



LIVRO ELETRÔNICO 2026

ESPECIALISTA EM POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO GOVERNAMENTAL [EPPGG-Seab-Seplan-BA]

ADMINISTRAÇÃO

Estratégia. Conceito. Fundamentos de estratégia.
Condições necessárias para se desenvolver a estratégia.
Questões-chave em estratégia. Planejamento
estratégico. Conceitos, métodos e técnicas. Modelos de
gestão e estruturas organizacionais. Planejamento
institucional. Escolas de planejamento estratégico.
Ferramentas de planejamento estratégico. Análise
SWOT. Balanced Scorecard (BSC): principais conceitos,
aplicações, mapa estratégico, perspectivas, temas
estratégicos, objetivos estratégicos, relações de causa e
efeito, indicadores, metas, iniciativas estratégicas

Tipo de Aula em PDF:

☒ Aula em PDF Autossuficiente (Teoria e
Questões comentadas)

Aula em PDF de Revisão (Direto ao Ponto)

Aula em PDF de Reta Final

Autor:

Renato Lacerda (Esp)



Sumário

1. O CICLO DO PLANEJAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES (PDCA)	4
1.1 Aplicações contemporâneas e princípios de Planejamento	11
1.2 Princípios gerais	13
1.3 Princípios específicos	13
1.4 Os níveis de planejamento	14
1.5 O Ciclo PDCA	22
2. REFERENCIAL ESTRATÉGICO NAS ORGANIZAÇÕES: PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	39
3. PLANEJAMENTO TÁTICO	46
4. PLANEJAMENTO OPERACIONAL	48
5. SISTEMA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E SUA RELAÇÃO COM O PLANEJAMENTO	54
6. ELEMENTOS IMPORTANTES DO PROCESSO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: NEGÓCIO, MISSÃO, VISÃO DE FUTURO E VALORES	56
6.1 Missão e negócio	57
6.2 Visão de futuro	68
6.3 Princípios e valores organizacionais	73
7. ESTRATÉGIA: CONCEITO E APLICAÇÕES	74
8. ANÁLISE DE AMBIENTE INTERNO E EXTERNO: FERRAMENTAS DE ANÁLISE DE AMBIENTE	83
8.1 Análise SWOT	87
8.2 Análise externa e exame de oportunidades e ameaças	94
8.3 Análise organizacional interna e exame de forças e fraquezas	97
9. IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE DESENVOLVIMENTO (ALAVANCAGEM)	103
10. IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE SOBREVIVÊNCIA (PROBLEMA)	104
11. IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE CRESCIMENTO (RESTRIÇÃO)	105
12. IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE MANUTENÇÃO (VULNERABILIDADE)	106
13. MATRIZ BCG E AS UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGÓCIO (UEN)	108
14. MATRIZ GUT: PRIORIZAÇÃO NO TRATAMENTO DE FATORES E VARIÁVEIS AMBIENTAIS	112
15. BALANCE SCORECARD - BSC	119

15.1	As perspectivas clássicas do BSC	121
15.2	Relação causal existente entre as perspectivas do BSC.....	125
15.3	Métodos de elaboração de mapas estratégicos e planos de ação	129
LISTA DE QUESTÕES DIRETO DO CONCURSO FGV E MULTIBANCAS ...		143
QUESTÕES COMENTADAS FGV E MULTIBANCAS (EXTRAS)		162

1. O CICLO DO PLANEJAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES (PDCA)

Acho que você sabe bem sobre fazer planos, não é mesmo? Mesmo com todas as limitações atuais, você decidiu se dedicar a um propósito, se comprometeu com o alcance de um objetivo: a sua nomeação para o cargo de alto nível na Câmara Federal. Acontece que para alcançar este seu sonho acalentado, alcançando a visão que você tem de si, necessário se faz o mínimo de análise, organização, preparo das condições necessárias para chegar lá, recursos... Um sonho não se alcança sem algum esforço e sistematização, não é mesmo? Pois bem! Planejar tem a ver com estabelecer uma imagem ideal de futuro, com alcance de objetivos pelas melhores vias, o que antes de se concretizar conta com uma série de decisões importantes e abstrações. Até porque, entre o hoje e o amanhã, muitas coisas acontecem. Neste hiato é que tudo se concretiza, em um exercício de fazer a coisa certa, no momento certo, na quantidade certa, sem perder o controle da situação e sem pensar que não se possa mudar um plano em alguns de seus elementos, pois a todo tempo a gente precisa estar atento às informações geradas nessa nossa caminhada rumo ao alcance de nossos desejos. Está vendo que você já sabe bastante sobre planejamento! Feita essa rápida introdução e familiarização, vamos compreender todos os conceitos importantes sobre planejamento, essa que é a primeira das funções básicas do processo administrativo, o alicerce para toda e qualquer ação no âmbito de uma organização.

De modo geral, planejamento pode ser conceituado como um **processo de tomada de decisões acerca do futuro da organização**. Assim, podemos também definir se tratar de uma forma elevada de pensamento, que procura estabelecer diretrizes para ações no presente, definindo posturas e comportamentos com vistas a garantir o alcance de resultados esperados. É o planejamento que traz consistência às ações, visando à **maior eficiência**,

eficácia e efetividade organizacional. Dito isso, vejamos alguns conceitos de planejamento definidos pela literatura:

*"É a tarefa de traçar as linhas gerais do que deve ser feito e dos métodos de fazê-lo, a fim de **atingir os objetivos** da empresa". Luther Gulick*

*"Processo de estabelecimento de um **estado futuro desejado** e um delineamento dos **meios efetivos** de torná-lo realidade, o que justifica que ele anteceda a decisão e a ação". Djalma de Oliveira*

De modo mais amplo, Chiavenato conceitua planejamento da seguinte forma:

*"É a **função administrativa** que determina antecipadamente quais são **os objetivos a serem atingidos e como se deve fazer para alcançá-los**. Trata-se, pois, de um modelo teórico para a ação futura. Começa com a determinação dos objetivos e detalha os planos necessários para atingi-los da melhor maneira possível. Planejar é definir os objetivos e **escolher antecipadamente o melhor curso de ação** para alcançá-los. O planejamento define onde se pretende chegar, o que deve ser feito, quando, como e em que sequência".*

A partir das definições, podemos chegar a algumas informações importantes acerca do planejamento:

- Estabelece o futuro desejado para organização;
- Visa criar condições, definindo meios, recursos e diretrizes para o alcance otimizado de objetivos; e

- Ajuda a decidir sobre os melhores cursos de ação (estratégias) para alcançar determinados fins (objetivos e resultados);

Há muito tempo o planejamento é visto como importante para o estudo das organizações. Desde o início da Administração enquanto ciência, diversos estudiosos passaram a se preocupar com o planejamento enquanto forma mais elevada de pensamento, com vistas a empreender melhorias no contexto das organizações, criando consistência a suas ações. Nesse sentido, a Teoria Geral de Administração (TGA) é orientadora do comportamento daqueles que lidam com gestão, pois ajudou a construir fundamentos com bases conceituais e teóricas consolidadas ao longo de mais de um século. É por meio da TGA que o planejamento é alçado à relevância de princípio geral de administração, considerado ainda antes da definição da área de conhecimento em Administração denominada de Gestão Estratégica.

Taylor, nos Estados Unidos, é considerado o pai da Administração moderna e foi a partir de seus estudos e formulações que o planejamento se formalizou como técnica adequada e forma de pensamento mais elevado acerca da realidade das organizações, já no início do século XX. À época, em decorrência das transformações pelas quais o mundo passava, em um contexto de Revolução Industrial e de mudança da matriz energética, as organizações passaram a crescer em ritmo muito acelerado, porém desordenado. Era preciso que se instituisse uma “ciência” de administração para estudar tal fenômeno, compreendendo sua aplicação e desdobramentos, apontando soluções que melhorassem a realidade das organizações. Foi quando o estudioso decidiu abandonar o trabalho improvisado, empírico e pragmático para adotar o método, muito em decorrência do pensamento cartesiano e da filosofia positivista. Em seu trabalho, empreendeu o estudo dos tempos e dos movimentos, bem como da fadiga humana, reconhecendo a estrutura da tarefa por meio de sua extrema decomposição, a fim de que se definisse o método ideal para a execução mais

eficiente e produtiva, aquilo que ficou conhecido como *the best way*. Taylor estabeleceu quatro princípios gerais de administração, a saber:

1. **Princípio de planejamento:** Substituição do improviso, empirismo e critério individual do operário pelo método cientificamente comprovado de trabalho, **dividindo quem planeja de quem executa**. É a substituição do pragmatismo pela ciência aplicada aos métodos de trabalho.
2. **Princípio de preparo:** Seleção e treinamento científico dos trabalhadores de acordo com suas aptidões para a tarefa para que produzam mais e melhor, de **acordo com o método planejado**. Inclui o preparo de máquinas e equipamentos em um arranjo físico e disposição racional.
3. **Princípio do controle:** Certificação de que o trabalho está sendo executado **de acordo com os métodos e planos estabelecidos**. Por meio da gerência funcional, especializada na tarefa, deve-se cooperar com os trabalhadores para que a execução seja a melhor possível.
4. **Princípio da execução:** Distribuir atribuições e responsabilidades para que **a execução do trabalho seja disciplinada**. O trabalho é heterogêneo entre os indivíduos, mas a carga, homogênea. Cada um com uma tarefa simples, rotineira, padronizada e repetitiva.

Como se pode observar, **o planejamento é o início de todas as ações que se seguem**, fundamento dos demais princípios estabelecidos. Uma vez definido previamente o método (*the best way*), dividindo claramente pensamento de ação, selecionam-se os operários para realizar exatamente o que foi planejado, considerando que o treinamento e as condições materiais e instrumentais também se darão em função do método previamente estipulado. Assim, o controle observará tais padrões criados no planejamento, para que a execução seja orquestrada segundo a divisão e especialização do trabalho que garantam a máxima eficiência e produtividade.

Contemporâneo de Taylor, **Henri Fayol, na França, definiu o princípio da “previsão”** enquanto primeira função administrativa, precedendo as funções de organização, comando, coordenação e controle, o que futuramente viria a ser redefinido como função de planejamento, a função precedente do processo administrativo, orientando as funções subsequentes de organização, direção e controle. Para o teórico, **previsão significa visualizar o futuro e traçar o programa de ação**, o que seria uma função mais elevada, o que ajuda a definir o próprio conceito de administração, a diferenciando de organização.

Taylor e Fayol fundamentaram as bases clássicas e tradicionais do pensamento administrativo acerca do planejamento. Contudo, ainda que suas formulações sejam amplamente consideradas, é preciso entender que **o planejamento deixou de ser visto de modo tão estanque e dissociado da execução**. Antes, uma vez definidas as premissas e diretrizes quanto ao futuro da organização, consolidavam-se as orientações em um plano de ação, o que deveria ser seguido à risca, trazendo uma **clara dissociação entre pensamento (planejamento) e ação (execução)**. De modo geral, podem ser traçados os seguintes paralelos entre o pensamento tradicional e moderno:

Planejamento tradicional	Planejamento moderno
Planejamento como plano invariável de ação.	Planejamento como diretrizes gerais, abertas a adaptações.
Consideração acerca da realidade interna das organizações, negligenciando seu ambiente externo.	Integração entre a realidade interna e em relação ao ambiente em que se inserem as organizações.
Clara dissociação entre as fases de elaboração, ação e controle.	Integração e permeabilidade entre as fases de elaboração, ação, monitoramento e controle.
Planejamento enquanto plano.	Planejamento enquanto perspectiva.

O **planejamento está voltado para o futuro e uma de suas tarefas é a definição de objetivos**. Da formulação deles, cria-se um plano, que nada mais é que uma colocação ordenada daquilo que é necessário fazer para atingir os objetivos. Dessa forma, os planos servem para facilitar a ação requerida e as operações da organização ao guiar as estratégias ou cursos de ação.

Ackoff aponta três tipos de filosofia do planejamento:

PLANEJAMENTO CONSERVADOR	Voltado para a estabilidade e a manutenção da situação existente. Procura obter bons resultados, não necessariamente os melhores. Preocupa-se mais em encontrar e sanar problemas internos, com base predominantemente retrospectiva. Indicado para ambientes estáveis e previsíveis.
PLANEJAMENTO OTIMIZANTE	É voltado para adaptabilidade. Procura a inovação e os melhores resultados possíveis para a administração, com base incremental (foco em melhoria contínua das práticas atuais). Indicado para ambientes dinâmicos e incertos, assegura a reação frente às frequentes mudanças.
	Voltado para as contingências e para o futuro da organização. Procura reduzir o planejamento retrospectivo, tendo base predominantemente aderente,

PLANEJAMENTO ADAPTATIVO

no sentido de ajustar-se às demandas ambientais, preparando-se para as contingências futuras. Indicado para ambientes ainda mais dinâmicos e incertos, procura antecipar-se a eventos que podem ocorrer, identificando ações apropriadas.

Ainda que defenda não serem mutuamente excludentes e que não tenham linhas demarcatórias claras, **Stainer define cinco dimensões básicas do planejamento**, a saber:

- **Quanto ao assunto:** Relacionada às funções desempenhadas pela organização, pode ser de produção, de *marketing*, de pesquisa, de finanças, de recursos humanos etc.
- **Quanto aos elementos:** Refere-se aos propósitos, objetivos, estratégias, políticas, programas, orçamentos, normas e procedimentos.
- **Quanto ao tempo:** O planejamento pode ser de longo, médio ou curto prazo.
- **Quanto à unidade organizacional:** Relaciona onde o planejamento é elaborado, se em nível corporativo, de unidades estratégicas de negócio, de subsidiárias, de grupos funcionais, de divisões, de departamentos, de produtos etc.
- **Quanto às características:** Complexidade ou simplicidade, qualidade ou quantidade, planejamento estratégico, tático ou operacional, confidencial ou público, formal um informal, econômico ou caro etc.

É **muito comum que se confundam os conceitos de planejamento, plano e estratégia**, cabendo diferenci-los da seguinte maneira:

Planejamento	Plano	Estratégia
--------------	-------	------------

(processo ou técnica)	(produto do planejamento)	(curso de ação definido)
Forma elevada de pensamento acerca do futuro da organização, estabelecendo diretrizes, estratégias meios e recursos para o alcance dos objetivos traçados.	Documento formal que sintetiza todo o pensamento administrativo formulado pelo planejamento.	Decisões a serem executadas acerca dos meios, recursos e cursos de ação definidos para alcançar os objetivos da organização, definidos no planejamento.

1.1 Aplicações contemporâneas e princípios de Planejamento

No contexto atual do Planejamento enquanto forma mais elevada de pensamento e de aprendizado organizacional, algumas posturas são tomadas, a saber:

- 1) **Definir objetivos:** Devem definir resultados desejados e os pontos finais onde se pretende chegar para conhecer os passos intermediários.
- 2) **Definir a situação atual em relação aos objetivos:** Avaliação atual com base nos objetivos desejados.
- 3) **Desenvolver premissas quanto às condições futuras:** Gerar cenários alternativos para os estados futuros das ações, analisar o que pode ajudar ou prejudicar o progresso em direção aos objetivos. A previsão é um aspecto importante do desenvolvimento de premissas.
- 4) **Analisar as alternativas de ação:** Relacionar e avaliar as ações que devem ser tomadas, escolher uma delas, fazendo um plano para alcançar os objetivos.

- 5) **Escolher um curso de ação entre as várias alternativas:** Trata-se de uma tomada de decisão. A alternativa escolhida transforma-se em um plano para o alcance dos objetivos.
- 6) **Implementar e avaliar os resultados:** Fazer o que o plano determina e avaliar cuidadosamente os resultados obtidos a partir dele, tomando as ações corretivas à medida que se tornarem necessárias.

Embora seja uma atividade voltada para o futuro, o planejamento deve ser **contínuo e permanente** e, se possível, abrangendo o **maior número de pessoas na elaboração e implementação**. A descentralização proporciona a **participação e o envolvimento** das pessoas em todos os aspectos do seu processo. É o chamado **planejamento participativo**. Se antigamente o planejamento tinha caráter mandatório e impositivo, hoje requer ampla participação e senso democrático, dando validade às ações definidas e gerando engajamento das pessoas quanto ao alcance dos objetivos.

No contexto do planejamento, é preciso identificar os **fatores críticos de sucesso** para atingir os objetivos, ou seja, os elementos condicionantes, o que se deve fazer para ser bem-sucedido. Se esses fatores não estiverem presentes, os objetivos não serão alcançados. Uma **técnica utilizada para se identificar os fatores críticos de sucesso é o benchmarking**, que é um processo contínuo e sistemático de pesquisa. Procura encontrar os produtos, serviços e processos de trabalho dos líderes de mercado. Constitui uma fonte inesgotável de ideias proporcionadas por outras organizações e que servirão como padrão de excelência no qual deve se alcançar superioridade ou vantagem competitiva. Djalma de Oliveira pontua que o planejamento em uma organização deve respeitar alguns princípios para que os resultados de sua operacionalização sejam os esperados, separando tais princípios em gerais e específicos, tal qual demonstrados abaixo:

1.2 Princípios gerais

- **Princípio da contribuição aos objetivos:** O planejamento deve visar sempre o alcance dos objetivos máximos da empresa. Para tanto, os objetivos devem ser hierarquizados, tendo em vista a interligação entre eles, procurando alcançá-los em sua totalidade.
- **Princípio da precedência:** O planejamento corresponde à função administrativa que vem antes de todas as outras, assumindo posição de maior importância e orientando as funções de organização, direção e controle ao definir “o que vai ser feito e como vai ser feito”.
- **Princípio da maior penetração e abrangência:** O planejamento pode provocar modificações nas características e atividades da empresa, nas pessoas, e na tecnologia ou nos sistemas.
- **Princípio da maior eficiência, eficácia e efetividade:** O planejamento deve procurar maximizar os resultados e minimizar as deficiências da organização. **Eficiência** tem ênfase nos meios, em fazer as coisas adequadas e resolver problemas, economizar e reduzir custos. **Eficácia** é medida de rendimento global, fazendo o que precisa ser feito, obtendo resultados estabelecidos e melhorando os resultados organizacionais. **Efetividade** também é medida de rendimento global, que evidencia resultados positivos e de impacto ao longo do tempo, trazendo sustentabilidade e a manutenção aprimorada da organização no cumprimento de sua missão e alcance de novos patamares de excelência.

