



APNOR

Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

O *BALANCED SCORECARD* E OS *KEY PERFORMANCE INDICATORS* (KPIs): UM  
ESTUDO DE CASO NOS TRANSPORTES URBANOS DE BRAGA

*Relatório de estágio apresentado ao Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, Escola Superior de Gestão, para a obtenção do Grau de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo de Gestão de Empresas*

Cátia Sofia Oliveira da Costa

**Orientadora:** Prof. Doutora Patrícia Rodrigues Quesado

**Coorientador da Entidade de Acolhimento:** Prof. Doutor José António Baptista da Costa

Barcelos, janeiro 2017