

Felipe Pedroso Castelo Branco Cassemiro Martins

BALANCED SCORECARD
FACULDADE BELO HORIZONTE

Belo Horizonte

2011

Felipe Pedroso Castelo Branco Cassemiro Martins

BALANCED SCORECARD

FACULDADE BELO HORIZONTE

Trabalho apresentado à disciplina
“Tópicos Especiais em
Contabilidade” para obtenção de
créditos de aprovação no curso de
graduação em Ciências Contábeis da
Faculdade FEAD – Educação a
Distância.

Orientador: Prof. Marlúcio Cândido

Belo Horizonte

2011

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	04
1. MISSÃO, VISÃO E ESTRATÉGIAS	04
1.1 MISSÃO.....	04
1.2 VISÃO.....	04
1.3 ESTRATÉGIAS.....	04
2. CONSTRUÇÃO DO BALANCED SCORECARD	05
2.1 PERSPECTIVAS FINANCEIRAS.....	05
2.1 PERSPECTIVAS DOS CLIENTES.....	06
2.1 PERSPECTIVAS DOS PROCESSOS INTERNOS.....	06
2.1 PERSPECTIVAS DE APRENDIZADO E CRESCIMENTO.....	06
3. CONCLUSÃO	07
4.REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS	07

INTRODUÇÃO

A instituição de ensino “Faculdade Belo Horizonte”, que atua no ensino de Ciências Exatas com foco em Engenharia de Aviação e Engenharia Civil, na cidade de Belo Horizonte Minas Gerais, está vivenciando um conflito interno, que desviou o foco do planejamento estratégico da organização, causando sérios impactos nos objetivos e metas almejados pela instituição, sua relação com seus clientes, os estudantes, está deteriorada, o número de desistências e transferências de alunos está se acentuando, e vários alunos estão insatisfeitos, o retorno dos acionistas sobre o capital investido está péssimo, com perspectivas de prejuízos futuros, sendo assim os acionistas, tomaram medidas drásticas demitindo toda a diretoria e alta gerência, contratando um grupo terceirizado de gestão de instituições de ensino, este grupo então resolve adotar a ferramenta “Balanced Scorecard” aplicando seus conceitos e métodos nas perspectivas financeiras, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento, no intuito de atingir melhorias contínuas em seu desempenho futuro, focados na missão, visão e nas estratégias, permitindo realizar uma gestão de longo prazo, alinhada aos preceitos da instituição, criando também, a sinergia entre os diversos setores e avaliando o desempenho e impacto destes nos resultados da empresa, promovendo o feedback e o aprendizado contínuo.

1. MISSÃO, VISÃO E ESTRATÉGIAS

1.1 MISSÃO

Formar profissionais qualificados e extremamente competentes, alinhados as tendências tecnológicas de ponta e capazes de se adaptarem a mudanças, contribuindo com o desenvolvimento de novas tecnologias na área de aviação e construção civil.

1.2 VISÃO

A instituição busca tornar-se referência no ensino à distância em Ciências Exatas, no estado de Minas Gerais, reconhecida por suas inovações na forma de ensino com ferramentas tecnológicas de ponta e metodologia de ensino importada de uma instituição de tecnologia Japonesa, renomada em seu país.

1.2 ESTRATÉGIAS

Aplicar ferramentas de alta tecnologia com programas e softwares de ponta, que permitam auxiliar no desenvolvimento do ensino dos alunos, contratando professores gabaritados de alto nível de conhecimento e extensos currículos, investindo em equipamentos de última geração nas áreas de informática, eletrônica, mecânica e outras, permitir aos alunos interação com as ferramentas mais inovadoras no setor, e ajustar a metodologia de ensino Japonesa as particularidades, realidades e cultura de nossos alunos, professores e gestores.

2. CONSTRUÇÃO DO BALANCED SCORECARD

A construção do Balanced Scorecard, está ligada a quatro perspectivas, são elas: financeiras, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento, sendo todas dependentes umas das outras, impactando umas nas outras, suas atitudes e resultados, portanto é necessário uma abordagem completa, percebendo quais setores estão ligados a estas perspectivas e implantando controles de desempenho para gestão de seus processos e tarefas, visando aumentar a qualidade e os resultados positivos nas quatro perspectivas sem prejuízo em alguma delas.

A seguir será apresentado os indicadores e possíveis soluções para cada perspectiva, contribuindo assim para o sucesso do planejamento estratégico a longo prazo da instituição respeitando sua missão, visão e estratégias para alcançar as metas e objetivos desejados.

2.1 PERSPECTIVAS FINANCEIRAS

A instituição estabelece como indicadores financeiros a receita bruta recebida na prestação de serviço de ensino e educação, os custos e despesas com Corpo Docente, gestores e demais funcionários, Lucro Líquido no Resultado do exercício.