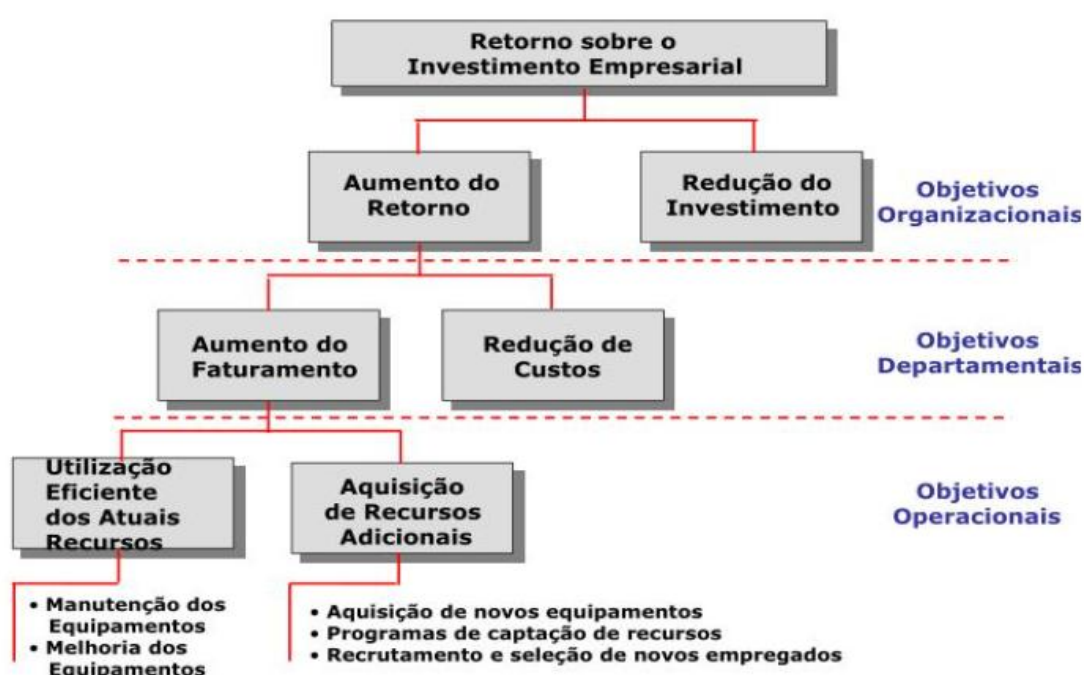
1.3 Princípios específicos

- **Planejamento participativo:** O principal benefício do planejamento não é o seu produto, ou seja, o plano, mas o processo envolvido. Nesse sentido, o papel do responsável pelo planejamento não é, simplesmente elaborá-lo, mas facilitar o processo de sua elaboração pela própria empresa e deve ser realizada pelas áreas pertinentes ao processo.
- **Planejamento coordenado:** Todos os aspectos envolvidos devem ser projetados de forma que atuem de modo interdependente, pois nenhuma parte ou aspecto de uma organização pode ser planejado eficientemente se o for de maneira independente de qualquer outra parte ou aspecto.
- **Planejamento Integrado:** Os vários escalões de uma organização – de porte médio ou grande – devem ter seus planejamentos integrados. Nas empresas voltadas para o ambiente, nas quais os objetivos empresariais dominam os de seus membros, geralmente os objetivos são escolhidos de cima para baixo e os meios para atingi-los, de baixo para cima, sendo este último fluxo usualmente invertido em uma empresa cuja função primária é servir a seus membros.
- **Planejamento permanente:** essa condição é exigida pela própria turbulência do ambiente, pois nenhum plano mantém seu valor com o tempo. Além disso, o planejamento não pode ser mais visto como uma figura estática, um plano rígido a ser seguido e sem variações. Ele deve se adaptar às contingências, sendo constantemente atualizado.

1.4 Os níveis de planejamento

O planejamento deve abranger todos os níveis da organização. Por sua vez, cada um desses níveis está encarregado de um planejamento distinto e mais condizente com sua própria realidade sem, contudo, deixar de corresponder a

cada um dos outros níveis. Como decorrência da abordagem neoclássica de Administração que se fundamentou a Administração por Objetivos (APO), em que os objetivos devem ser hierarquizados e desmembrados do nível mais abrangente ao mais específico, a partir do nível estratégico, passando pelo nível tático e, por fim, alcançando o nível operacional. Segue abaixo exemplo de hierarquização de objetivos:



FIQUE LIGADO! Também como decorrência da abordagem neoclássica de Administração, o planejamento, assim como as demais funções do processo administrativo (organização, direção e controle) são divididas nos níveis estratégico, tático e operacional, o que vai de um maior nível de abstração a outro de maior especificidade, interligando pensamento à ação. O gráfico abaixo evidencia essa relação, mostrando as principais vertentes da decomposição em níveis:



Cada nível produzirá um documento formal ao fim de seu ciclo de elaboração, que orientará suas ações. No planejamento estratégico temos como produto o **plano**, que é um conjunto de programas. No planejamento tático, temos como produto os **programas**, que é um conjunto de **projetos**, o produto do planejamento operacional. São tipos de planejamento próprios de cada nível da organização:

NÍVEL ORGANIZACIONAL	TIPO DE PLANEJAMENTO	CONTEÚDO	TEMPO	AMPLITUDE
INSTITUCIONAL	Estratégico (Plano)	Genérico e sintético	Longo prazo	Macroorientado, aborda a

NÍVEL ORGANIZACIONAL	TIPO DE PLANEJAMENTO	CONTEÚDO	TEMPO	AMPLITUDE
			(3 a 5 anos)	organização como um todo.
INTERMEDIÁRIO	Tático, funcional, gerencial (Programa)	Menos genérico e mais detalhado	Médio prazo	Aborda cada unidade organizacional em separado.
OPERACIONAL	Operacional (Projeto)	Detalhado e analítico	Curto prazo	Microorientado, aborda cada operação em separado.

DIRETO DO CONCURSO

1. FGV – 2025 – Técnico Judiciário (TRT 24ª Região) / Administrativa / "Sem especialidade"

Toda a literatura neoclássica se assenta no processo administrativo para explicar como as várias funções administrativas são desenvolvidas nas organizações.

Assinale a opção que apresenta, corretamente, a função do planejamento:

- A) O planejamento é orientado apenas para a alocação de recursos, sem considerar as prioridades ou o desempenho voltado para metas.
- B) O foco do planejamento é garantir que todas as atividades sejam realizadas, sem priorizar metas ou resultados específicos.
- C) A flexibilidade no planejamento implica em manter todos os processos rigidamente definidos, sem possibilidade de ajustes ou adaptações durante a execução.
- D) O planejamento orientado para mudanças permite antecipar problemas e aproveitar oportunidades, ajudando a organização a operar de forma ágil e

dinâmica.

E) O planejamento só é útil para organizações de grande porte, não beneficiando pequenas ou médias empresas.

 **GABARITO: D**

COMENTÁRIO

A alternativa D está correta. Segundo Chiavenato (2020), o planejamento é uma função administrativa voltada para antecipar situações e promover inovações, permitindo que a organização se adapte de forma dinâmica às mudanças internas e externas. Planejar envolve, portanto, prever cenários, identificar oportunidades e agir com agilidade diante de problemas ou transformações, o que fortalece a eficiência e a competitividade organizacional.

 Análise das alternativas incorretas

 A) Incorreta. O planejamento vai além da alocação de recursos — ele está orientado para resultados, metas e prioridades estratégicas.

 B) Incorreta. Planejar não é apenas executar atividades, mas sim direcioná-las com foco em metas claras.

 C) Incorreta. A flexibilidade é justamente uma das virtudes do planejamento, permitindo adaptação constante.

 E) Incorreta. O planejamento é útil em organizações de qualquer porte, inclusive pequenas e médias, por otimizar recursos e prever cenários.

2. FGV - 2025 - Técnico Judiciário (TRT 24ª Região) / Administrativa / "Sem especialidade"

Enquanto o planejamento estratégico envolve toda a organização, o planejamento tático envolve determinada unidade organizacional: um departamento ou divisão.

Assinale a opção que apresenta, corretamente, as características do planejamento tático:

- A) O planejamento tático é focado exclusivamente no planejamento estratégico da organização, não incluindo aspectos operacionais como recursos humanos ou produção.
- B) O planejamento tático concentra-se apenas em questões financeiras, com foco na captação e aplicação de recursos, desconsiderando outras áreas como marketing ou recursos humanos.
- C) O planejamento tático deve ser limitado às questões de produção, deixando o planejamento de marketing e recursos humanos para o planejamento estratégico da organização.
- D) O planejamento tático não se preocupa com o uso de tecnologia ou de aquisição de competências essenciais, já que seu foco está apenas no planejamento operacional diário das atividades.
- E) O planejamento tático envolve uma visão de médio prazo e aborda áreas como produção, finanças, marketing e recursos humanos, visando alcançar as metas organizacionais estabelecidas no planejamento estratégico.

 **GABARITO: E**

COMENTÁRIO

O planejamento tático opera no nível intermediário da organização e tem como finalidade traduzir as diretrizes do planejamento estratégico em planos específicos por área funcional. Ele é geralmente conduzido por chefias de departamentos e gerências médias, com foco no médio prazo e ênfase em resultados concretos de cada setor.

Diferente do planejamento estratégico, que estabelece as metas globais, o tático atua sobre áreas como produção, recursos humanos, marketing e finanças, garantindo a coesão e a coordenação das ações departamentais com os objetivos maiores da organização.

📌💡 **Alternativa E – Correta:**

A letra E descreve com exatidão o papel do planejamento tático. Ele transforma os objetivos estratégicos em ações práticas por departamento, definindo recursos, prazos e responsabilidades. Seu papel é garantir que cada setor esteja alinhado e contribua efetivamente para os resultados organizacionais.

Segundo Caravantes, Caravantes e Kloeckner (2010, p. 140):

"O planejamento tático ocorre nos níveis intermediários da estrutura organizacional e tem como foco a coordenação dos recursos e esforços dentro de cada área funcional da empresa. Ele busca garantir que as ações de cada departamento estejam alinhadas com os objetivos estratégicos globais."

✦ Análise das alternativas incorretas:

✗ **Alternativa A – Incorreta:**

Equívocada ao afirmar que o planejamento tático exclui aspectos operacionais. Ele é justamente o elo entre o estratégico e o operacional, envolvendo diferentes áreas funcionais.

✗ **Alternativa B – Incorreta:**

Restrita demais. O planejamento tático não se limita às finanças. Marketing, produção, RH e TI também estão dentro de seu escopo.

✗ **Alternativa C – Incorreta:**

Limitar o planejamento tático à produção é um erro conceitual. Ele envolve múltiplos departamentos, todos com metas derivadas da estratégia institucional.

✗ **Alternativa D – Incorreta:**

Essa alternativa confunde o planejamento tático com o operacional. O tático se preocupa, sim, com tecnologia e competências essenciais, pois lida com decisões que impactam diretamente a entrega de valor nos departamentos.

3. FGV - 2024 - Consultor Técnico Legislativo (CM SP) / Administração

Dado que as organizações frequentemente buscam mais de um objetivo, surge o desafio de determinar quais são os objetivos mais cruciais e prioritários.

Relacione os objetivos listados a seguir com suas respectivas descrições:

1. Objetivo tático
 2. Objetivo operacional
 3. Objetivo estratégico
- a. Objetivos de curto prazo, geralmente, correspondem a dias, semanas ou meses, dependendo do tipo de atividade a executar.
 - b. Objetivos de longo prazo que envolvem a organização em sua totalidade.
 - c. São objetivos de médio prazo que envolvem cada unidade ou departamento da organização.

Assinale a opção que indica a relação correta, na ordem apresentada:

- A) 1-a; 2-c; 3-b
- B) 1-b; 2-a; 3-c
- C) 1-c; 2-a; 3-b
- D) 1-a; 2-b; 3-c
- E) 1-c; 2-b; 3-a

 **GABARITO: C**

 **COMENTÁRIO**

A gestão organizacional opera por três níveis de objetivos, que se diferenciam pelo escopo e pelo prazo de execução:

- Os objetivos estratégicos são os de longo prazo e envolvem toda a organização, determinando seu rumo futuro e garantindo sustentabilidade e crescimento.

- Os objetivos táticos são definidos no nível departamental, com prazo médio, e transformam os objetivos estratégicos em metas específicas para setores como marketing, finanças, RH etc.
- Já os objetivos operacionais são imediatos e de curto prazo, voltados à execução cotidiana, com metas claras, mensuráveis e ligadas a processos e tarefas específicas.

 Letra C – Correta:

- 1 - Objetivo tático → c. Refere-se ao desdobramento da estratégia nos departamentos, com foco em metas intermediárias e planejamento de médio prazo.
- 2 - Objetivo operacional → a. Relaciona-se ao cotidiano das atividades e ao cumprimento de rotinas.
- 3 - Objetivo estratégico → b. Define os rumos da organização como um todo, com visão ampla e duradoura.

Segundo Koontz & Weihrich (2012, p. 110):

"Os objetivos organizacionais podem ser classificados em três níveis: estratégicos, táticos e operacionais. Os objetivos estratégicos abrangem toda a organização; os táticos dizem respeito a unidades específicas; e os operacionais são dirigidos a tarefas individuais."

1.5 O Ciclo PDCA

O **PDCA** (*Plan, Do, Check, Act* — **Planejar, Executar, Verificar, Agir**) é um método cíclico de **melhoria contínua** aplicável a qualquer processo. A lógica é: **planejar** a mudança, **executá-la**, **verificar** os resultados e **agir** para corrigir/padronizar, reiniciando o ciclo com o **aprendizado incorporado**. Essa

disciplina ajuda a enfrentar problemas de modo sistemático e a elevar o desempenho ao longo do tempo.

💡 *Exemplo rápido:* diante de atrasos, a equipe **planeja** medidas, **executa**, **checa** prazos e **padroniza** o que funcionou, abrindo novo ciclo para avançar.

O PDCA tem raízes no controle estatístico da qualidade do início do século XX. **Walter A. Shewhart** propôs um ciclo iterativo de melhoria e consolidou suas ideias em *Statistical Method from the Viewpoint of Quality Control* (1939). **W. Edwards Deming** difundiu e ampliou o modelo, notadamente em seminários no Japão a partir de 1950, tornando-o conhecido como “**Roda de Deming**”. Em sua filosofia (DEMING, 1986), a melhoria deve ser **constante e interminável**. Deming também enfatizou a variação **PDSA** (*Study* em vez de *Check*) para realçar o aprendizado (DEMING, 1993). Hoje, PDCA/ PDSA é parte integrante das metodologias modernas de gestão.

O ciclo PDCA é composto por **quatro etapas interligadas** e recorrentes: **Planejar (Plan)**, **Executar (Do)**, **Verificar (Check)** e **Agir (Act)**. Conforme ilustrado na **Figura 1**, trata-se de um processo cíclico e contínuo – ao concluir a última etapa (Agir), os aprendizados alimentam um novo ciclo de planejamento. Cada fase tem uma função específica dentro do método, mas é na integração entre elas que reside o poder do PDCA de gerar melhoria contínua. A seguir, detalharemos cada etapa, suas atividades-chave e algumas ferramentas de suporte.

Figura 1 – Ciclo PDCA - Melhoria Contínua



1.5.1 Planejar (Plan)

A etapa de **Planejamento** é o alicerce de todo o ciclo PDCA – um bom planejamento aumenta exponencialmente as chances de sucesso nas fases seguintes. Nessa etapa, define-se *o que será feito e como será feito*, por meio de análises e decisões orientadas a objetivos. Em essência, planejar envolve compreender a situação atual, **identificar problemas ou oportunidades**, e então **traçar um plano de ação** para alcançar os resultados desejados. Deve-se aqui responder: *o quê e por quê mudar, onde, quando, por quem e como* as mudanças serão implementadas. Para isso, diversas técnicas e ferramentas de gestão podem ser empregadas para tornar o planejamento mais robusto e embasado em fatos.

- **Definição de objetivos e metas:** O primeiro passo é estabelecer o **objetivo** (resultado maior que se deseja atingir) e desdobrá-lo em **metas mensuráveis**. Objetivos devem estar alinhados à estratégia organizacional e às necessidades das partes interessadas. Já as metas funcionam como marcos quantitativos ou qualitativos que indicarão o

sucesso do plano. É recomendável utilizar critérios **SMART** na formulação das metas – *Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound* –, ou seja, metas específicas, mensuráveis, atingíveis, relevantes e com prazo definido. Metas bem definidas fornecem um norte claro para a execução e facilitam a etapa de verificação. Por exemplo, em vez de um objetivo genérico como “melhorar o atendimento ao cliente”, uma meta SMART seria “**reduzir em 20% o tempo médio de espera no atendimento telefônico em até 6 meses**”. Com isso, o time de planejamento sabe exatamente *onde quer chegar* e poderá selecionar ações adequadas para tal.

- **Identificação de problemas e oportunidades:** Em muitos casos, o ciclo PDCA é motivado pela necessidade de resolver um problema específico ou melhorar algum aspecto do processo. Portanto, antes de sair executando ações, é vital compreender *claramente qual problema será tratado* ou *qual oportunidade de melhoria se apresenta*. Uma análise da situação atual deve ser conduzida, levantando dados e evidências. Perguntas-chave incluem: Quais são as causas do problema? Onde ele ocorre? Com que frequência? Quais os impactos? Ferramentas de **análise de causa raiz** podem ser úteis aqui – como os **5 Porquês** ou o **Diagrama de Ishikawa (espinha de peixe)** – para dissecar o problema e identificar suas possíveis causas fundamentais. Paralelamente, deve-se analisar o ambiente interno e externo em busca de oportunidades: por exemplo, mudanças tecnológicas ou feedback de clientes podem sugerir melhorias inovadoras em produtos e serviços. Uma técnica consagrada para isso é a **análise SWOT** (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), que permite mapear forças e fraquezas internas da organização e cruzá-las com oportunidades e ameaças externas. Com a SWOT, os planejadores obtêm uma visão estratégica do contexto, evitando tanto cegos otimismo quanto desconsideração de riscos. Em resumo, nessa fase investigativa, o time deve **diagnosticar a situação atual com profundidade**, pois um

entendimento correto do problema (ou da meta de melhoria) é a base para um bom plano. *Uma frase atribuída a Deming ilustra bem isso: "Se você não consegue descrever o que faz como um processo, você não sabe o que está fazendo"* – ou seja, é preciso clarificar e entender o processo/problema antes de intervir.

- **Ferramentas de apoio (SWOT, 5W2H, análise de indicadores):** Além das já mencionadas ferramentas de diagnóstico (como Ishikawa, 5 Porquês, SWOT), a etapa de Planejamento se beneficia de instrumentos que estruturam o plano de ação em si. Uma ferramenta bastante utilizada é o **5W2H**, um checklist que garante que nenhum aspecto importante seja esquecido ao elaborar o plano. A sigla 5W2H refere-se às iniciais em inglês de **What, Why, Who, Where, When, How, How much** – em português: *O quê será feito? Por quê? Quem será responsável? Onde ocorrerá? Quando (prazo)? Como (de que forma)? Quanto custará?* Ao responder sistematicamente a essas sete perguntas, os gestores delineiam um plano de ação claro e completo, cobrindo desde a justificativa da ação até os recursos necessários e responsáveis envolvidos. Outra prática essencial no planejamento é a **análise de indicadores** e dados históricos. Se a organização já mede certos indicadores de desempenho do processo em questão, esses dados devem orientar o plano: por exemplo, conhecendo-se o nível atual do indicador (baseline) e a meta desejada, pode-se calcular a lacuna de desempenho e planejar ações proporcionais para supri-la. Indicadores também ajudam a priorizar: se múltiplos problemas forem identificados, focar naquele de maior impacto mensurável é geralmente a melhor estratégia. Em resumo, ferramentas de apoio como SWOT (visão estratégica), 5W2H (plano detalhado) e análise de indicadores (base factual) tornam o planejamento **mais consistente e direcionado a resultados**. Elas aumentam a qualidade do plano, diminuindo a chance de omissões ou suposições infundadas. Nesta fase, vale ainda mencionar a importância de envolver as pessoas certas: muitas organizações formam

equipes multifuncionais para o planejamento, de modo a agregar diferentes perspectivas e conhecimentos sobre o processo/problema. Isso enriquece a análise e gera comprometimento já desde o início.

