

A APLICABILIDADE DO BSC PARA O PROCESSO ESTRATÉGICO DAS EMPRESAS DE PLANO DE SAÚDE

IX Encontro de Pesquisa e Pós-Graduação

Diego Sampaio Vasconcelos Ramalho Lima, Mara Rosalia Ribeiro Silva, Mariana Chaves Costa, Marcia Zabdiele Moreira

A globalização e a era da informação vêm mudando as relações de trabalho, causando diversas transformações no mundo corporativo, principalmente a partir da década de 1990. Neste período, notou-se grande avanço tecnológico e uma proliferação de diversos produtos e serviços, bem como a pulverização da participação das empresas no mercado, associada a uma busca constante pelo conhecimento e por informações. Neste contexto, o BSC foi idealizado por Robert Kaplan e David Norton em 1992 em meio a uma necessidade de buscar de novos meios de medir o desempenho das organizações. Segundo Kaplan e Norton (2001) o BSC é uma ferramenta de administração formada por um conjunto de indicadores financeiros, operacionais e de processos que proporciona aos gerentes uma visão holística de toda a empresa. Assim, esta pesquisa tem como objetivo compreender as especificidades do BSC para as empresas operadoras de plano de saúde. Quanto aos aspectos metodológicos, utilizou-se da abordagem de natureza qualitativa; quanto aos meios, caracteriza-se por pesquisa de campo, documental e bibliográfica; e quanto aos fins, é uma pesquisa descritiva e exploratória. Pode-se concluir que o objetivo desta pesquisa foi alcançado na medida em que foi possível identificar as funcionalidades do BSC na gestão estratégica da organização em estudo sob as quatro perspectivas: financeira, cliente, processos internos e aprendizagem.

Palavras-chave: Estratégia. Balanced Scorecard. Empresas de plano de saúde.