Estes indicadores estão interligados principalmente a captação de alunos pela instituição, estabelecendo valores de mensalidades condizentes com os investimentos, custos e despesas da instituição, demonstrando os valores agregados da Faculdade aos alunos através do Marketing, otimizando a gestão de recursos do ativo, evitando perdas e gastos desnecessários, controlando e fiscalizando o fluxo de caixa principalmente nas saídas e negociando de forma eficaz com os fornecedores de produtos e serviços, realizando pesquisas de mercado para aquisição dos mesmos, evitando perdas financeiras com taxas de juros elevadas em empréstimos e aportes financeiros.

Em relação aos acionista será necessário demonstrar através de índices a rentabilidade o retorno sobre os investimentos, projetar previsões futuras de crescimento, analisar indicadores das receitas, despesas e custos e suas variações em uma escala de tempo.

2.2 PERSPECTIVAS DOS CLIENTES

Posicionamento da instituição de ensino frente aos concorrentes no mercado, ou seja participação no mercado, visando aumentar a captação de clientes, criando diferenciais que a destacam das demais, planejando um marketing estratégico, promovendo eventos para divulgação do nome da instituição, diversificando os cursos oferecidos com especializações profissionais, reter os clientes oferecendo descontos em obtenções de novo título e especializações.

Apresentar cursos com alta qualidade de ensino e educação, ferramentas tecnológicas de ponta, professores reconhecidos com larga experiências profissionais, posicionamento da instituição em relação entidades avaliadoras de escolas como o MEC, oferecer cursos, palestras e oficinas especializadas aos alunos, criar departamentos de orientação pedagógica e monitoria constante para auxiliar nas necessidades e dificuldades dos mesmos.

2.3 PERSPECTIVAS DOS PROCESSOS INTERNOS

Qualidade no atendimento em setores financeiros para possíveis negociações com clientes adimplentes e inadimplentes, seção de ensino e pedagógica disponíveis para atender as necessidades dos alunos, suporte e monitoria constantes auxiliando nas dificuldades de aprendizado, controle dos professores em relação a freqüência, plano de ensino, material didático e relacionamento com os alunos, avaliação de desempenho dos professores pelos alunos.

Na gestão dos custos e despesas avaliar os processos internos de compras, consumo de materiais, controles financeiros contábeis, custo com pessoal, investimentos tecnológicos e estruturais.

2.4 PERSPECTIVAS DE APRENDIZADO E CRESCIMENTO

A instituição ao aplicar todas as perspectivas anteriores, agora busca promover através do Feedback, a melhoria contínua de seu corpo docente e de seus demais funcionários em todos os níveis, desde a alta diretoria até setores operacionais,

analisando o desempenho, conduta, ou ações executadas reorientando e estimulando comportamentos futuros mais adequados, motivando o aprendizado contínuo, aumentando a produtividade, estimulando o comportamento empreendedor, desenvolvendo habilidades de inovação, capacidade de adaptação a mudanças, trabalhos em equipe e as habilidades de relacionamento com os clientes, atuando no desenvolvimento de todos os setores da instituição, como seção de ensino, área pedagógica e áreas administrativas, retroalimentando o sistema a cada ciclo, visando a melhoria contínua na gestão de pessoas ligadas a organização.

3. CONCLUSÃO

Ao realizar o “Balanced Scorecard” na instituição de ensino, de forma bastante simplificada, percebemos que foi possível analisar vários setores em perspectivas diferentes, ou seja, sua interferência na organização extrapola a sua simples área de atuação, pois os setores se tornam interdependentes, impactando seu resultados uns nos outros, sendo necessário realizar análises profundas pra revelar as projeções de desempenho que afetaram em todas as perspectivas.

Na instituição, percebemos que o Corpo Docente é fundamental em todas as perspectivas, pois interfere nos custos financeiros, satisfação dos clientes, controles internos, procedimentos da empresa e está totalmente vinculado a renovação, aprendizado e crescimento contínuo da organização sendo o principal foco na gestão de pessoas.

Portanto o Balanced Scorecard, apresenta de forma coerente todos os indicadores de desempenhos e os impactos positivos que os mesmos podem gerar em várias perspectivas de análise, propiciando uma gestão eficiente de pessoas, bens e recursos, voltadas as diretrizes do planejamento estratégico da instituição de acordo com sua missão, visão e estratégias.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ROCHA, Douglas José Alexandria. **Desenvolvimento do Balanced Scorecard para instituição de ensino superior privada - estudo de caso da unidade de negócios 4 da universidade gama**. 2000. 111 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

WIKIPEDIA (Org.). **Balanced Scorecard.** Disponível em:
<http://pt.wikipedia.org/wiki/Balanced_scorecard>. Acesso em: 01 nov. 2011.