Concluindo a etapa Plan, o resultado esperado é um **plano de ação bem estruturado**, contendo objetivos claros, metas quantificadas, estratégias definidas para atingi-las, recursos alocados, prazos e responsáveis. O plano deve estar documentado e comunicado aos envolvidos, pronto para ser colocado em prática na próxima fase. A qualidade dessa etapa inicial influencia diretamente as próximas: um plano mal concebido dificilmente produzirá bons resultados, enquanto um planejamento cuidadoso pavimenta o caminho para uma execução eficaz.

1.5.2 Executar (Do)

A etapa **Executar** é onde o plano sai do papel e ganha vida. Após todo o esforço de planejamento, agora é o momento de **implementar as ações planejadas**. Esta fase exige **disciplina, coordenação e comunicação**. Muitos falham em executar porque desviam do que foi planejado ou encontram obstáculos não previstos; por isso, embora “fazer” pareça simples, deve ser feito com método e acompanhamento. Durante a execução, a organização mobiliza recursos, pessoas e processos conforme definido na fase anterior, buscando causar as mudanças ou atingir os resultados pretendidos. Três aspectos cruciais caracterizam esta etapa: **realização fiel das tarefas, engajamento e treinamento da equipe**, e **gestão adequada dos recursos e do tempo**.

- **Implementação das ações planejadas:** Aqui ocorre a **colocação em prática** de cada item do plano de ação. É importante seguir o roteiro estabelecido no Planejamento o mais fielmente possível, pois ele foi pensado para atingir certos objetivos sob determinadas condições.

Desvios ou improvisações não planejadas podem comprometer o resultado ou dificultar a avaliação posterior. Portanto, se o plano definiu que *X* tarefa será feita de *tal forma* por *tal pessoa* em *tal prazo*, na fase Do devemos garantir que isso de fato ocorra. Muitas organizações utilizam **cronogramas, listas de tarefas ou softwares de gerenciamento de projetos** para acompanhar a execução em tempo real. Ferramentas visuais como **quadros Kanban** também podem ser úteis para monitorar o progresso das atividades planejadas. Durante a execução, é desejável manter um **registro** (anotações, planilhas de acompanhamento, fotos, etc.) das ações realizadas e quaisquer problemas encontrados. Esses registros serão valiosos na etapa de Verificação. Em alguns casos, especialmente quando se está testando uma solução nova, pode-se optar por uma **implementação piloto** ou em pequena escala primeiro – isso é alinhado ao espírito do PDCA de “fazer em pequena escala para testar”. Se o piloto for bem-sucedido, expande-se; se não, aprende-se com menor risco. Em resumo, o foco aqui é *executar com qualidade e controle*, seguindo o planejado e documentando o que ocorre.

- **Comunicação e treinamento:** A execução eficaz depende das pessoas envolvidas estarem **bem informadas e capacitadas**. Por melhor que seja um plano, ele não se realiza sozinho – é preciso alinhar todos os participantes em torno do que deve ser feito. Assim, um passo importante ao iniciar a etapa Do é realizar reuniões de **comunicação do plano**, garantindo que cada responsável compreenda seu papel, as metas e os prazos. Instruções de trabalho ou procedimentos operacionais talvez precisem ser elaborados ou atualizados para orientar a equipe na nova forma de trabalhar. Muitas vezes, a execução de um plano de melhoria requer **treinamento**: por exemplo, se a ação planejada envolve uso de uma nova ferramenta ou método, a equipe deve ser treinada previamente. Investir em treinamento evita erros durante a execução e aumenta a adesão às mudanças propostas. Além disso, manter canais de

comunicação abertos durante toda a fase de execução é fundamental. Podem surgir dúvidas ou situações não previstas, e a equipe deve sentir-se à vontade para reportar dificuldades e propor ajustes ao coordenador do PDCA. Lembre-se: o ciclo PDCA não é travado – se um obstáculo sério surgir, pode-se pausar a execução e replanejar se necessário. Entretanto, pequenas correções de curso podem ser tratadas dentro da própria etapa Do, contanto que o objetivo final do plano permaneça o mesmo. A palavra-chave aqui é **engajamento**: engajar as pessoas certas, com clareza de propósito e competência técnica, de modo que executem as tarefas com comprometimento e qualidade. Afinal, *processos são executados por pessoas*; logo, sem gestão de pessoas, a gestão do PDCA fica incompleta.

- **Gestão de recursos:** Todo plano consome recursos – tempo, dinheiro, insumos, equipamentos, etc. Durante a execução, é papel do gestor monitorar e administrar esses recursos para evitar desperdícios e garantir que nada falte para a realização das atividades. Se o plano previu um determinado **orçamento**, a fase Do deve acompanhar os gastos, aderindo ao budget ou justificando eventuais excedentes. Se máquinas ou sistemas estão envolvidos, deve-se certificar que estão disponíveis e em bom funcionamento no momento requerido. A alocação de **recursos humanos** também precisa ser gerenciada: pode ser necessário liberar funcionários de outras tarefas para se dedicarem às ações do PDCA, ou contratar apoio temporário, dependendo do escopo. Uma boa prática é antecipar riscos na gestão de recursos – por exemplo, ter um plano B caso um fornecedor atrase a entrega de um material crítico, ou manter uma folga de tempo (*slack*) para absorver imprevistos sem estourar o cronograma. Novamente, a documentação é aliada: registrar horas trabalhadas, custos incorridos e materiais consumidos ajudará não apenas no controle atual, mas também como referência para futuros ciclos (aprendizado organizacional). Outro ponto a considerar é a **gestão da mudança**: a execução de um plano de melhoria pode introduzir mudanças em

procedimentos, e as pessoas tendem a ter curvas de aprendizado e, às vezes, resistência. Disponibilizar suporte (tirar dúvidas, reforçar orientações) e acompanhar de perto a adesão às novas práticas faz parte de gerenciar os “recursos intangíveis” do plano – motivação e cultura. ⚠

Atenção: eventuais **desvios na execução** devem ser registrados para análise posterior em *Check*. Por exemplo, se uma tarefa atrasou ou se um custo ficou acima do previsto, essas ocorrências não devem ser ignoradas – em vez disso, anote-as, pois elas constituirão dados valiosos para entender o que funcionou ou não. Em suma, gerenciar recursos na etapa Do é garantir que o plano se materialize dentro das condições estabelecidas, fazendo ajustes táticos quando necessário para cumprir o escopo com eficácia.

Ao final da etapa Executar, espera-se ter **realizado todas (ou pelo menos a maior parte) das ações previstas** no plano. Esta conclusão pode ser atingida em dias, semanas ou meses, conforme a abrangência do plano. O importante é que, concluída a execução, a organização tenha gerado *outputs* (resultados imediatos) que agora poderão ser avaliados. Com o trabalho feito, passa-se então a olhar criticamente para os resultados na etapa seguinte, de Verificação.

1.5.3 Verificar (Check)

A etapa de **Verificação** é o momento de **avaliar o que foi realizado e comparar os resultados obtidos com o que se planejou inicialmente**. Em outras palavras, é hora de perguntar: *Fizemos o que planejamos? E o plano alcançou o resultado esperado?* Esta fase traz o componente de controle e aprendizado do ciclo PDCA, evitando que a organização siga “no escuro” após implementar mudanças. Na etapa Check, coletam-se dados, medem-se os indicadores definidos, analisam-se desvios e documentam-se descobertas. É uma fase altamente analítica, que demanda objetividade e honestidade para

reconhecer tanto os sucessos quanto os fracassos ou gaps do plano. Três focos principais definem esta etapa: **monitorar os resultados alcançados, analisar indicadores de desempenho e identificar desvios (diferenças entre o planejado e o executado).**

- **Monitoramento dos resultados:** Logo após (ou durante) a execução, deve-se proceder ao monitoramento sistemático dos resultados. Isso envolve **coletar os dados** relevantes que foram definidos na fase de Planejamento como métricas de sucesso. Por exemplo, se a meta era reduzir o tempo médio de espera de 5 para 4 minutos, agora é a hora de medir novamente esse tempo médio e ver o número atingido. Se foram implementadas ações para reduzir retrabalho, agora mede-se a taxa de retrabalho atual e compara-se com a anterior. O monitoramento pode ser realizado de várias formas: por meio de relatórios do sistema, observações in loco, entrevistas com envolvidos, auditorias internas, conferência de documentos, etc., conforme a natureza do processo. O importante é garantir que os dados sejam **confiáveis e relevantes**. Muitas organizações definem um *período de estabilização* após a execução para então medir os resultados – por exemplo, um mês após a implementação das ações, colhe-se os indicadores para dar tempo das mudanças fazerem efeito. Durante o monitoramento, é útil realizar **reuniões de acompanhamento** com a equipe, de modo que todos analisem juntos os resultados preliminares, apontando o que deu certo e o que não deu. Essa troca de percepções enriquece a análise e prepara o terreno para a tomada de decisão na próxima fase (Act). Além disso, é na verificação que se constata se todas as tarefas planejadas foram efetivamente realizadas na etapa Do – se algo ficou pendente, deve ser registrado e analisado o porquê. Em resumo, o monitoramento fornece a fotografia do *antes* e *depois*, fundamental para julgarmos o sucesso ou não das ações.
- **Indicadores de desempenho:** Conforme enfatizado, a verificação deve basear-se em **indicadores mensuráveis sempre que possível**.

Indicadores de desempenho (KPIs) são a linguagem objetiva para entender resultados. Eles podem ser de vários tipos: indicadores de qualidade (porcentagem de defeitos, satisfação do cliente), de tempo (duração de processo, prazos), de produtividade (unidades por hora, custo por unidade), de impacto financeiro (economia obtida, receita aumentada), entre outros. Uma boa prática é já ter definido, na fase de Planejamento, quais indicadores seriam usados e como seriam medidos. Dessa forma, na etapa Check não há perda de tempo decidindo o que medir – apenas executa-se a medição conforme o plano. Aqui é crucial comparar o valor atual do indicador com a **meta estabelecida**. Por exemplo: *"A meta era 4 minutos e obtivemos 4,5 minutos; ou obtivemos 3,8 minutos."* Essa comparação quantitativa mostra claramente se o objetivo foi atingido, excedido ou não atingido. Para além das metas, os indicadores podem revelar tendências ou efeitos colaterais: por exemplo, ao reduzir o tempo de espera, a satisfação do cliente melhorou também? Ou reduziu o tempo mas aumentou a taxa de resolução inadequada? Portanto, é interessante olhar um conjunto balanceado de indicadores para ter certeza de que as ações melhoraram o todo e não apenas um aspecto em detrimento de outro. Ferramentas estatísticas podem auxiliar: gráficos de controle, histogramas, análise de correlação, etc., podem ser aplicados para entender melhor a variação dos dados coletados. Contudo, mesmo análises simples, como um gráfico antes-depois, já fornecem insight valioso. O essencial é que a etapa Check produza um **diagnóstico do desempenho**: uma conclusão baseada em dados sobre quão bem (ou mal) o plano funcionou.

- **Identificação de desvios:** Com os resultados em mãos, passa-se a identificar **desvios**, ou seja, diferenças entre o planejado e o realizado. Dois tipos de desvios são comuns: **desvios de execução** (quando algo planejado não foi feito conforme previsto) e **desvios de resultado** (quando o resultado obtido divergiu da meta esperada). Ambos devem ser

considerados. Por exemplo, se estava planejado treinar 100% da equipe mas só 80% foi treinada, isso é um desvio na execução – possivelmente explicando porque o resultado não atingiu 100% da meta. Já desvios de resultado ocorrem mesmo com execução conforme o plano: talvez todas as ações foram feitas, mas a melhora obtida foi menor que o esperado (ou maior, em casos de superação da meta). Para cada desvio identificado, busca-se entender **a causa ou motivo**. Novamente, técnicas de análise de causa raiz podem ser úteis: uma mini-aplicação dos *5 Porquês* aqui ajuda a descobrir por que um certo indicador não melhorou como deveria, ou por que uma tarefa atrasou, etc. Envolver a equipe operacional na discussão dos desvios muitas vezes traz insights – quem executou pode explicar obstáculos que não eram visíveis no planejamento. Documenta-se então uma lista de **lições aprendidas**: por exemplo, *"descobrimos que o procedimento X era mais complexo do que imaginado, por isso não foi seguido à risca"* ou *"notamos que a matéria-prima Y tem alta variabilidade, o que afetou a qualidade final mesmo após nossas ações"*. Essas lições serão preciosas para a etapa seguinte (Agir), onde decidiremos o que fazer a respeito. Importante: identificar desvios não é para punir ou apontar culpados, mas sim para **aprender e aprimorar**. A cultura do PDCA prega a transparência – problemas devem vir à tona, não serem mascarados. Vale destacar também os **aspectos positivos**: se algo deu muito certo, deve-se registrar o porquê, de modo que esse sucesso possa ser repetido e ampliado. Portanto, a verificação não é só caça a erros; é também confirmação do que funcionou.

Encerrada a etapa Verificar, a organização deve ter clareza sobre o **desempenho das ações implementadas**: se atingiram ou não os objetivos, e quais foram os obstáculos ou facilitadores. Em outras palavras, é o momento da verdade do PDCA – onde se constata se houve melhoria, regressão ou

manutenção do status. Com esse conhecimento, podemos então tomar decisões informadas na etapa final, Agir, corrigindo rumos ou consolidando conquistas.

1.5.4 Agir (Act)

A etapa **Agir** fecha o ciclo PDCA, transformando as conclusões da verificação em **ações definitivas** de melhoria ou de correção. Também é nesta fase que o ciclo se retroalimenta, levando ao **reinício do processo** com um novo patamar de conhecimento. O termo *Act* às vezes é interpretado como *Adjust* (ajustar) ou *Action* (ação), mas o conceito é o mesmo: **agir de acordo com os resultados obtidos**. Se o resultado foi positivo, padroniza-se e dissemina-se a melhoria; se ficou aquém do esperado, agem-se nas causas de falha, ajustando o plano ou fazendo novos experimentos. Em ambos os casos, a organização **aprende** e inicia um novo ciclo PDCA mais amadurecida. Podemos desdobrar essa etapa em três frentes: **padronização do que funcionou, correção do que falhou e preparação para o reinício do ciclo visando melhoria contínua**.

- **Padronização de práticas bem-sucedidas:** Quando as ações implementadas trazem bons resultados – ou seja, resolvem o problema ou atingem a meta proposta –, é fundamental **consolidar esse ganho**. Isso se dá por meio da **padronização**: incorporar a nova maneira de realizar o processo aos procedimentos oficiais da organização, de forma que o avanço se torne parte da rotina. Padronizar evita que, com o tempo, as pessoas voltem a fazer como antes (perdendo a melhoria). Pode envolver atualizar manuais, instruções de trabalho, políticas internas, treinamentos para todos os funcionários na nova prática, etc. Por exemplo,

se o ciclo PDCA testou um novo protocolo de atendimento mais ágil e ele reduziu efetivamente o tempo de espera, então essa prática deve ser documentada como *o novo padrão de atendimento* e treinada para toda a equipe, passando a valer permanentemente. Deming enfatizava a importância de criar "*constância de propósito*" e não deixar as melhorias se evaporarem – a padronização responde a isso (DEMING, 1986). Além de padronizar internamente, se a melhoria for aplicável a outras áreas da organização, esta é a hora de **disseminar as melhores práticas**. Muitas empresas têm comitês ou sistemas de compartilhamento para que uma lição aprendida em um departamento seja replicada em outro. Dessa forma, maximiza-se o benefício obtido em um único PDCA. Padronizar também gera *baseline* para futuros ciclos: o novo padrão de desempenho servirá de referência e ponto de partida para o próximo planejamento. Em suma, quando algo dá certo, o ato de *Act* é **congelar essa melhoria no processo**, tornando-a parte da cultura e operação normal da empresa.

💡 *Lembre-se:* sem padronização, a melhoria pode ser temporária – pessoas mudam, memórias falham, e logo se volta aos antigos hábitos. Por isso, formalize o novo processo e acompanhe inicialmente para ver se ele se mantém.

- **Correção de falhas:** Se a etapa Check revelou que as ações não atingiram plenamente o objetivo – ou que surgiram problemas inesperados –, a organização deve **agir para corrigir as falhas** antes de prosseguir. Aqui entramos no aspecto de *ajuste* do PDCA. Com base nos desvios e causas identificados, formulam-se **ações corretivas** ou **ações de melhoria adicionais**. Por exemplo, suponha que a meta era reduzir defeitos para 2%, mas ficou em 4%. Na fase Act, o time discute e implementa correções: talvez seja necessário um treinamento adicional, ou trocar um insumo de qualidade inferior, ou ajustar um parâmetro de máquina. Essas ações podem ser vistas como *miniplanos* corretivos dentro do mesmo ciclo, ou já o início do próximo ciclo atacando o que faltou. O

importante é não aceitar passivamente o não-cumprimento da meta. **Falhou? Aprenda e aja novamente.** Deming e outros gurus da qualidade sempre ressaltaram que o PDCA é um *processo de aprendizado*: erros são oportunidades de conhecer melhor o sistema. Nesse sentido, a etapa Act reflete sobre as lições aprendidas: *"Por que nosso plano não teve o efeito desejado? O que poderíamos fazer diferente?"* Muitas vezes, descobre-se que foi um erro de planejamento (metas irreais, subestimação de dificuldades) – então a ação é replanejar com dados mais realistas. Ou talvez a execução teve problemas (baixa adesão da equipe, recurso insuficiente) – então age-se nesses pontos específicos, reforçando a capacitação ou alocando mais recursos. Em certos casos, **pode-se decidir retroceder uma etapa**: por exemplo, perceber que a compreensão do problema estava equivocada e que é preciso voltar ao Planejamento para redefinir o escopo. Isso não deve ser visto como fracasso, mas como parte natural do ajuste. A etapa Act engloba também **ações preventivas**, se aplicável: identificar o que pode ser feito para que aquela falha não volte a ocorrer no futuro (um conceito caro às normas ISO e às metodologias de excelência). Exemplo: se um dos problemas foi falta de comunicação, uma ação preventiva poderia instituir reuniões-padrão em futuros projetos para garantir alinhamento. Ao final das correções, deve-se avaliar novamente se o objetivo inicial foi atingido ou se se torna necessário **estender o ciclo PDCA** com novas iterações até atingir. A abordagem é incremental: corrige, mede de novo; corrige, mede de novo – até que a meta (ou um patamar aceitável) seja alcançada. Importante destacar que, mesmo quando um ciclo não atinge plenamente o resultado, ele gera **conhecimento**. E esse conhecimento alimentará o próximo ciclo, tornando-o mais assertivo.

