objetivo é analisar o BSC como instrumento de gestão, avaliando sua contribuição para a estruturação estratégica e a melhoria dos resultados empresariais. O estudo também visa fornecer subsídios práticos e acadêmicos, destacando os benefícios e desafios do BSC no setor de alimentação.

¹ Graduanda 7º período do Curso Superior em Ciências Contábeis - Centro Universitário Vértice-Univértix, Matipó (MG)

² Graduanda 7º período do Curso Superior em Ciências Contábeis - - Centro Universitário Vértice-Univértix, Matipó (MG)

³ Professor do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Vértice- Univértix, Matipó (MG)

2 METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como um estudo de caso, centrado na análise da implementação do BSC em um restaurante de pequeno porte situado em Matipó, na Zona da Mata Mineira. O estabelecimento atua há 20 anos e é gerido por dois sócios, permitindo uma análise aprofundada do uso dessa ferramenta. Segundo Guerra (2023), o estudo de caso possibilita uma compreensão detalhada de contextos específicos, sendo amplamente utilizado em pesquisas qualitativas. A pesquisa é descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa. Conforme Wolffenbüttel (2024), o uso de métodos mistos amplia a compreensão dos fenômenos investigados. Serão utilizados documentos internos, relatórios financeiros e entrevistas semiestruturadas com os sócios. As informações serão organizadas em três das quatro perspectivas do BSC: Financeira — análise de receitas, custos, margem de lucro e ROI; Processos internos — eficiência operacional, tempo de atendimento e otimização de recursos; Aprendizado e crescimento — capacitação dos funcionários, integração organizacional e inovação. A perspectiva de clientes não será abordada, pois o restaurante não utiliza mecanismos estruturados de feedback, o que impossibilita a coleta de dados nesse aspecto. Os dados qualitativos serão analisados por meio de análise de conteúdo, enquanto os dados quantitativos serão tratados com estatísticas descritivas, como médias e variações percentuais. A coleta será realizada entre maio e junho de 2025, com análise dos resultados prevista para o segundo semestre. Entrevistas serão gravadas digitalmente, os documentos organizados em planilhas eletrônicas e, se necessário, serão utilizados softwares estatísticos. Por se tratar de um estudo de caso único, os resultados não podem ser generalizados, mas servirão como referência para pesquisas futuras. A pesquisa respeita os princípios éticos e não envolve sujeitos vulneráveis, dispensando a submissão ao Comitê de Ética.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Até o momento, a pesquisa encontra-se na fase de coleta e organização de dados. As entrevistas com os sócios estão sendo realizadas, e documentos financeiros analisados conforme as diretrizes do BSC. A estrutura de análise está definida com base nas três perspectivas selecionadas. A expectativa é que a aplicação do BSC permita identificar melhorias nos processos, no alinhamento estratégico e no desempenho geral do restaurante. Embora os resultados ainda não estejam disponíveis, observa-se que o BSC pode facilitar a visão sistêmica do negócio e o foco em metas estratégicas. Dados preliminares sugerem que a ferramenta auxilia pequenos empreendimentos a estruturarem melhor seus objetivos e processos. As conclusões finais serão apresentadas no segundo semestre de 2025, após a conclusão de todas as etapas da pesquisa.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo busca evidenciar como o Balanced Scorecard pode contribuir para a melhoria da gestão estratégica em pequenos negócios do setor alimentício. Ao alinhar objetivos com indicadores mensuráveis, o BSC oferece um controle mais eficaz sobre a execução das estratégias, favorecendo a performance organizacional. Embora os resultados ainda estejam em construção, espera-se que o estudo contribua com evidências práticas sobre os benefícios do BSC em realidades empresariais locais. A principal limitação da pesquisa é a ausência da perspectiva dos clientes, o que reduz a visão completa do desempenho organizacional. Essa limitação, no entanto, aponta

para uma oportunidade de melhoria futura, com a possível adoção de sistemas de feedback estruturados.

REFERÊNCIAS

TANIWAKI, Geovanna Kieko; TERRA, Laís Helena; ARAÚJO, Maria Lúcia Granado; AMARAL, Rebeca da Silva. **Desvendando os impactos da gestão estratégica no setor alimentício: benefícios e desafios**. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso Técnico em Administração) - ETEC Darcy Pereira de Moraes, Itapetininga, 2024. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/27571>. Acesso em: 31 mar. 2025.

LISBOA, Gisele Barros de; CASTRO, Lilian Gabrielly Faustino de; BULIAN, Braian de Souza; SANTOS, Lucas Muniz do. **Quais os impactos e benefícios do BSC para o planejamento estratégico nas empresas**. In: FÓRUM RONDENIENSE DE PESQUISA, 2., 2021, Ji-Paraná. Anais do Fórum Rondoniense de Pesquisa. Centro Universitário São Lucas - UniSL, 2021. v. 2, n. 7, p. 1-6. Disponível em: <https://jiparana.emnuvens.com.br/foruns/article/view/297>. Acesso em: 31 mar. 2025.

OLIVEIRA, Ualisson Rébula; MARTINS, Vitória de Miranda; SILVA, Mariana Toledo da; FERREIRA, André. **Perspectivas contemporâneas do Balanced Scorecard: Perfil de pesquisa**. Pretexto, v. 22, n. 2, p. 129-151. abr./jun. 2021. Disponível em: <https://revista.fumec.br/index.php/pretexto/article/view/8453>. Acesso em: 31 mar. 2025.

GUERRA, Avaetê de Lunetta e Rodrigues. **Metodologia da pesquisa científica e acadêmica**. Revista Owl, Campina Grande, v.1, n. 2, p. 149-159, ago. 2023. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8240361>. Acesso em: 11 abr. 2025.

WOLFFENBÜTTEL, Cristina Rolim. **Pesquisa qualitativa e quantitativa: compreendendo as abordagens e construindo possíveis combinações**. In: ARAÚJO, Andréa Cristina Marques de; COSTA, Edwaldo; FREITAS, Patrícia Gonçalves de (org.). *Conhecimento e divulgação científica: investigação e transformação para popularização da ciência*. Belo Horizonte: e-Publicar, 2023. v. 1, p. 39–53. Disponível em: <https://editorapublicar.com.br/ojs/index.php/publicacoes/article/view/165/129>. Acesso em: 31 mar. 2025.