

ÍNDICE

RESUMO	I
ABSTRACT.....	III
ÍNDICE DE TABELAS.....	XI
INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Introdução.....	4
1.2. Enquadramento e definição do BSC.....	4
1.3. Objetivos do BSC.....	8
1.4. As “matérias-primas” do BSC	9
1.5. As perspetivas do BSC	12
1.5.1. Perspetiva financeira	13
1.5.2. Perspetiva dos clientes	15
1.5.3. Perspetiva dos processos internos.....	17
1.5.4. Perspetiva de aprendizagem e crescimento.....	19
1.6. O BSC como modelo de gestão estratégica	22
1.7. O mapa estratégico e as relações de causa-efeito.....	25
1.8. O processo de implementação do BSC	28
1.9. Vantagens e limitações do BSC.....	29
1.10. Exposição de alguns estudos sobre o BSC na indústria do calçado	32
1.11. Considerações finais.....	34
Capítulo II – Estudo Empírico	37
2.1. Introdução.....	38
2.2. Metodologia	38
2.3. Apresentação e caracterização do Grupo Carité Calçados, Lda.	39
2.4. Diagnóstico interno ao Grupo Carité Calçados, Lda.....	41
2.4.1. Análise SWOT.....	41
2.4.2. Modelo das cinco forças de Porter	43
2.5. Missão, valores e visão Grupo Carité Calçados, Lda.	44
2.6. Proposta de BSC para o Grupo Carité Calçados, Lda.....	45
2.6.1. Perspetivas do BSC	45
2.6.2. Objetivos estratégicos.....	46
2.6.3. Fatores críticos de sucesso	46
2.6.4. Indicadores de desempenho.....	48
2.6.5. Mapa estratégico	53
2.6.6. Metas	55
2.6.7. Iniciativas	57
2.7. Considerações finais.....	59
CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES DO ESTUDO E SUGESTÕES DE INVESTIGAÇÃO FUTURA.....	63
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
APÊNDICES	75
ANEXOS.....	77