- **Reinício do ciclo (melhoria contínua):** O PDCA é cíclico por natureza, o que implica que **não há um fim definitivo** – após o Act, retorna-se ao Plan e assim sucessivamente. Por isso, costuma-se representar

graficamente o PDCA como um círculo ou espiral sem fim. No contexto de **melhoria contínua**, cada passagem pelo ciclo deve levar a um novo patamar de desempenho ou de entendimento. Imagine uma espiral ascendente: a cada ciclo PDCA bem executado, o padrão de operação da organização sobe um degrau (Figura 2). Com o tempo, esses ganhos graduais se acumulam em melhorias significativas. Mesmo que um ciclo atinja completamente sua meta, sempre haverá outro nível de excelência a buscar – novas metas podem ser estabelecidas e um novo PDCA inicia. Essa filosofia está por trás de programas de qualidade como **Kaizen** e **Lean**, que enxergam o aprimoramento como um processo infinito e incorporado à cultura. **Melhoria contínua** significa que *nunca estamos totalmente satisfeitos*; sempre existe algo que pode ser otimizado, seja na eficiência, na qualidade, no custo, na segurança ou em qualquer critério de desempenho. Além disso, fatores externos (tecnologia, mercado, legislação) mudam, e o que era excelente hoje pode ser mediano amanhã – daí a necessidade de continuamente planejar e melhorar. Durante o reinício do ciclo, muitas organizações aproveitam para **revisar prioridades**: talvez, após resolver um problema, o próximo ciclo foque em outro setor ou desafio. Assim, o PDCA pode “perambular” pela organização levando evolução a diferentes áreas. Convém criar mecanismos de **monitoramento contínuo** mesmo após o término de um ciclo, para rapidamente detectar necessidades de iniciar novos ciclos. Isso é visível em sistemas de gestão modernos, onde indicadores-chave são monitorados em tempo real e, ao menor sinal de desvio persistente, aciona-se um time de melhoria para aplicar PDCA naquele ponto. Finalmente, vale mencionar que existem variações do ciclo PDCA, como **PDSA (Plan, Do, Study, Act)** enfatizando o estudo dos resultados, ou **PDCL (Plan, Do, Check, Learn)** destacando o aprendizado organizacional. Todas reforçam o mesmo princípio: **aprender com a experiência e usar esse aprendizado para alimentar o próximo**

ciclo. A empresa que institucionaliza o PDCA desenvolve uma *memória organizacional de melhorias*, evitando repetir erros e ampliando acertos ao longo do tempo.

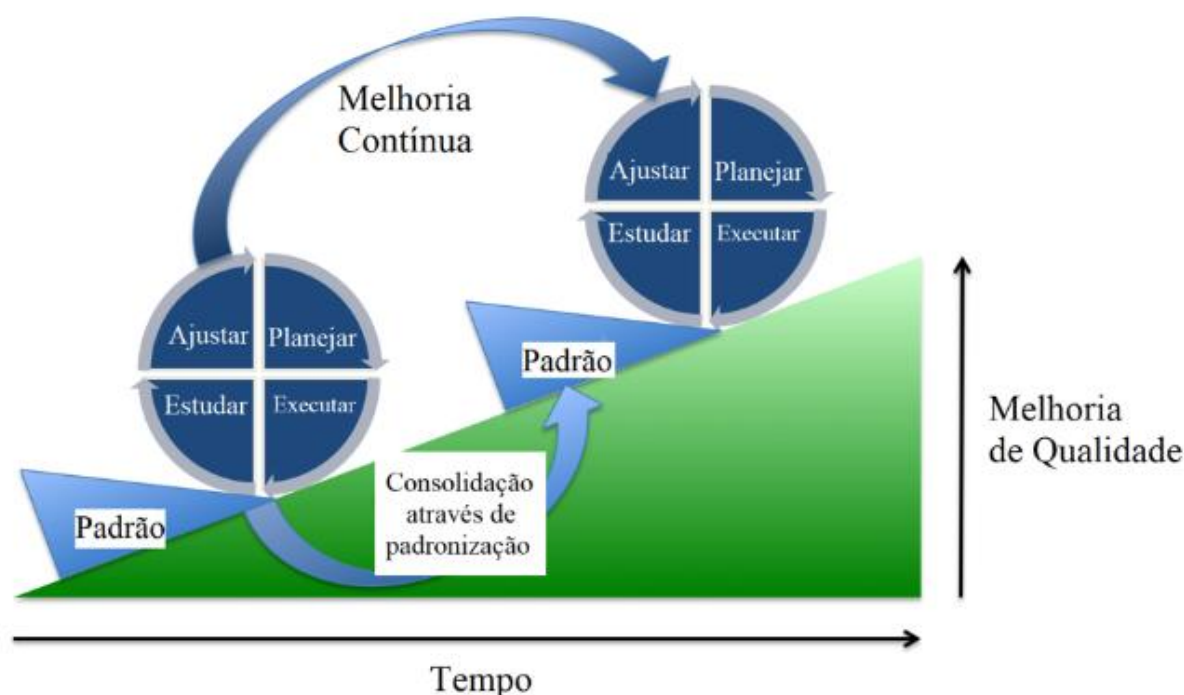


Figura 2: Conceito de melhoria contínua representado por ciclos sucessivos de PDCA (ou PDSA) elevando gradualmente o padrão de desempenho ao longo do tempo. Cada ciclo consolida as lições aprendidas e ajusta os processos, resultando em patamares superiores de qualidade (adaptado de representação da Wikimedia Commons).

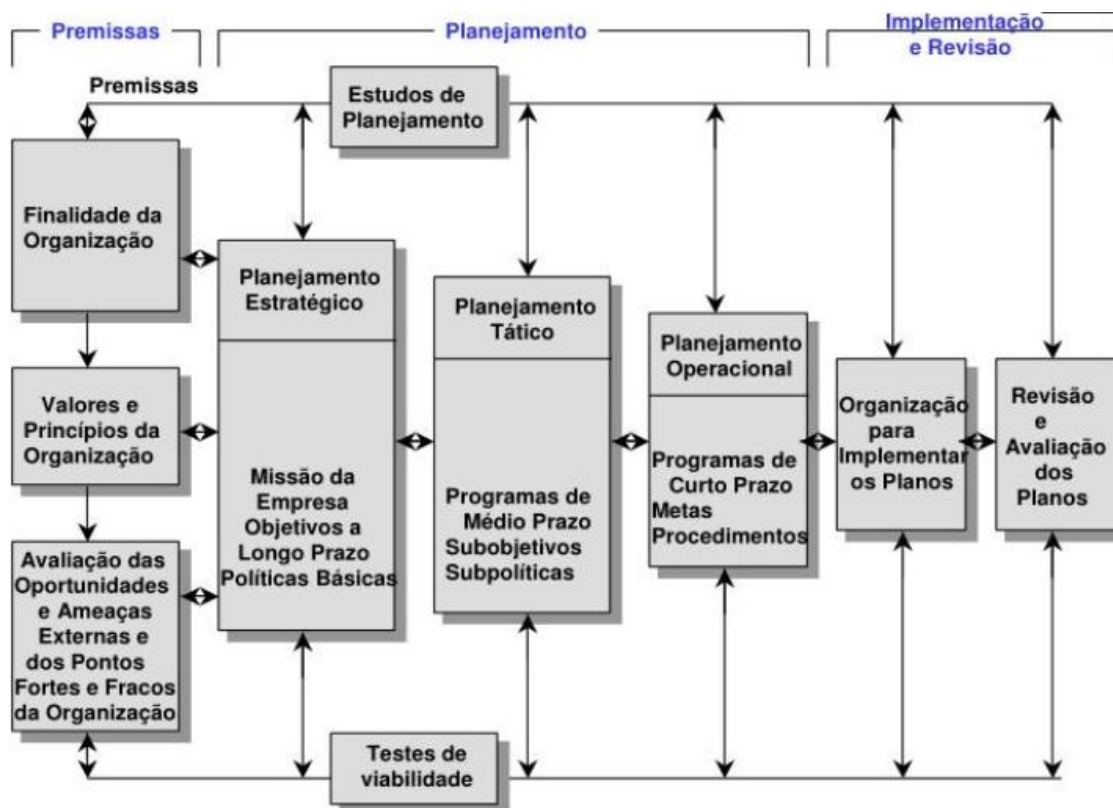
Em conclusão, a fase Agir fecha o loop do PDCA garantindo que o conhecimento obtido seja **convertido em ação concreta e em aprendizado para o futuro**. Seja padronizando uma inovação bem-sucedida, seja corrigindo um desvio, a organização ajusta seu curso e imediatamente parte para novo planejamento, num processo dinâmico de aperfeiçoamento. Esse caráter contínuo é o que faz do PDCA muito mais que uma sequência de etapas – ele é um **modelo gerencial cíclico**, orientado pela realidade dos resultados, que impulsiona uma cultura de

melhoria contínua. Quando incorporado ao dia a dia, o PDCA torna-se quase uma segunda natureza nas decisões: pensar antes de fazer (Plan), fazer de forma controlada (Do), verificar com dados (Check) e reagir apropriadamente (Act). Organizações de alto desempenho costumam ter inúmeros mini-PDCAs ocorrendo o tempo todo em diferentes níveis, do estratégico ao operacional, criando um ciclo virtuoso de aprendizado e excelência.

2. REFERENCIAL ESTRATÉGICO NAS ORGANIZAÇÕES: PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

É o **nível de maior abstração** em planejamento e que toma as **decisões mais abrangentes** e importantes. Isso porque deverá ser **orientado para toda organização**, elaborado no nível institucional, de direção. Além disso, seu **horizonte de tempo é em longo prazo**, algo entre 3 e 5 anos, segundo a TGA. No contexto da gestão pública, dada a sua abrangência e orientação a múltiplos atores e contingências, o lapso temporal pode ser ainda maior, em determinados casos.

O planejamento estratégico lida com as incertezas e por isso deve ser o nível a **administrar as relações da organização com o seu ambiente**, fazendo a devida gestão de riscos, que também são bastante numerosos em decorrência do espaço de tempo mais amplo e abordagem mais abrangente com que lida o nível institucional. Por assim dizer, é o nível estratégico que administra a **"zona de froneira"** entre os ambientes interno e externo da organização, orientando o desdobramento aos demais níveis, que se encarregarão de reduzir riscos e lidar com as idiossincrasias do processo de planejamento. Considerando a multiplicidade de abordagens de planejamento, por fins didáticos e para que se compreenda a relação entre os três tipos, quanto a seu nível, analisemos o modelo de Steiner abaixo:



Um dos modelos mais tradicionais e prescritivos de planejamento estabelece como etapas do planejamento a formulação de objetivos organizacionais; a auditoria externa; a auditoria interna; a formulação de alternativas estratégicas e a escolha a ser utilizada; e desenvolvimento de planos táticos e operacionais da estratégia.



FIQUE LIGADO! Veremos mais adiante que é no nível estratégico que se desenvolvem os conceitos mais importantes e difundidos de planejamento, a exemplo da missão, visão, negócio, objetivos, valores, cenários etc.

DIRETO DO CONCURSO

4. FGV – 2025 – Técnico Judiciário (TRT 24ª Região) / Administrativa / "Sem especialidade"

O planejamento estratégico é um processo organizacional de adaptação por meio da aprovação, da tomada de decisão e da avaliação.

Assinale a opção que apresenta, corretamente, o conceito de planejamento estratégico:

A) O planejamento estratégico é voltado exclusivamente para a solução dos problemas atuais, desconsiderando as necessidades futuras da organização.

41

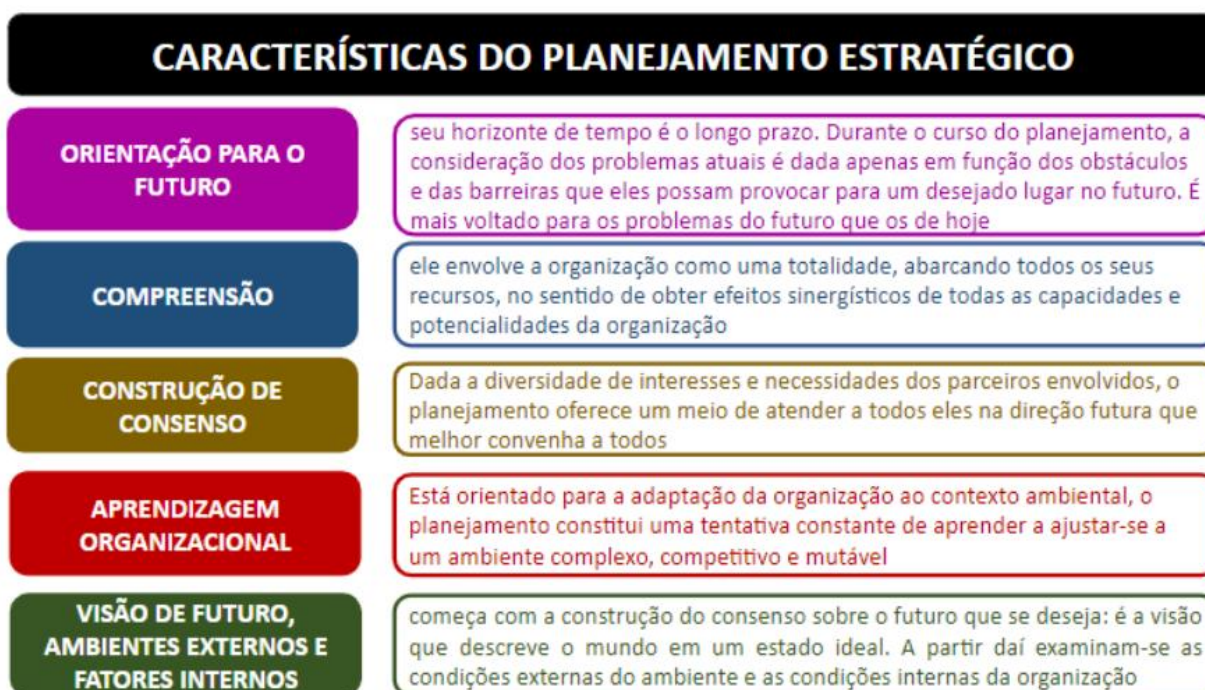
- B) O planejamento estratégico não envolve a organização como um todo, focando apenas nas áreas de maior prioridade para a empresa, sem considerar os recursos e capacidades de outros setores.
- C) O planejamento estratégico é o processo que busca estabelecer um consenso entre os envolvidos, atendendo às necessidades de todos os stakeholders de forma equilibrada.
- D) O planejamento estratégico não se adapta às mudanças ambientais, sendo rígido e inflexível em sua execução ao longo do tempo.
- E) O planejamento estratégico se limita a um processo de definição de metas de curto prazo, sem considerar as tendências e demandas futuras do mercado.

 GABARITO: C

COMENTÁRIO

A alternativa C está correta. O planejamento estratégico é, por definição, um processo dinâmico, participativo e orientado para o futuro, que visa alinhar os objetivos organizacionais aos interesses dos diversos públicos envolvidos, os chamados stakeholders.

Segundo Chiavenato (2021), o planejamento estratégico é voltado para a adaptação da organização a um ambiente externo em constante mudança, e por isso exige decisões baseadas em julgamentos e projeções, em vez de dados sempre concretos. Esse planejamento leva em conta pressões políticas, sociais, econômicas e tecnológicas — todas vindas de fora da estrutura organizacional — e requer, portanto, a construção de consensos internos e externos, articulando os interesses de diferentes setores, áreas e agentes envolvidos.



Fonte: Chiavenato (2021).

Henry Mintzberg reforça que o planejamento estratégico não é apenas uma técnica de definição de metas, mas uma prática organizacional que envolve pensamento coletivo e adaptabilidade. Ele afirma que uma estratégia eficaz emerge da interação entre visão deliberada e aprendizado emergente (Mintzberg, Ahlstrand & Lampel, 2000).

Igor Ansoff, por sua vez, destaca o papel do planejamento estratégico como uma ponte entre o presente e o futuro, orientando a organização na identificação de oportunidades externas e no fortalecimento das competências internas para aproveitá-las (ANSOFF, 1990).

Portanto, o planejamento estratégico é mais do que definir metas — é um processo sistêmico de diálogo, diagnóstico e mobilização de esforços conjuntos, com foco na sustentabilidade, adaptabilidade e integração de interesses.

✦ Análise das alternativas incorretas:

- ✗ A) Incorreta. O planejamento estratégico não se limita ao presente. Ao contrário, está voltado para o longo prazo e busca antecipar cenários futuros e tendências de mercado, orientando decisões sustentáveis.
 - ✗ B) Incorreta. O planejamento estratégico abrange toda a organização, envolvendo suas diferentes áreas, setores e recursos. Trata-se de um plano global, e não setorial.
 - ✗ D) Incorreta. A flexibilidade e a capacidade de adaptação às mudanças ambientais são características centrais do planejamento estratégico. Rigidez e inflexibilidade comprometem sua eficácia.
 - ✗ E) Incorreta. Planejamento de curto prazo é próprio do planejamento operacional, enquanto o estratégico projeta ações para o futuro e busca responder a mudanças externas e complexas.
-

5. AOC - 2013 - COREN/SC – Administrador

Com relação ao planejamento organizacional, assinale a alternativa que mostra aspectos de cada nível de planejamento quanto à sua abrangência.

- A) Planejamento estratégico é voltado para a eficiência da organização, planejamento tático é voltado para a coordenação e integração da organização e planejamento operacional é voltado para a eficácia da organização.
- B) Planejamento estratégico é voltado para a coordenação da organização, planejamento tático é voltado para a integração da organização e planejamento operacional é voltado para a coordenação e integração da organização.
- C) Planejamento estratégico é voltado para a eficácia da organização, planejamento tático é voltado para a coordenação e integração da organização e planejamento operacional é voltado para a eficiência da organização.
- D) Planejamento estratégico é voltado para o sentido de excelência da organização, planejamento tático é voltado para a eficiência e eficácia da organização e planejamento operacional é voltado para a composição da excelência da organização.

E) Planejamento estratégico é voltado para a composição da excelência da organização, planejamento tático é voltado para a eficiência e eficácia da organização e planejamento operacional é voltado para o sentido de excelência da organização.

GABARITO: C

COMENTÁRIO

A alternativa **C** está correta porque apresenta com exatidão a **relação entre os três níveis de planejamento organizacional** e seus respectivos focos gerenciais: **eficácia, coordenação e eficiência**.

Veja a distinção essencial entre os dois conceitos centrais:

- **Eficácia** diz respeito a **alcançar os objetivos definidos** — ou seja, fazer as coisas certas para atingir os fins desejados.
- **Eficiência** se refere à **forma como esses objetivos são alcançados**, com o melhor uso possível dos recursos disponíveis — isto é, fazer certo as coisas.

Com isso em mente:

-  **Planejamento estratégico** (nível institucional): voltado para a **eficácia da organização**. É elaborado pela alta administração e tem como foco principal **definir os rumos da organização no longo prazo**, garantindo que ela se adapte ao ambiente e mantenha sua relevância e sustentabilidade futura. Trata-se de “fazer as coisas certas”, mesmo que ainda não se saiba exatamente como fazê-las com total eficiência.
-  **Planejamento tático** (nível intermediário): voltado para a **coordenação e integração** das diversas áreas e departamentos da organização. Traduz as decisões estratégicas em metas e ações concretas a serem executadas pelos setores, promovendo **alinhamento interno** e sinergia.

-  **Planejamento operacional** (nível operacional): voltado para a **eficiência**. Envolve a definição de rotinas, procedimentos e tarefas no curto prazo. O objetivo aqui é **executar com perfeição aquilo que foi planejado**, minimizando desperdícios de tempo, recursos e esforço — ou seja, “fazer certo as coisas”.

