

Proposta de Planejamento em Fintech na Perspectiva do Balanced Scorecard

Laisla Karen Portella¹, Keila Cristina Rosa¹, Silvana Saionara Gollo^{1*}
*Orientadora

¹Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) –
Campus Erechim. Erechim, RS

As mudanças que ocorrem nos ambientes econômico, tecnológico, político e social são uma constante no contexto empresarial, e impactam de maneira direta ou indireta as organizações, exigindo um processo de planejamento para se tornarem competitivas. Para as empresas que atuam no mercado financeiro, a necessidade de desenvolver um planejamento estratégico torna-se ainda mais importante, uma vez que o desenvolvimento do setor financeiro foi intenso nas últimas décadas, tanto em representatividade de mercado, quanto em evolução tecnológica. Neste contexto estão inseridas as fintechs, empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros, por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios. A fintech em análise já havia realizado um estudo sobre a viabilidade econômico-financeira de implantação da instituição, o qual apresentou uma projeção positiva para os 5 anos, entretanto, não possuía um planejamento estratégico, o que justifica o estudo. O objetivo geral deste trabalho foi elaborar uma proposta de planejamento estratégico para uma fintech, visando atender as exigências da certificação ISO 9001:2015. O método utilizado foi pesquisa empírica, de abordagem qualitativa, realizado por meio de estudo de caso. A empresa objeto deste estudo é uma fintech que atua no ramo financeiro, com foco no segmento de transporte, desde 2020 e obteve certificação da ISO 9001:2015, em 2022. A proposição do planejamento estratégico seguiu o modelo do Balanced Scorecard – BSC. Como principais resultados apresentou-se um estudo do mercado de fintech, no qual se identificou que em 2020 existiam 771 fintechs e iniciativas de eficiência financeira no Brasil. No Rio Grande do Sul existem apenas 11 fintechs regulamentadas pelo Banco Central no segmento de Sociedade de Crédito e Empréstimo, sendo a instituição em estudo a única no estado que tem seus produtos voltados ao segmento do transporte. Foram identificados pontos positivos e negativos a partir da análise interna, para cada uma das perspectivas do BSC (financeira, clientes, processos internos, aprendizado e crescimento). Isso possibilitou a proposição de um plano estratégico, com a definição de objetivos, metas, indicadores e ações para cada uma das perspectivas do BSC. No final, apresentou-se um mapa estratégico à empresa. Conclui-se que a realização deste trabalho pode contribuir para o processo contínuo de planejamento na empresa e colaborar para a obtenção de vantagens competitivas em seu mercado.

Palavras-chave: Fintech; Planejamento; Estratégia; BSC.

Modalidade: Pesquisa