✦ **Análise das alternativas incorretas :**

- ✗ **A)** Incorreta. **Inverte os conceitos de eficiência e eficácia**. O planejamento estratégico foca na **eficácia** (alcançar objetivos), e o operacional na **eficiência** (uso racional dos recursos). Essa troca compromete a lógica da hierarquia de planejamento.
- ✗ **B)** Incorreta. Reduz o papel do planejamento estratégico à simples “coordenação”, o que **empobrece sua função de definição de rumos organizacionais** e antecipação de cenários externos.
- ✗ **D)** Incorreta. Usa o termo “excelência” de forma vaga, **sem respaldo conceitual nas obras clássicas de administração**. Além disso, mistura conceitos e funções de forma confusa.
- ✗ **E)** Incorreta. Apresenta uma estrutura de raciocínio parecida com a da alternativa D, **sem base técnica** e com uso genérico da ideia de “excelência”, o que não caracteriza com precisão nenhuma das funções de planejamento.

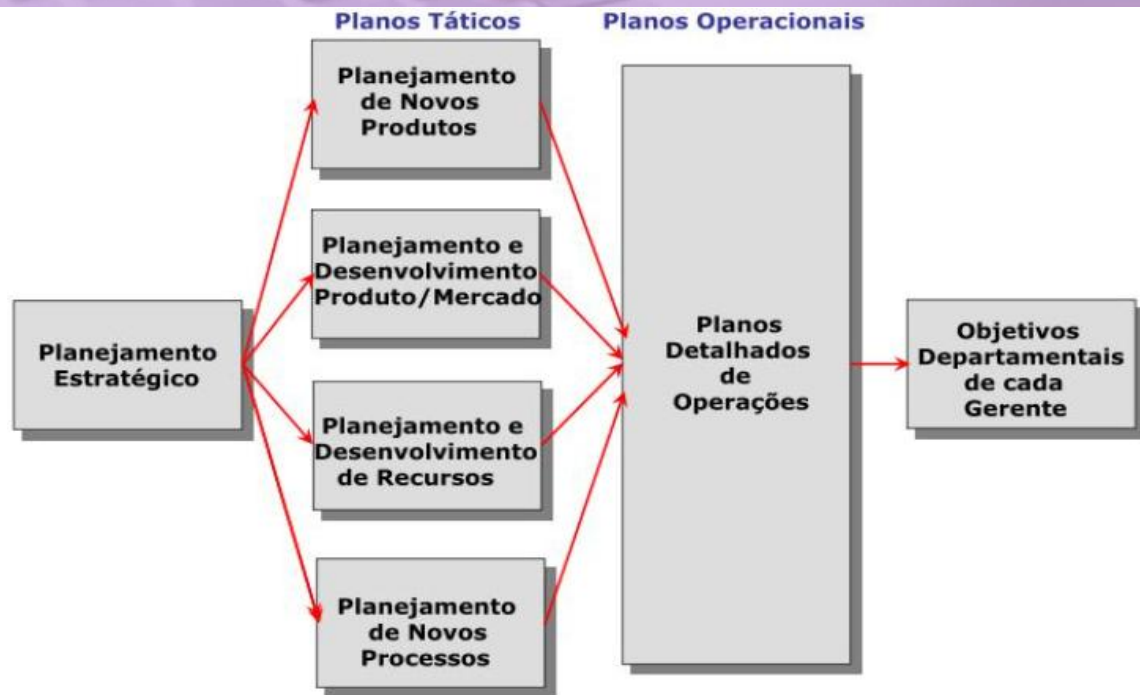
3. PLANEJAMENTO TÁTICO

Enquanto o Estratégico envolve toda a organização, o Tático (Intermediário) **compreende uma série de planos característicos e exclusivos para cada departamento ou divisão**. O Administrador faz uso dele para delinear o que as várias partes da organização, como departamentos ou divisões, devem fazer para que a organização alcance sucesso no decorrer do período de um ano de seu exercício. É esse nível de planejamento que, respeitadas as orientações do

nível estratégico, realiza-se a integração interna entre pensamento (estratégico) e ação (operacional), o que orientará o trabalho das pessoas em cada divisão organizacional.

Os planos táticos geralmente são desenvolvidos para as **áreas funcionais da organização, caracterizando planos de produção, marketing, pessoal, finanças e contabilidade**. Contudo, podem ainda se referir à tecnologia utilizada pela organização, investimentos, obtenção de recursos. Por assim dizer, esse tipo de planejamento trabalha com a decomposição dos objetivos, estratégias e políticas estabelecidos no planejamento estratégico, **otimizando uma área de resultados e não a organização inteira**. Tem como principal finalidade a **utilização eficiente dos recursos disponíveis** segundo estratégia predefinida e políticas orientativas fixadas.

É no nível tático que se desenvolvem as várias **políticas**, que por si, constituem **afirmações genéricas baseadas nos objetivos organizacionais e visam oferecer rumos para as pessoas dentro das organizações**. Em suma, políticas delimitam fronteiras ou limites dentro dos quais as pessoas podem tomar suas decisões. Por fim, seus planos táticos são feitos para serem implementados, num lapso temporal bem menor, no nível operacional.

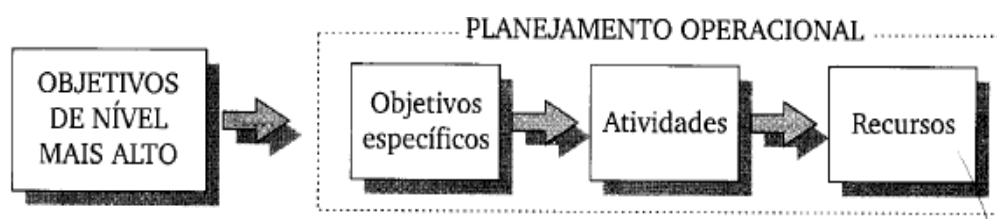


4. PLANEJAMENTO OPERACIONAL

Focalizado para o **curto prazo**, abrange **cada uma das tarefas ou operações individualmente** (o que fazer, como fazer). Dessa forma, está voltado para a **otimização e maximização dos resultados**, enquanto **o tático está voltado para a busca de resultados satisfatórios**.

- Cuidam da administração da rotina para assegurar que todos executem as tarefas e operações de acordo com os procedimentos estabelecidos pela organização, a fim de que essa possa alcançar os seus objetivos.
- Seus planos estão voltados para a **EFICIÊNCIA** (ênfase nos meios), já que a **EFICÁCIA** (ênfase nos fins) é preocupação dos níveis institucional e intermediário.
- Se os objetivos estratégicos definem **aonde** a organização quer chegar, na cadeia de meios e fins entre os níveis de planejamento, o operacional define atividades e recursos, bem como objetivos específicos, que definem

como e **o quê** a organização deve fazer para realizar os objetivos estratégicos.



O planejamento operacional nada mais é que **o traçado prévio de um conjunto de operações**, que vão ao encontro de objetivos táticos, que por sua vez, auxiliam no alcance de objetivos estratégicos. Por assim dizer, deve ser formulada uma cadeia de objetivos, em que, a partir dos objetivos principais, definem-se novos objetivos e depois as metas.

FIQUE LIGADO! Um único objetivo pode ser decomposto em várias metas, que cuidam de especificar e quantificar os objetivos, facilitando seu alcance. Para que sejam bem estabelecidos, tanto objetivos quanto metas devem obedecer aos seguintes requisitos, pressupostos pelo acróstico SMART: não se fala em metas genéricas, mas específicas e detalhadas; uma meta só é boa se puder ser quantificada/mensurada; além de precisar ser atingível; relevante para o alcance do objetivo; e com prazo definido para o alcance.



Quanto ao tema:

DIRETO DO CONCURSO

6. FCC – 2020 – Assembleia Legislativa do Amapá – Auxiliar Legislativo Operacional

O planejamento abrange alguns níveis na organização que diferem entre si, no que tange à extensão de tempo e conteúdo. A orientação para o curto prazo e o conteúdo detalhado e analítico refere-se ao nível de planejamento:

- A) Operacional
- B) Tático
- C) Estratégico
- D) Institucional
- E) Intermediário

 **GABARITO: A**

 **COMENTÁRIO**

O item retrata de forma precisa o planejamento em nível operacional, cuja principal característica é o foco no curto prazo, com detalhamento rigoroso das atividades e ênfase na execução eficiente das tarefas cotidianas.

Esse tipo de planejamento lida com as atividades do dia a dia da organização, especificando:

- Métodos e procedimentos a serem adotados;
- Cronogramas, responsáveis e recursos necessários;
- Instruções operacionais, regulamentos internos, checklists e rotinas de trabalho, entre outros instrumentos.

Diferente do planejamento estratégico (visão ampla e de longo prazo) e do tático (de médio prazo e voltado à coordenação entre áreas), o planejamento operacional é microorientado, com foco em fazer bem feito o que foi definido como necessário.

Segundo Chiavenato (2021), esse nível de planejamento busca garantir a eficiência na aplicação dos recursos, por meio de instruções detalhadas que permitam a execução exata das ações planejadas.

SÍNTESE DOS TRÊS PLANEJAMENTOS

Plano Estratégia	ESTRATEGICO	TÁTICO	OPERACIONAL
Conteúdo	Genérico, sintético, abrangente	Menos genérico e mais detalhado	Detalhado, específico e analítico
Extensão de Tempo	Longo Prazo Macro-orientado	Médio Prazo	Curto Prazo Micro-orientado
Amplitude	Abarca a organização na sua totalidade ou Globalmente	Abarca cada unidade/departamento/função/gerencial, setorial da empresa separadamente	Abarca cada tarefa ou operação de forma isolada
Níveis hierárquicos	Direção Institucional	Gerência Funcional/departamental	Supervisão "Chão de fábrica"
Cargos Envolvidos	Diretores e altos executivos	Gerentes e pessoal do meio do campo	Supervisores e Encarregados
Abrangência	A empresa ou áreas da empresa	Cada departamento ou unidade da empresa	Cada grupo de pessoas ou tarefas

DIRETO DO CONCURSO

7. FGV – 2018 – Ministério Público do Estado de Alagoas – MPE/AL – Cargo: Administrador

Os objetivos de uma organização podem direcionar a atuação de seus membros. No entanto, para que cumpram esse papel adequadamente, os objetivos devem se caracterizar pela:

- A) Atemporalidade
- B) Mensurabilidade

- C) Relatividade
- D) Generalidade
- E) Atipicidade

 GABARITO: B

 COMENTÁRIO

Conforme se pode observar, dos atributos apresentados, apenas a mensurabilidade está correta, o que se verifica na alternativa B. Ademais, os objetivos e metas deverão ser temporais, com prazo certo para o alcance, devem ter relevância e não relatividade, devem ser específicos e não genéricos, além de serem realistas e atingíveis.

 Análise das alternativas incorretas:

 Alternativa A – Atemporalidade:

Objetivos eficazes precisam estar vinculados a prazos definidos. A ausência de um tempo determinado compromete a gestão por resultados, pois torna impossível aferir o momento de conclusão ou o progresso alcançado.

 Alternativa C – Relatividade:

Objetivos devem ser claros e relevantes, e não relativos ou vagos. A relatividade compromete o foco e a motivação dos envolvidos, dificultando a mensuração do desempenho.

 Alternativa D – Generalidade:

Objetivos amplos demais, sem especificidade, tornam-se difíceis de interpretar e executar. A boa prática gerencial exige definições específicas e bem delimitadas.

 Alternativa E – Atipicidade:

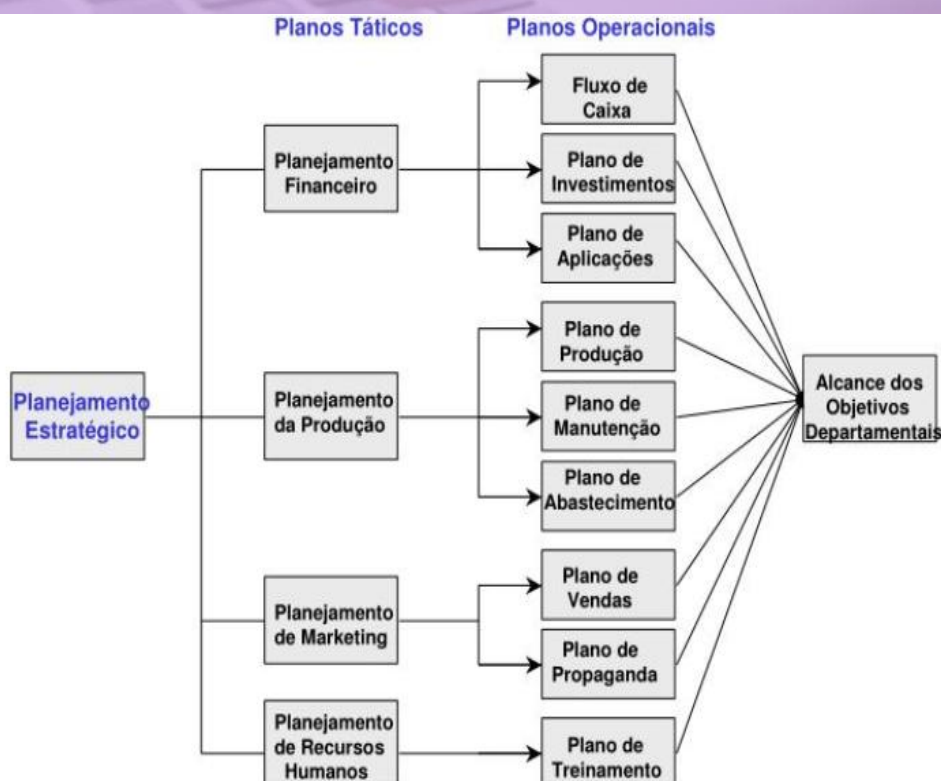
Objetivos devem ser comuns, claros e compreendidos por todos os envolvidos. A atipicidade, ou seja, o caráter incomum ou estranho, gera ruído na comunicação e compromete o alinhamento organizacional.

Abaixo, um exemplo de objetivo decomposto em conjunto de metas e atividades a elas inerentes:



Por fim, são tipos específicos de planos no nível operacional:

- **Procedimentos:** Estão relacionados a **métodos**.
- **Orçamentos:** Estão relacionados com **dinheiro**. Também denominados *Budgets*.
- **Programas/Programações:** Estão relacionados com o **tempo** a construção de cronogramas e diagramas de rede.
- **Regulamentos:** Estão relacionados com o **comportamento das pessoas**.



5. SISTEMA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E SUA RELAÇÃO COM O PLANEJAMENTO

É importante entender que o planejamento, bem como a definição de estratégias, compreende um amplo sistema, denominado de Gestão Estratégica, que se desenvolveu como área formal de conhecimento à década de 60 dentro da Administração, muito em decorrência dos estudos da *Harvard Business School*. Enquanto sistema, a Gestão Estratégica abarca vários outros conceitos mais específicos, a exemplo do planejamento estratégico, seu desdobramento em áreas funcionais da organização e seu nível de operacionalização. Os conceitos abaixo delimitados guardam entre si a seguinte relação:

- ✓ **Gestão estratégica:** Área de conhecimento mais ampla e abrangente. Engloba o processo de planejamento em todos os seus níveis e procura

estudar as inter-relações organizacionais e ambientais, criando diferencial competitivo no melhor posicionamento perante o ambiente.

- ✓ **Planejamento estratégico:** É tanto uma ferramenta gerencial quanto um processo e uma função básica administrativa constante do processo administrativo – PODC. Define os seguintes elementos básicos do processo de planejamento: **missão, visão, objetivos, metas, estratégias, valores, políticas diretrizes.**
- ✓ **Plano estratégico:** É o produto do planejamento estratégico, seu *output* ou resultado. É a formalização de todo o processo em um documento que sintetiza os principais conceitos que viabilizarão a execução das estratégias e o desdobramento em táticas e operações. Formaliza as macroorientações, as diretrizes e políticas que guiarão a execução das estratégias e servirão de base para o controle estratégico e estabelecimento de padrões.

✓

Grosso modo, assim pode ser sintetizado o sistema de gestão estratégica, que abarca os conceitos de planejamento e suas etapas:

CONCEPÇÃO	GESTÃO DO CONHECIMENTO	FORMULAÇÃO	IMPLEMENTAÇÃO	AVALIAÇÃO
• Missão • Visão • Valores	• Diagnóstico externo	• Planejamento estratégico	• Desempenho organizacional	• Auditoria dos resultados

• Redefinição do negócio	• Diagnóstico interno • Construção de cenários	• Definição de objetivos • Decisão acerca das estratégias e forças competitivas	• Sistemas de informação gerencial • Liderança e governança	• Controle estratégico • Avaliação das estratégias • <i>Balanced scorecard</i> • Análise da eficácia
--	---	--	--	---

FIQUE LIGADO(A)! Não há consenso quanto a quais e quantas fases derivam o planejamento, bem como quanto

à ordem das etapas. Usualmente adota-se o diagnóstico como a primeira fase, posição defendida por Djalma de

Oliveira. Porém, há autores, a exemplo de Chiavenato, que traçam a missão e a visão antes de realizar o diagnóstico

6. ELEMENTOS IMPORTANTES DO PROCESSO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: NEGÓCIO, MISSÃO, VISÃO DE FUTURO E VALORES

É no planejamento estratégico da organização que se fundamentam os principais e mais abrangentes conceitos sobre a organização. É nesse nível que se estabelece a **consistência e concepção de crenças e princípios que nortearam toda a comunidade organização**, desde o nível estratégico até o nível organizacional, para que todos cumpram seu papel, dentro de sua zona de alçada. Abaixo, traremos um a um os conceitos da concepção de planejamento estratégico:

6.1 Missão e negócio

A missão representa a razão de ser de uma organização, delimitando seu escopo competitivo, sua área de atuação, bem como o esboço do negócio. Chiavenato defende que “é a causa pela qual se deve lutar, sendo que essa se extingue à medida que a visão de negócios se concretiza”. Em linhas gerais a declaração de missão responder a qual demanda genérica da sociedade deverá ser atendida. Normalmente a missão caracteriza a organização, dando-lhe “personalidade” e a distinguindo das demais, anunciando onde a organização está e em que ponto pretende se posicionar, devendo ser estimulante e inspiradora a seus *stakeholders*.

Em linhas gerais, a definição de missão é importante em consideração aos seguintes pontos:

- Concentra o esforço das pessoas em determinada direção, explicitando seu compromisso;
 - Define o posicionamento estratégico da organização;
- Evita desgastes e propósitos conflitantes na execução das estratégias;
 - Embasa a formulação de objetivos e políticas;
- Cria senso de propósito, responsabilidade e compromisso com os diversos *stakeholders*.

Quanto ao conceito de missão organizacional, analisemos as seguintes questões:

DIRETO DO CONCURSO

8. CESGRANRIO – 2024 – Técnico de Planejamento e Pesquisa (IPEA) – Gestão e Logística

Ao entrar na sede de uma determinada empresa, qualquer funcionário ou visitante pode ler em um quadro colocado em posição de destaque:

“Nesta empresa, todos se empenham para liderar a criação, o desenvolvimento e a produção de tecnologias de saúde mais avançadas no setor em todo o mundo.”

O processo de administração estratégica começa quando uma organização define seu propósito de longo prazo.

Esse propósito é expresso, como visto no caso da empresa mencionada, na forma de uma:

- A) escolha estratégica
- B) vantagem competitiva
- C) preparação de ofertas
- D) declaração de missão
- E) distribuição equilibrada

 **GABARITO: D**

COMENTÁRIO

O enunciado descreve uma declaração de missão, pois apresenta de forma explícita o propósito duradouro e essencial da organização, com foco naquilo que ela faz, para quem faz e com qual compromisso.

A missão é o ponto de partida do planejamento estratégico. Segundo Chiavenato (2014), “a missão representa a razão da existência de uma organização. Significa a finalidade ou o motivo pelo qual a organização foi criada e para o que

ela deve servir.” Essa ideia é reforçada por Paludo (2015), ao definir missão como “a razão de ser da organização, ou seja, o motivo pelo qual ela foi criada e para o qual ela existe.”

De forma semelhante, Djalma Oliveira (2007) afirma que a missão representa “a conceituação do horizonte dentro do qual a empresa atua ou poderá atuar no futuro”, sendo, portanto, uma visão estratégica de longo alcance sobre sua identidade e função.

Peter Drucker (1981) é ainda mais enfático: “uma empresa não se define pelo seu nome, estatuto ou produto que faz; ela se define pela sua missão. Somente uma definição clara da missão é razão de existir da organização e torna possíveis, claros e realistas os objetivos da empresa.”

Por fim, Certo & Peter (1993) resumem: “a missão exprime a proposta para a qual, ou a razão pela qual, uma organização existe.”

Diferencia-se da visão, que representa o estado futuro desejado, e dos valores, que são os princípios e crenças que orientam comportamentos e decisões no dia a dia. O conjunto missão-visão-valores é a base do planejamento estratégico moderno.

✦ **Análise das alternativas incorretas:**

✗ Alternativa A – Escolha estratégica:

Refere-se a decisões sobre rotas organizacionais, como expansão de mercados, parcerias ou inovações. Essas escolhas decorrem da missão, mas não são a missão em si.

✗ Alternativa B – Vantagem competitiva:

Corresponde aos diferenciais que posicionam a empresa à frente da concorrência, como liderança em custo ou inovação. É um resultado estratégico, não o propósito institucional.

✗ Alternativa C – Preparação de ofertas:

Relaciona-se ao desenvolvimento de produtos ou serviços para o público-alvo. Trata-se de uma atividade operacional, sem natureza institucional.

✗ Alternativa E – Distribuição equilibrada:

É uma expressão vaga e sem aplicação direta na literatura sobre planejamento estratégico. Não caracteriza o propósito organizacional.

9. FGV – 2016 – IBGE – Plano Estratégico

O Plano Estratégico 2012–2015 do IBGE define a missão institucional como: “Retratar o Brasil com informações necessárias ao conhecimento da sua realidade e ao exercício da cidadania.”

O conceito de missão:

- A) declara, sucintamente, a razão de ser da instituição, a finalidade de sua existência, revelando o que ela faz e para que faz;
- B) estabelece o conjunto de crenças impulsionadoras de comportamentos cotidianos a serem seguidos pelo corpo funcional;
- C) direciona os rumos e descreve o futuro desejado pela instituição no horizonte de tempo do Plano Estratégico;
- D) aponta as condições essenciais para a efetividade da estratégia estabelecida para o seu cumprimento;
- E) estabelece os conjuntos de atividades realizadas pela instituição que contribuem sinergicamente para o alcance dos seus objetivos estratégicos.

✚ **Gabarito: Letra A**

Comentário:

O conjunto de crenças impulsionadoras do comportamento caracteriza os valores organizacionais. O futuro desejado para a organização é a definição de visão de futuro. O diagnóstico estratégico está apto a definir condições

essenciais para a efetividade da estratégia, e a definição de atividades para a consecução dos objetivos caracteriza estratégias ou cursos de ação.

Logo, somente a alternativa A corresponde devidamente ao conceito de missão, caracterizada classicamente como a “razão de ser” da organização.

✦ Análise das alternativas incorretas:

✗ Alternativa B – Incorreta:

Essa descrição corresponde aos valores organizacionais, e não à missão. Os valores são princípios ou crenças que orientam o comportamento dos membros da instituição.

✗ Alternativa C – Incorreta:

Refere-se à visão de futuro, que indica o que a organização deseja se tornar dentro de um determinado horizonte temporal.

✗ Alternativa D – Incorreta:

Essa alternativa descreve elementos relacionados ao diagnóstico estratégico, não à missão. Trata-se da avaliação das condições internas e externas que impactam a implementação da estratégia.

✗ Alternativa E – Incorreta:

Trata da definição de estratégias ou cursos de ação, ou seja, os meios escolhidos para atingir os objetivos estratégicos, e não da missão institucional.

Ainda sobre missão, segundo Kotler, a definição dela deve se dar em função de satisfazer a alguma necessidade do ambiente externo, não em termos de oferecer algum produto ou serviço. Na verdade, a missão identifica os propósitos atuais e futuros da organização, envolvendo crenças e expectativas dos principais dirigentes e dos acionistas.

FIQUE LIGADO(A): Propósitos representam a explicitação dos setores de atuação dentro da missão em que a organização já atua ou está analisando atuar. Por isso mesmo, a declaração de missão poderá conter não só os propósitos atuais, mas também os futuros.

Segundo Chiavenato, a atualização da missão acontece pela redefinição do negócio da instituição. Segundo o autor, o que fundamenta a declaração de missão é o processo de satisfação dos *stakeholders*, mais do que o processo produtivo, abordagem que permite a ampliação do escopo das operações, visando assegurar a sustentabilidade organizacional. É para o cumprimento da missão que as instituições devem guiar seus esforços.

Quanto ao conceito de negócio, analisemos a seguinte questão:

DIRETO DO CONCURSO

10. FGV – 2015 – CODEMIG

A etapa de definição do negócio é fundamental para o delineamento adequado do planejamento estratégico. Entretanto, essa etapa é muitas vezes negligenciada pelas empresas que partem direto para a elaboração da sua missão e visão.

Ao definir seu negócio, a empresa deve ter o cuidado de não fazê-lo de forma restrita, que limite as opções de produto/serviço para o atendimento às necessidades do mercado.

O exemplo abaixo que melhor representa uma definição ampla de negócio da empresa e que permite satisfazer os desejos e necessidades do mercado é:

- A) Honda: fabricamos automóveis.
- B) Columbia Pictures: produzimos entretenimento.
- C) Avon: fabricamos cosméticos.
- D) Petrobras: produzimos petróleo.
- E) Canon: produzimos copiadoras.

GABARITO: B

COMENTÁRIO

A descrição do negócio deve delimitar a área de atuação do negócio, sendo abrangente e definindo bem seu escopo competitivo. Por assim dizer, a Honda, a Avon, a Petrobras e a Canon tiveram restringidos os seus escopos de atuação. Respectivamente, cada uma delas atua em uma posição de mercado que vai além da fabricação de automóveis, da fabricação de cosméticos, da produção de petróleo e da produção de copiadoras.

Vejamos o que seria correto para a Petrobras, por exemplo: gerar energia sob diversas fontes e matrizes energéticas, com combustíveis fósseis e seus produtos derivados. Perceba que o escopo de atuação da Petrobrás vai muito além de produzir petróleo, assim como a Avon produz bem mais que apenas cosméticos. Já viu uma revistinha da marca para ver que ali é quase um Posto Ipiranga? Tem de tudo!

Por assim considerar, somente a alternativa (B) atende ao comando da questão, pois ao estabelecer que a Columbia Pictures atende ao ramo do “entretenimento”, amplia sua área de atuação com maior abrangência do que seria, caso tivesse dito “produzimos filmes”. Assim, a Columbia possui parques temáticos, produtos franquizados, séries, filmes, animações etc.

 Análise das alternativas incorretas:

 Alternativa A – Incorreta:

Dizer que a Honda “fabrica automóveis” reduz seu escopo, quando, na verdade, a empresa atua em diversos setores, como motocicletas, equipamentos de força e até inovação em mobilidade elétrica.

 Alternativa C – Incorreta:

“Fabricamos cosméticos” limita o negócio da Avon, que também atua com bijuterias, utensílios domésticos e produtos de moda e bem-estar, como claramente visto em seus catálogos.

✗ Alternativa D – Incorreta:

“Produzimos petróleo” restringe o negócio da Petrobras, que tem atuação muito mais ampla no setor energético, incluindo refino, gás natural, biocombustíveis e energia elétrica.

✗ Alternativa E – Incorreta:

“Produzimos copiadoras” não reflete a diversidade do portfólio da Canon, que inclui câmeras, equipamentos médicos, impressoras, soluções de imagem digital, entre outros.

Se comparada com o negócio, a missão é bem mais abrangente: além de definir sucintamente o escopo competitivo, dando esboço do negócio, a missão mobiliza certas crenças, valores e expectativas ao definir propósitos atuais ou futuros da organização. Além disso, quando bem elaborada, a missão atente as demandas de seus diversos interessados, internos e externos. Para desenvolver a percepção de atendimento aos diversos públicos ou *stakeholders*, é preciso verificar se as ações são capazes de gerar valor, retraindo motivados seus colaboradores, satisfazendo aos clientes, atraindo novos mercados e gerando benefícios aos acionistas, o que está contido na declaração de missão, mas não no negócio. No caso das organizações públicas, a missão deverá ser apta a gerar valor social. É, portanto, uma mensagem de legitimidade tanto interna quanto externa.

Abaixo, alguns exemplos de declaração de missão:

- **Superior Tribunal de Justiça (STJ)** – Plano Estratégico 2021–2026: “Uniformizar a interpretação da legislação federal e oferecer justiça ágil e

cidadã.”

🔗 Fonte: transparencia.stj.jus.br

- **Ministério Público Federal (MPF):**

“Promover a realização da justiça, a bem da sociedade e em defesa do Estado Democrático de Direito.”

🔗 Fonte: mpf.mp.br

- **Senado Federal:**

“Exercer a representação das Unidades da Federação e as funções legislativa e fiscalizadora, fortalecendo o modelo democrático federativo, incentivando a participação da sociedade e a integração dos Estados, e promovendo, com justiça social, a qualidade de vida do povo brasileiro.”

🔗 Fonte: senado.leg.br

- **Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI):**

“Planejar e coordenar as políticas de gestão da administração pública federal, para fortalecer as capacidades do Estado para promoção do desenvolvimento sustentável e do aprimoramento da entrega de resultados ao cidadão.”

🔗 Fonte: gov.br

- **Câmara dos Deputados:**

“Representar o povo brasileiro, elaborar leis e fiscalizar os atos da Administração Pública, com o propósito de promover a democracia e o desenvolvimento nacional com justiça social.”

🔗 Fonte: camara.leg.br

- **Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF):**

“Representar a população do Distrito Federal, legislar e fiscalizar o Poder Executivo, promovendo a cidadania e o desenvolvimento sustentável da região.”

🔗 Fonte: cl.df.gov.br

● **Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA):**

“Qualificar a tomada de decisão do Estado e o debate público.”

🔗 Fonte: ipea.gov.br

É muito comum que as bancas coloquem declarações, pedindo para que se aponte o que é ou não a declaração de missão organizacional, a exemplo da questão abaixo:

DIRETO DO CONCURSO

11. (FGV/AL-RO/2018)

Analise a frase retirada do site da Secretaria do Tesouro Nacional: “Gerir as contas públicas de forma eficiente e transparente, zelando pelo equilíbrio fiscal e pela qualidade do gasto público.”

A frase é um exemplo de:

- (A) missão organizacional.
- (B) visão de futuro.
- (C) valores principiológicos.
- (D) metas específicas.
- (E) objetivo orientador.

🎯 **GABARITO: A**

🎓 **COMENTÁRIO**

Mais uma vez temos o conceito de missão, definindo o propósito institucional, o direcionamento ao seu público e a natureza do negócio da organização — que, neste caso, é gerir as contas públicas com foco em eficiência, transparência, equilíbrio fiscal e qualidade do gasto. Esses elementos compõem uma formulação típica de missão organizacional, que responde à pergunta central: por que a organização existe e a quem serve?

A declaração de missão pode representar o primeiro esboço da definição do negócio, delimitando a área de atuação ou o segmento de mercado institucional. Esse negócio pode ser entendido com base em três dimensões:

1. Grupo de clientes: quem é atendido;
2. Necessidades dos clientes: o que se busca atender;
3. Tecnologia/meios utilizados: como a entrega é realizada com excelência operacional.

✦ Análise das alternativas incorretas:

✗ Alternativa B – Visão de futuro:

A visão está ligada ao futuro desejado pela organização — onde ela quer chegar. Não é o caso da frase apresentada, que trata da atuação atual e do propósito contínuo.

✗ Alternativa C – Valores principiológicos:

Valores dizem respeito a princípios e crenças fundamentais (ex: ética, respeito, justiça). A frase apresenta diretrizes operacionais, e não valores abstratos.

✗ Alternativa D – Metas específicas:

Metas são quantificadas, com prazos e indicadores definidos. A frase é ampla, institucional, e não apresenta métricas ou escopo mensurável.

✗ Alternativa E – Objetivo orientador:

Apesar de a missão orientar, essa alternativa é genérica demais. O enunciado é um exemplo claro de declaração de missão, não de um simples objetivo.

6.2 Visão de futuro

E em função do alcance da visão de futuro que as organizações se inspiram a desenvolver suas ações da melhor forma. Ela pode ser conceituada como o “sonho acalentado” de cada organização, definindo aquilo que ela quer ser ou alcançar no futuro. Assim como a declaração de missão, a declaração de visão deve se alinhar aos interesses de seus *stakeholders*, esclarecendo a direção do negócio, oferecendo foco, inspirando e motivando os interessados e envolvidos a tomar as ações necessárias para seu alcance.

FIQUE LIGADO(A)! A visão deve ser resultado do consenso e bom senso de um grupo de líderes e não da vontade de uma só pessoa. Por liderança, entenda-se a capacidade de motivar e influenciar positivamente o desempenho geral das pessoas, que devem trabalhar em prol do alcance de um futuro idealizado para a organização. Como se percebe, além de questões racionais, a declaração de visão também envolve questões emocionais e precisa ser inspiradora.

Para Djalma de Oliveira, visão de futuro é conceituada com “os limites que os proprietários e principais executivos da empresa conseguem enxergar dentro de um período de tempo mais longe e uma abordagem mais ampla”. Assim, segundo o autor, a visão propicia o grande delineamento do planejamento estratégico, representando o que a organização quer ser.

Para Chiavenato, a visão deve ser coerente com o padrão de comportamento da organização, com aderência à realidade – ainda que represente o “sonho acalentado” da organização, este sonho precisa ser possível. Além disso, deve favorecer todos os *stakeholders*, considerando clientes, colaboradores, clientes. Sua descrição deve ser sucinta, porém, poderosa o suficiente para manter a capacidade de inspirar e incentivar o compromisso dos interessados, podendo

ser expressa em *slogans*. O referido autor estabelece alguns requisitos para que a visão consiga promover o envolvimento das pessoas:

- Deve ser inteligível e concisa para sua melhor compreensão;
- Deve ser capaz de promover uma projeção de futuro, com imagens, metáforas, analogias;
- Deve ser capaz de comunicar o futuro desejado em todas as oportunidades possíveis; e
- Deve ser capaz de criar coalização, acolhendo manifestações dos mais diversos níveis da organização.

Veja como o conceito de visão pode ser cobrado em prova:

DIRETO DO CONCURSO

12. VUNESP – Profissional para Assuntos Administrativos (UNICAMP)/Técnico em Administração – 2019

Dois dos pressupostos fundamentais para a elaboração do planejamento estratégico são a definição dos princípios que norteiam o comportamento da organização e como ela se vê no futuro. Esses dois elementos aparecem na teoria do planejamento como, respectivamente:

- (A) regras e missão.
- (B) missão e visão.
- (C) valores e visão.
- (D) regulamentos e visão.
- (E) valores e missão.

GABARITO: C

COMENTÁRIO

Como explicado, a visão da organização é a declaração que define a direção futura da empresa. É uma descrição do que a organização aspira a ser ou a alcançar a longo prazo. Por isso, a resposta correta estaria entre os itens B, C e E.

Como já aprendemos, a missão está ligada ao propósito atual da organização, e não aos princípios ou ao futuro, o que elimina a alternativa B.

Os valores, por sua vez, estão relacionados com os princípios éticos e morais que guiam as ações e decisões da empresa. Eles são fundamentais para o estabelecimento de uma cultura organizacional forte e coerente, assim como para a criação de um ambiente organizacional saudável e produtivo.

Dessa forma, os dois elementos mencionados no enunciado – os princípios que norteiam o comportamento e como a organização se vê no futuro – correspondem, respectivamente, aos valores e à visão.

Análise das alternativas incorretas:

Alternativa A – Regras e missão:

Regras são instrumentos normativos internos, não princípios norteadores. Missão também não corresponde à visão de futuro, e sim ao presente.

Alternativa B – Missão e visão:

A missão não representa os princípios éticos, mas sim o propósito organizacional. Já vimos que os princípios estão nos valores.

Alternativa D – Regulamentos e visão:

Regulamentos são normas formais, que não representam os princípios morais e éticos da organização.

Alternativa E – Valores e missão:

Os valores estão corretos como primeiro elemento, mas missão não representa o futuro aspirado, e sim o presente vivido. Logo, incorreta.

Por fim, cumpre destacar que a visão não se confunde com um objetivo, apesar de, assim como ele, poder se referir a algo que a organização pretende alcançar no futuro. A visão norteará a formulação de objetivos, mas será mais abrangente que eles, não sendo, portanto, quantificável. Segundo Chiavenato, a visão funciona como um sonho que antecipa o alcance de resultados e o alcance de vários objetivos estratégicos.

Vejamos alguns exemplos de visão de futuro de organizações públicas:

Superior Tribunal de Justiça (STJ) – Visão (2021–2026):

Consolidar o STJ como uma corte de precedentes que oferece justiça ágil, moderna, preventiva e cidadã.

Fonte: transparencia.stj.jus.br

Ministério Público Federal (MPF):

Até 2020, ser reconhecido, nacional e internacionalmente, pela excelência na promoção da justiça, da cidadania e no combate ao crime e à corrupção.

Senado Federal:

Ser referência de instituição legislativa reconhecida por sua excelência no exercício de suas funções constitucionais, com a participação da sociedade, caracterizando-se como alicerce da democracia, da federação e do desenvolvimento sustentável, e reconhecida por sua excelência no exercício da governança e gestão pública.

Câmara dos Deputados – Visão:

Consolidar-se como o centro de debates dos grandes temas nacionais, moderno, transparente e com ampla participação dos cidadãos.

Fonte: camara.leg.br

É muito comum que as bancas estabeleçam várias declarações, pedindo que se aponte a que se amolde ao conceito de visão de futuro, muitas vezes confundindo com a declaração de missão e outros elementos do planejamento estratégico, tal qual se pode perceber na questão abaixo:

DIRETO DO CONCURSO

13.(FGV/IMBEL/2021)

Leia o fragmento a seguir, retirado do sítio eletrônico da IMBEL:

“Ser reconhecida no mercado nacional e internacional como uma empresa de excelência no desenvolvimento, fabricação e fornecimento de soluções de defesa e segurança.”

O fragmento representa uma importante ferramenta de planejamento estratégico, conhecida como:

- (A) visão
- (B) missão
- (C) valores
- (D) negócio
- (E) princípios

 **GABARITO: A**

COMENTÁRIO

Como se pode perceber, a declaração apresenta o que a IMBEL pretende ser no futuro, criando senso de direção aos seus colaboradores e aclarando seu desejo de reconhecimento pela sociedade acerca da excelência na fabricação e

72

fornecimento de soluções de defesa e de segurança, o que adequadamente caracteriza o conceito de visão, acertadamente apontada na alternativa (A).

✦ **Análise das alternativas incorretas:**

✗ Alternativa B – Missão:

Missão define o propósito atual da organização, ou seja, sua razão de ser. O texto trata de um estado futuro desejado, e não de sua função presente.

✗ Alternativa C – Valores:

Valores são os princípios éticos e comportamentais que orientam decisões e condutas. A frase não apresenta crenças ou princípios, mas sim aspiração institucional.

✗ Alternativa D – Negócio:

Negócio refere-se à área de atuação concreta da organização, ou seja, o que ela efetivamente faz. O fragmento descreve onde a organização quer chegar, e não o que ela faz hoje.

✗ Alternativa E – Princípios:

Princípios são elementos que guiam comportamentos e decisões. Mais uma vez, o trecho indica uma visão estratégica de futuro, e não diretrizes de conduta.

6.3 Princípios e valores organizacionais

Valores representam o conjunto de crenças fundamentais de determinada organização, dando suporte para todas às principais decisões e ações. Assim como os princípios, que com eles se confundem, correspondem aos conceitos dos quais a organização não está disposta a abrir mão, devendo ser obrigatoriamente respeitados por todos. Em outras palavras, valores representam os atributos e as virtudes da organização. A visão e os valores organizacionais servem para consolidar o *slogan*, conferindo atratividade aos diversos interessados ou *stakeholders*: clientes, fornecedores, comunidade, colaboradores.

Vejamos a seguinte questão:

DIRETO DO CONCURSO

14. (FGV/AL-MT/2013) Os atributos que a força de trabalho julga positivo ou negativo numa organização, são denominados.

- (A) Normas.
- (B) Poderes.
- (C) Recompensas.
- (D) Valores.
- (E) Climas.

 **GABARITO: D**

 **COMENTÁRIO**

São os valores quem delimitam as ações das pessoas no contexto da organização, definindo as condutas valorizadas e aceitáveis, bem com as condutas reprováveis, segundo juízo de valor coletivo, o que torna correta a **alternativa (D)**.

Segundo o Tribunal de Contas da união, “valores organizacionais representam os princípios que devem nortear as ações e a conduta de colaboradores, gerentes e autoridades ligadas a uma instituição pública. Tais valores, portanto, consubstanciam-se em conjunto de crenças e princípios que orientam e informam as atividades da instituição. Quando claramente estabelecidos, ajudam a organização a reagir rápida e decisivamente nas situações inesperadas que se lhe apresentem”.

7. ESTRATÉGIA: CONCEITO E APLICAÇÕES

A origem da palavra “estratégia” remonta ao contexto da guerra e da concorrência. Para os gregos, *estrategos* eram os **generais escolhidos para planejar e fazer a guerra**. A estratégia, portanto, pode ser compreendida como **“a arte” daqueles generais**, com seus planos para derrotar o inimigo. Hoje, porém, também se entende estratégia em contextos mais amplos, como os de colaboração e formação de parcerias para o alcance de objetivos comuns, que de maneira isolada, jamais seriam alcançados. Djalma de Oliveira defende que estratégia seria o **“caminho, maneira ou ação formulada e adequada para alcançar, preferencialmente de maneira diferenciada e inovadora, os objetivos, desafios e metas estabelecidos, no melhor posicionamento da empresa perante seu ambiente”**. Podemos sintetizar o conceito de estratégia nos seguintes tópicos:

- É uma decisão, um curso de ação escolhido dentre outros;
- É um posicionamento da organização perante seu ambiente competitivo;
- e
- É uma escolha que visa à obtenção de vantagens competitivas, de modo diferenciado dos demais.

Em relação a seu concurso, por exemplo, você fez uma série de escolhas. Deve ter montado um cronograma, uma matriz de prioridades quanto ao que estudar mais ou menos, definiu se verá vídeos, lerá PDFs, fará muitas questões... tudo isso você faz para garantir uma vantagem competitiva em relação a seus concorrentes, pois nessa guerra, nem todos podem ganhar. Você quer um melhor posicionamento e fez escolhas nesse sentido – o primeiro lugar é a meta e nada menos... rs.

Quanto ao conceito de estratégia, dentro do planejamento, consideremos a questão abaixo:

DIRETO DO CONCURSO

15. (FGV/SEE-PE/2016) No ambiente organizacional podemos conceituar estratégia como a mobilização de todos os recursos da empresa no âmbito global visando atingir os objetivos no longo prazo. Com relação à estratégia, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

() Quando se constrói uma estratégia, não se pretende tomar decisões sobre o futuro, mas tomar hoje decisões tendo em mente o futuro.

() A estratégia não é um fim em si mesma, mas apenas um meio. Deve ser reavaliada e reajustada constantemente em função das mudanças.

() A estratégia não dá certeza, mas probabilidade com relação ao futuro.

As afirmativas são, respectivamente,

(A) V, F e V.

(B) F, V e V.

(C) V, F e F.

(D) F, F e V.

(E) V, V e V.

 **GABARITO: E**

 **COMENTÁRIO**

No planejamento, tomamos decisões antecipatórias acerca do futuro. Nesse sentido, a definição das estratégias a serem seguidas antecipam o alcance dos objetivos, caracterizando o que se fazer “hoje” para ter os resultados pretendidos “amanhã”, o que torna correta a primeira assertiva. Cumpre destacar que a estratégia não é um fim, mas um meio para atingir fins, pois ela não se encerra em si. Portanto, as estratégias podem ser reajustadas constantemente diante do *feedback* do monitoramento e controle para que se alcancem os objetivos propostos, o que confirma como correta a segunda assertiva. Por fim, nada é certeza em relação às definições estratégicas. O planejamento, assim como a escolha das estratégias envolve margem de risco, fazendo análise de tendência e traçando probabilidades acerca do futuro, o

que torna correta a terceira assertiva. Logo, todas as assertivas estão corretas, validando **a alternativa (E)**.

Ainda quanto ao conceito de estratégia, analisemos a questão a seguir:

DIRETO DO CONCURSO

16. (FGV/SEE-PE/2016) Planejamento estratégico é o processo de elaborar uma estratégia relacionada ao padrão de comportamento que uma determinada organização pretende seguir. Em geral desenhado em ciclos, o planejamento estratégico passa por todos os componentes e áreas funcionais da organização e contém objetivos variados de acordo com a visão da mesma. Segundo Samuel Certo, existem três tipos de estratégias a serem seguidas por uma determinada organização. Sobre o planejamento estratégico segundo Certo, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

() A estratégia prospectiva deve ser aplicada quando a empresa tem foco estreito e reluta em procurar novas oportunidades.

() A estratégia da estabilidade se faz necessária quando o ramo de atuação da empresa não oferece oportunidades.

() A estratégia de crescimento pode ser atingida graças à aquisição de concorrentes e à limitação de linhas de produto.

As afirmativas são, respectivamente,

(A) V, F e F.

(B) F, V e F.

(C) F, F e V.

(D) V, F e V.

(E) V, V e F.

 **GABARITO: B**

COMENTÁRIO

Considerando que a estratégia é uma decisão implementada hoje, para alcançar o futuro desejado amanhã, Certo estabelece uma série de posturas a serem adotadas pelas organizações, em consideração ao pensamento traçado durante o planejamento, destacando três tipos de estratégia:

Estratégia da estabilidade: Refere-se ao comportamento defensivo em que a organização opta por um foco muito estreito, áreas especializadas com certa resistência em busca de oportunidades novas ou atuação em situações diferentes. Deve ser adotada quando a empresa atua em um ramo de negócios que não cresce ou que não oferece novas oportunidades.

Estratégia do crescimento: Trata-se do comportamento prospectivo, em que se buscam novas oportunidades no mercado, lidando com as com ameaças emergentes. Organizações assim criam incertezas e desafios para as demais, especialmente para seus competidores. O crescimento pode ser alcançado por meio de outras estratégias, como compra de concorrentes, fornecedores ou distribuidores, ingresso em outros ramos de negócios (às vezes por meio da compra de empresas) e estabelecimento de parcerias com empresas de ramos de negócios complementares.

Estratégia de redução de despesas: É adotada quando a organização está ameaçada e sua eficiência está comprometida, podendo eliminar linhas de produtos, reduzir a força de trabalho, aumentar a eficiência, desinvestir ou vender para empresas concorrentes, e até mesmo liquidar negócios.

Considerando a primeira assertiva, a estratégia de crescimento é quem evidencia o comportamento prospectivo, porém, a estratégia definida foi a de **estabilidade**, o que a torna incorreta. A segunda assertiva de fato caracteriza a estratégia de **estabilidade**, em que se pretende manter a liderança, considerando a escassez de oportunidades. Por fim, a terceira assertiva de fato caracteriza a estratégia de crescimento quanto à aquisição de concorrentes, mas a limitação de linhas de produtos caracteriza a estratégia de **redução de despesas**. Assim, resta correta a **alternativa (B)**.

Quanto ao conceito de estratégia e suas variações, consideremos mais essa questão:

DIRETO DO CONCURSO

17. (FGV/MP-AL/2018) O conceito de estratégias emergentes, difundido pelo professor canadense Henry Mintzberg, representa um contraponto à ideia dominante na década de 1990 de estratégias deliberadas. As imagens ou metáforas que melhor exemplificam as ideias fundamentais das estratégias emergentes e deliberadas, são, respectivamente,

- (A) participação e hierarquia.
- (B) dedução e indução.
- (C) trilha e trilho.
- (D) grupo e indivíduo.
- (E) tático e operacional.

 **GABARITO: C**

 **COMENTÁRIO**

Henry Mintzberg aponta cinco maneiras distintas de pensar a estratégia, o que podemos chamar de “**os cinco Ps da estratégia**”:

- 1. ESTRATÉGIA COMO PLANO - PLAN (ESTRATÉGIA PRETENDIDA):** significa sair de certo ponto e seguir a outro predeterminado. Desenvolvida consciente e deliberadamente, implica **olhar adiante**.
- 2. ESTRATÉGICA COM PADRÃO – PATTERN (ESTRATÉGIA REALIZADA):** significa tomar decisões ou cursos de ação condizentes com ações passadas, olhando os caminhos percorridos pela organização como base para a estratégia. Implica **olhar para trás**. Gera consistência e confiabilidade.

3. **ESTRATÉGIA COMO POSIÇÃO – POSITION:** relaciona-se à localização de determinados produtos em seus mercados ou à maneira como a organização se posiciona perante o seu ambiente. A organização **olha para baixo**, ou seja, fixa-se em determinado ponto.
4. **ESTRATÉGIA COMO PERSPECTIVA – PERSPECTIVE:** consiste na maneira fundamental de as organizações fazerem as coisas. A organização olha para dentro de si e para a mente dos estrategistas, bem como para cima, para sua visão, o que se pretende ser no futuro. Olha **dentro e além** por um processo visionário.
5. **ESTRATÉGIA COMO PRETEXTO OU "PEGADINHA" – PLOY:** é uma manobra específica para enganar um oponente ou concorrente em que se mascara a intenção ou plano da estrategista.



Mintzberg acrescenta às cinco estratégias delimitadas o conceito de **estratégia deliberada e emergente**. A primeira delimita as intenções plenamente realizadas, oriundas de um plano. É pretendida e deliberada, podendo ser realizada ou não. Por outro lado, a estratégia emergente surge

das contingências e tem caráter incremental, ou seja, um padrão realizado não era expressamente pretendido. Ao contrário das estratégias deliberadas, as emergentes focam no aprendizado. Logo, conforme se apresenta, é correto aludir que as estratégias emergentes se assemelham a “trilhas”, em que há multiplicidade de caminhos a se escolher. Quanto às estratégias deliberadas, assemelham-se a “trilhos”, pois só há um único caminho retilíneo a seguir, traçado previamente e sem variações, o que torna a **alternativa (C)** correta.

Para complementar as informações acerca de Mintzberg, para o autor, **nenhuma estratégia é totalmente deliberada ou totalmente emergente**. As deliberadas implicam aprendizado zero, ao passo que as emergentes significam controle zero. Infere-se, portanto, que a execução das estratégias exige que haja o mínimo de controle a fim de garantir o alcance do aspecto deliberado. Porém, uma vez que o planejamento não é uma figura estática, sendo passível de alterações ao longo de sua execução, destaca-se a posição emergente da estratégia enquanto um processo de contínuo ajustamento e aprendizado em decorrências das experiências concretas e do *feedback* por elas gerado.

DELIBERADA
(pura) =
aprendizado
zero

EMERGENTE (pura)
= **controle** zero

FIQUE LIGADO(A)! Uma estratégia guarda-chuva significa que as linhas gerais são deliberadas ao passo que os detalhes são deixados para emergir no percurso (quando, onde, como).

Para Mintzberg, o conteúdo da estratégia pode ser ainda visto da seguinte forma:

	PLANOS DELIBERADOS	PADRÕES EMERGENTES
--	-------------------------------	-------------------------------

POSIÇÕES TANGÍVEIS	Planejamento	Empreendedorismo
	Estratégico	Estratégico
PERSPECTIVA AMPLA	Visão Estratégica	Aprendizagem Estratégica

FIQUE LIGADO(A)! As metodologias tradicionais de planejamento e formulação estratégica eram mais prescritivas e separavam com muito rigor o pensamento da ação. Primeiro havia um processo de pensamento e formulação das estratégias, que, deliberadas, deveriam ser seguidas à risca, como um plano infalível de ação determinado pela alta administração aos subordinados, o que enfatiza o controle estratégico e a execução desvinculados da formulação.

Hoje, espera-se que o **planejamento seja adaptável às constantes contingências**, mesmo diante da formulação dos planos. Assim, o plano pode ser alterado sempre que for necessário e racional para o atingimento dos resultados pretendidos. Todo esse processo deve contar com o apoio e participação do maior número possível de envolvidos, adotando caráter mais **democrático**, eclético e aberto.

Ainda que vasta a área de estudos, alguns pontos consonantes podem ser delimitados. As estratégias:

- 1)** Dizem respeito tanto à organização quanto ao seu ambiente;
- 2)** Possuem essência complexa e envolvem vários processos de pensamento;
- 3)** Envolvem tanto questões de seu conteúdo quanto de seu processo de formação, e afetam o bem-estar geral da organização;

- 4) Existem em diferentes níveis e mobilizam todos os recursos no âmbito global da organização (sistema integrado);
- 5) Visam ao alcance de objetivos de longo prazo;
- 6) Desdobram-se em planos táticos e operacionais: integração de todos os esforços, ações simultâneas e coordenadas com filtragem e gradativa decomposição de objetivos;
- 7) São decididas pela alta cúpula organizacional;
- 8) Não são puramente deliberadas. Os teóricos concordam que as estratégias pretendidas, emergentes e realizadas podem diferir entre si;
- 9) Envolvem vários processos de pensamento, exercícios conceituais e analíticos. Alguns autores priorizam a dimensão analítica, mas a maioria afirma que o coração da formulação de estratégias é o trabalho conceitual feito pelos líderes da organização;
- 10) Não possuem um fim em si mesmas, mas constituem um meio para alcançar objetivos no melhor posicionamento perante o ambiente e com diferencial competitivo sustentável, que perdure e não seja fácil de imitar.

8. ANÁLISE DE AMBIENTE INTERNO E EXTERNO: FERRAMENTAS DE ANÁLISE DE AMBIENTE

Conforme dito anteriormente, **o planejamento estratégico é quem administra as relações da organização com seu ambiente, lidando com muitos riscos e incertezas**. Como forma de antever determinadas situações e de dar consistência à tomada de decisão é que se formulam cenários acerca da realidade organizacional e do futuro que a organização deverá buscar.

Cenários são abstrações acerca do futuro das organizações, dadas certas condições organizacionais e ambientais, reais e potenciais, em que se identificam riscos, tendências e eventos. Em síntese, representam

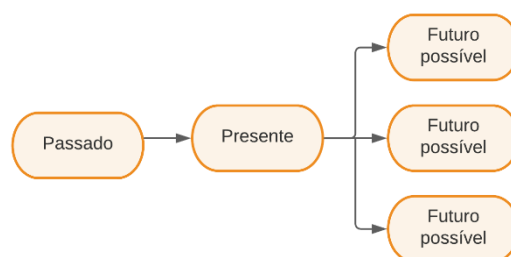
análises estruturadas para a preparação do futuro ideal para a organização. Seu processo de elaboração deve considerar todos os principais dirigentes, que estão envolvidos no planejamento estratégico institucional. Ainda que possam ser utilizadas análises históricas e elementos quantitativos, os cenários estão muito envoltos em incertezas e subjetividade. Quanto mais turbulento o ambiente, mais importantes são os cenários para a tomada de decisão estratégica quanto ao posicionamento organizacional.

FIQUE LIGADO! A gestão dos riscos organizacionais envolve a delimitação dos cenários, considerando que riscos não são apenas eventos ou condições que podem gerar situações adversas. Riscos podem gerar benefícios para a organização. Um risco ruim é definido como uma **ameaça**, ao passo que um risco bom, ou favorável, é denominado **oportunidade**. Ambos são **potenciais**, não controlados diretamente pela organização, mas importantes de serem traçados a fim de que se evitem ou mitiguem consequências ruins no planejamento ou de que se aproveite ao máximo aquilo que trouxer bons resultados.

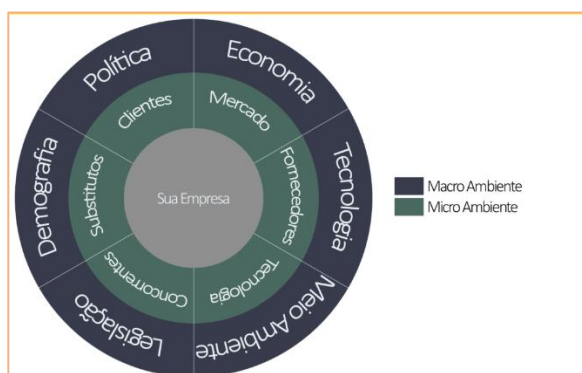
Existe uma ampla variedade de abordagens e cálculos e análises acerca do futuro, o que não vem ao caso delimitar aqui. Importante é entender que cenários podem ser pensados em consideração a uma perspectiva de três pontos que atenuem riscos: mais provável, otimista e pessimista. Para tais análises e abstrações, o planejador pode valer de diversas técnicas e instrumentos, a exemplo de dedução, indução, lógica intuitiva, análise de tendência de impacto, análise do impacto integrativo, técnica de Delphi.

Os cenários podem ser abordados segundo duas perspectivas:

ABORDAGEM PROJETIVA (ambiente previsível, condições estáticas)	ABORDAGEM PROSPECTIVA (ambiente imprevisível, condições incertas e dinâmicas)
✓ Restringe-se a fatores e variáveis quantitativos, objetivos e conhecidos; ✓ Explica o futuro pelo passado; ✓ Considera o futuro único e certo; e ✓ Utiliza modelos deterministas e quantitativos.  <pre> graph LR Passado([Passado]) --> Presente([Presente]) Presente --> Futuro([Futuro]) </pre>	✓ Visão global; ✓ Variações qualitativas, quantificáveis ou não, subjetivas ou não, conhecidas ou não; ✓ Ocorrência de futuro múltiplo e incerto; ✓ O futuro atua como determinante da ação presente; e ✓ Uma análise intencional, em que o executivo pode utilizar variáveis de opinião - julgamentos, pareceres, probabilidades subjetivas etc. - analisadas por métodos do tipo da análise estrutural, delphi, impactos cruzados etc.



Ao considerar a análise de cenários, deve-se levar em conta a **organização**, seu **microambiente** (ambiente de tarefa) e, também, o **macroambiente** (ambiente geral).



A organização tem como ambiente imediato o **microambiente** ou ambiente de tarefas, que se relaciona diretamente com a área de atuação da organização, seu mercado e sua indústria, compondo-se de clientes, fornecedores, sindicatos, associações, concorrentes, agências reguladoras.

Além do microambiente, há o **macroambiente**, categorizado por variáveis mais abrangentes e que afetam diversos segmentos da economia. É o exemplo de fatores econômicos, políticos, tecnológicos, demográficos, legislativos.

Diversas ferramentas são utilizadas para a análise o ambiente interno e externo na construção de cenários, entre elas, a mais difundida é a **análise SWOT**,

explícita em seu edital, razão pela qual vamos agora estudar mais a fundo, no próximo tópico de análise. Além disso, considerando que o edital indica também o tópico **ferramentas de gestão**, estudaremos, também, a matriz Ansoff, matriz BCG, modelo de Forças Competitivas de Porter e matriz McKinsey.

8.1 Análise SWOT

É uma ferramenta de diagnóstico estratégico criada pela Escola do Design de Planejamento. Por meio dela realiza-se a **auditoria de posição, analisando as forças e fraquezas do ambiente interno**, bem como **fraquezas e ameaças do ambiente externo**. Relaciona os fatores internos da empresa, ou seja, suas competências e deficiências *versus* fatores que são de mercado, como ambiente político, economia, aspectos sociais e tecnológicos. Sua importância no apoio à formulação de estratégias deriva de sua capacidade de promover um confronto entre as variáveis externas e internas, facilitando a geração de alternativas de escolhas estratégicas, bem como de possíveis linhas de ação.

FIQUE LIGADO! O nome da ferramenta é o acróstico das palavras em inglês *strenght*, *weakness*, *oportunities* e *threats*, que respectivamente significam forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. As forças e as fraquezas estão arranjadas na análise interna e são variáveis controláveis. As oportunidades e as ameaças estão

arranjadas na análise externa e são variáveis incontroláveis. Alternativamente, traduzindo para o português, você pode encontrar a **análise FOFA**, em que as duas primeiras letras caracterizam as variáveis internas, que são benéficas

	AJUDA	ATRAPALHA
INTERNA (organização)	STRENGTHS Força	WEAKNESSES Fraqueza
EXTERNA (ambiente)	OPPORTUNITIES Oportunidade	THREATS Ameaças

(forças e oportunidades), e as duas últimas letras caracterizam as variáveis externas, que causam situações adversas (fraquezas e ameaças).

Vejamos abaixo algumas questões básicas acerca do conceito de SWOT:

DIRETO DO CONCURSO

18. FGV – 2024 – Consultor Técnico Legislativo (CM SP) / Administração
A análise de ambiente, também conhecida como análise ambiental, refere-se ao processo de avaliação e compreensão do ambiente externo e interno que impacta uma organização, projeto ou iniciativa.

Assinale a opção que define o principal objetivo da Matriz SWOT.

- A) Prever com precisão todas as mudanças ambientais futuras.
- B) Identificar exclusivamente as fraquezas internas de uma organização.
- C) Avaliar continuamente os cenários futuros de desenvolvimento ambiental.
- D) Integrar os recursos organizacionais e antever cenários de oportunidades.
- E) Tornar obsoletos os cenários desenhados para garantir a inovação.

 **GABARITO: D**

COMENTÁRIO

A alternativa D está correta por expressar o objetivo central da Matriz SWOT: integrar os recursos organizacionais internos (forças e fraquezas) com os fatores do ambiente externo (oportunidades e ameaças), permitindo à organização antecipar cenários e formular estratégias coerentes com sua realidade e seu contexto.

A SWOT (do inglês: *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) é amplamente utilizada na etapa de diagnóstico estratégico, e sua principal função

não é apenas listar elementos, mas relacioná-los entre si para orientar a tomada de decisão de forma estruturada e realista.

Segundo Vicente Falconi (2009), a análise ambiental é fundamental para que a organização alinhe seus recursos às condições externas e adapte sua atuação conforme as exigências do ambiente. Já Marcondes, Bertaglia e Oliveira (2017) ressaltam que a SWOT oferece uma visão holística da organização, servindo como base para planejar com coerência e clareza.

Em suma, a SWOT ajuda a:

- Fortalecer os pontos fortes
- Corrigir ou reduzir os pontos fracos
- Aproveitar oportunidades
- Minimizar ameaças

✦ Análise das alternativas incorretas:

✗ A) *Prever com precisão todas as mudanças ambientais futuras.*

Incorreta. A matriz SWOT não lida com previsões exatas, mas sim com análises prospectivas, considerando possibilidades e tendências, nunca certezas absolutas.

✗ B) *Identificar exclusivamente as fraquezas internas de uma organização.*

Incorreta. A análise SWOT abrange quatro dimensões (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças), sendo incompleto e incorreto focar apenas em uma delas.

✗ C) *Avaliar continuamente os cenários futuros de desenvolvimento ambiental.*

Incorreta. Essa alternativa confunde SWOT com análise ambiental contínua, como a PESTEL. A SWOT é diagnóstica e pontual, e seu foco está em relacionar variáveis internas e externas, não em monitorar o ambiente em tempo real.

✗ E) *Tornar obsoletos os cenários desenhados para garantir a inovação.*

Incorreta. A SWOT não se propõe a invalidar cenários, mas sim a construir visões estratégicas mais ajustadas à realidade. Inovação pode ser um resultado indireto da análise, mas não é sua finalidade central.

19. FGV – 2024 – Técnico Legislativo (CM Fortaleza) / Agente Administrativo

A utilização de ferramentas próprias traz grande valor para o trabalho dos gestores responsáveis pelo planejamento estratégico das organizações.

Com base na ferramenta conhecida como Análise SWOT, observe as assertivas a seguir:

- I. Os elementos conhecidos como oportunidades não podem ser controlados pelas organizações.
- II. Mudanças na legislação que aumentam a regulação em determinado setor são exemplos de fraqueza.
- III. Fatores externos que influenciam positivamente determinada organização representam as suas forças.

Está correto o que se afirma em:

- A) I, apenas.
- B) II, apenas.
- C) I e II, apenas.
- D) II e III, apenas.
- E) I, II e III.

 **GABARITO: A**

COMENTÁRIO

A alternativa A está correta, pois apenas a assertiva I reflete adequadamente os fundamentos da Matriz SWOT, uma ferramenta clássica de diagnóstico estratégico que auxilia a organização a compreender seu ambiente interno e seu ambiente externo de forma integrada e crítica.

A Matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) — também conhecida como Análise FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas, Ameaças) — é um instrumento que organiza a percepção estratégica dos fatores controláveis (internos) e incontroláveis (externos), com o objetivo de aproveitar oportunidades, mitigar ameaças, potencializar forças e corrigir fraquezas.

 Análise das assertivas:

 I. Os elementos conhecidos como oportunidades não podem ser controlados pelas organizações.

Correta.

Oportunidades fazem parte do ambiente externo, ou seja, da esfera de fatores fora do controle direto da organização — como tendências de mercado, mudanças tecnológicas, políticas públicas e comportamento do consumidor. O papel da organização é identificá-las com antecedência e se posicionar estrategicamente para aproveitá-las.

Essa definição está alinhada com SOBRAL & PECI (2013) e PIZE (2017), que tratam o ambiente externo como fonte de oportunidades e ameaças que exigem capacidade de adaptação e resposta estratégica.

 II. Mudanças na legislação que aumentam a regulação em determinado setor são exemplos de fraqueza.

Incorreta.

Mudanças legais não são fraquezas, e sim ameaças, por pertencerem ao ambiente externo e não controlável.

Fraquezas, por sua vez, são limitações internas, como baixa qualificação da equipe, processos ineficientes ou dependência de um único fornecedor. Logo, classificar um fator externo como fraqueza fere a lógica da análise SWOT, pois compromete a separação conceitual entre o que a organização pode mudar (interno) e o que ela precisa se adaptar (externo).

✗ III. Fatores externos que influenciam positivamente determinada organização representam as suas forças.

Incorreta.

Essa assertiva confunde dois conceitos fundamentais: Fatores externos e positivos são oportunidades, não forças. Forças são internas, como know-how técnico, marca consolidada ou cultura organizacional forte.

Misturar os ambientes (interno x externo) compromete o diagnóstico estratégico e é um erro conceitual clássico em provas.

20. VUNESP - Administrador (UFABC)/2019. Em função de disputas políticas, diversas obras e projetos públicos são interrompidos no Brasil, dificultando a continuidade em políticas públicas. Ciente disso, um candidato a prefeito de um determinado município reuniu sua equipe e solicitou a elaboração de um planejamento estratégico. A ideia desse candidato era aproveitar o que estava sendo feito corretamente, evitar os eventuais erros, observar o que outros municípios vizinhos desenvolviam e em que a sociedade local poderia desafiar o futuro chefe do executivo. Diante disso, a equipe desse candidato utilizou-se de uma metodologia conhecida como:

(A) Análise de Cenários, pois as particularidades regionais, assim como o histórico desse município, são aspectos fundamentais para o Planejamento Estratégico.

(B) Metodologia Kaizen, a qual permite aproveitar, de forma contínua, os acertos e evitar os erros cometidos, assim como desenvolver um senso estratégico nos gestores.

(C) Método Ágil, porque as transformações locais e regionais exigem um procedimento flexível e suficientemente estratégico para as demandas desse candidato.

(D) Matriz BCG, pois se busca reconhecer os serviços que devem ser mantidos ou encerrados e, ao mesmo tempo, aproveitar as oportunidades locais.

(E) Análise SWOT, ou seja, busca-se reconhecer os pontos fortes e fracos do município e também as oportunidades e ameaças do entorno.

GABARITO: E

COMENTÁRIO

Conforme visto, a matriz SWOT é uma ferramenta estratégica que ajuda a organização a identificar e analisar seus pontos fortes (Strengths), pontos fracos (Weaknesses), oportunidades (Opportunities) e ameaças (Threats). É uma análise que permite que a organização avalie sua posição atual no mercado e possa planejar suas ações futuras com base nos resultados.

Aproveitando para estabilizar o conteúdo visto, a matriz SWOT é dividida em quatro quadrantes:

Strengths (Pontos Fortes): aqui, a empresa lista seus pontos fortes, ou seja, seus recursos e habilidades internas que a diferenciam da concorrência e que são vantagens competitivas.

Weaknesses (Pontos Fracos): neste quadrante, a empresa lista suas fraquezas internas, ou seja, aspectos em que ela precisa melhorar para se tornar mais competitiva.

Opportunities (Oportunidades): aqui, a empresa lista oportunidades externas que podem ser aproveitadas para o seu crescimento, como tendências do mercado, mudanças regulatórias, novos nichos de mercado, entre outros.

Threats (Ameaças): neste quadrante, a empresa lista as ameaças externas que podem prejudicar seu desempenho, como concorrência acirrada, mudanças regulatórias desfavoráveis, crises econômicas, entre outras.

Considerando que o prefeito identificou pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças para o município em questão, a etapa do planejamento estratégico de diagnóstico denominada Análise SWOT.

No caso em questão temos que:

Aproveitar o que estava sendo feito corretamente: FORÇAS.

Evitar os eventuais erros: FRAQUEZAS.

Observar o que outros municípios vizinhos desenvolviam: OPORTUNIDADES.

Em que a sociedade local poderia desafiar o futuro chefe do executivo: AMEAÇAS.

Em seguida, faremos menção acerca dos demais instrumentos gerenciais citado. Por ora, o importante é a fixação do conceito mesmo da análise SWOT.

8.2 Análise externa e exame de oportunidades e ameaças

A análise ambiental refere-se ao exame das condições e variáveis externas e incontroláveis, que podem ser perspectivas atuais e futuras, coações e restrições, desafios e contingências, oportunidades e brechas percebidas no contexto ambiental que envolve a organização. De modo geral, é o mapeamento do macroambiente e do ambiente de tarefa da organização, que leva em conta as possibilidades viáveis e os círculos que cercam a organização, orientando a

maneira pela qual a organização pode melhor servir a sociedade em um contexto altamente competitivo e mutável.

Cumpra lembrar que tanto o micro quanto o macroambiente fazem parte da **análise externa**. É muito comum que confundam o microambiente como o ambiente interno da organização, o que é um grande equívoco. Este, o microambiente, também é conhecido por ambiente de tarefas, e caracteriza a área fronteira mais próxima da organização, mas ainda externa a ela, pressuposta pelo agrupamento de clientes em determinado mercado, fornecedores, concorrentes, agências reguladoras, sindicatos, associações. Como se pode perceber, os seus elementos estão diretamente associados à área de atuação dessa organização, ao seu negócio. O macroambiente é composto de variáveis mais abrangentes, que afetam organizações dos mais diversos segmentos, sem se atrelar a uma área de atuação ou negócio exclusivo, exemplo do que ocorre com elementos relacionados a variáveis econômicas, sociais, tecnológicas, culturais, legais, políticas, demográficas, ecológicas etc.

Análise Externa	Exame de riscos ou de condições potenciais, que impactam a organização no alcance de seus objetivos e execução de suas estratégias, sem possibilidade de controle direto pela organização.	Oportunidades podem ser aproveitadas, se a organização tiver condições para administrá-las, ainda que não as controle. Ameaças podem impactar negativamente a organização, devendo ser mitigadas ou eliminadas, mesmo sem controle da organização.
------------------------	---	--

Quanto à análise externa, façamos algumas questões:

DIRETO DO CONCURSO

21. (FCC - 2022 - TRT - 23ª REGIÃO (MT) - Analista Judiciário - Área Apoio – Biblioteconomia) Na etapa de preparação do diagnóstico organizacional, tem-se por objetivo

- A) definir a amostragem.
- B) definir os objetivos do diagnóstico.
- C) formular o problema ou as questões de pesquisa.
- D) estabelecer um cenário organizacional que encoraje a avaliação.
- E) elaborar o cronograma do processo.

 **GABARITO: D**

COMENTÁRIO

Estabelecer um cenário organizacional que encoraje a avaliação, o qual a organização pretensamente irá “pisar” configura o mote da preparação do diagnóstico organizacional.

Gabarito: **Alternativa D.**

22. (FGV/IBGE/2016) Neste momento duas organizações estão construindo os seus respectivos planos estratégicos e optaram pela Matriz SWOT (Matriz FOFA, em português) como ferramenta para a análise de seus ambientes de atuação. Ambas identificaram a variação cambial como fator que afeta ou poderá afetar os seus ambientes de negócios. Sendo assim, a variação cambial pode ser considerada:

- (A) uma oportunidade ou uma fraqueza;
- (B) uma fraqueza ou uma ameaça;
- (C) uma força ou uma fraqueza;
- (D) uma oportunidade ou uma força;

(E) uma ameaça ou uma oportunidade.

 **GABARITO: E**

COMENTÁRIO

A variação cambial é capaz de afetar diversas organizações, independentemente de seu campo de atuação, o que caracteriza ser elemento constante da análise do macroambiente. Se a variação cambial está fora da organização, refere-se a variável incontrolável diretamente pela organização. Em alguns casos, a variação poderá afetar positivamente alguns segmentos de mercado, se suas empresas conseguirem aproveitar a oportunidade, ao passo que empresas de outros segmentos poderão ser afetadas negativamente, o que caracterizará, neste caso, uma ameaça. Eliminam-se, portanto, todas as alternativas que contenham variáveis internas e controláveis (forças e fraquezas), definindo como correta aquela que contém as variáveis externas, as oportunidades e ameaças, o que se verifica apenas na **alternativa (E)**.

8.3 Análise organizacional interna e exame de forças e fraquezas

A análise organizacional refere-se ao exame de condições reais e presentes na estrutura vigente da organização. Não se trata de riscos a se concretizar, sejam eles positivos ou negativos, mas de forças existentes e fraquezas limitantes do potencial da organização.

Aqui, a organização se propõe a estudar a fundo seus recursos disponíveis e necessários para o cumprimento da estratégia e alcance dos objetivos, suas potencialidades, competências, estrutura organizacional, suas capacidades e competências. Analise-se **o que a organização produz** (produtos ou serviços), **como ela produz** (qualidade, custos, produtividade), **para quem ela produz**

e com o que ela produz (tecnologia, pessoal, terceirização, centralização, fornecedores). Busca ainda a identificação dos fatores críticos de sucesso organizacional, com a análise da arquitetura organizacional, da cultura e de seu sistema de competências.

Análise Interna	Exame de condições e paradigmas atuais, presentes na organização e que geram favorabilidade ou restrições à execução das estratégias e alcance dos objetivos, podendo sofrer atuação direta da organização.	Forças condições reais e presentes na organização, que devem ser potencializadas para o sucesso organizacional. Fraquezas condições reais e presentes com impacto negativo para organização, que devem ser tratadas para que deixem de obstaculizar a execução das estratégias e alcance dos objetivos.
------------------------	---	--

FIQUE LIGADO(A)! As **variáveis internas são situações reais da organização**, que criam condições favoráveis perante o ambiente (forças) ou desfavoráveis (fraquezas). Já **o ambiente externo é categorizado por variáveis incontrolláveis**, favoráveis ou desfavoráveis (oportunidades e ameaças, respectivamente), que **são potenciais e configuram-se em riscos** passíveis de concretização, tornando-se, portanto, fraquezas ou forças. Ainda que as variáveis externas não possam ser controladas, a partir da atuação sobre as forças potencializadas e as fraquezas atenuadas ou eliminadas, as oportunidades podem ser alcançadas e as ameaças, afastadas, o que muda o cenário competitivo por meio da escolha de estratégica dentro de cada cenário.

Dentro de cada cenário delimitado pela matriz SWOT, enquadram-se assim as estratégias cabíveis:

		AMBIENTE EXTERNO	
		OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
AMBIENTE INTERNO	PONTOS FORTES	DESENVOLVIMENTO - de mercado - de produtos financeiros - de capacidade - de estabilidade - diversificação	MANUTENÇÃO - estabilidade - nicho - especialização
	PONTOS FRACOS	CRESCIMENTO	SOBREVIVÊNCIA
	Oportunidades	FORÇAS Alavanca Quando uma oportunidade do ambiente encontra um conjunto de pontos fortes na empresa que podem ajuda-la a tirar o máximo de proveito da situação	FRAQUEZAS Restrição Quando uma oportunidade não pode ser aproveitada pela empresa devido aos seus pontos fracos
	Ameaças	Vulnerabilidade Quando existe uma ameaça à vsita, mas a empresa possui pontos fortes que possam amenizá-la	Problema Quando uma ameaça do ambiente torna a empresa ainda mais vulnerável devido aos seus pontos fracos

Para fixar o conteúdo, vejamos mais algumas questões sobre análise SWOT:

DIRETO DO CONCURSO

22. VUNESP - Auditor de Controle Externo (TCM SP)/Administração/2023. Em um documento do Tribunal de Contas da União (TCU) sobre o uso da Análise SWOT aplicada na Auditoria, lê-se:

“(…) Nos trabalhos de auditoria, a elaboração da matriz SWOT auxilia a equipe a caracterizar, de forma sistemática, situações relacionadas às forças ou fraquezas, bem como às oportunidades e às ameaças, concernentes ao objeto da auditoria. Permite, dessa forma, identificar estratégias adequadas e equilibradas para priorizar a atuação no trabalho de auditoria. (...) Nesta análise,

as informações sobre _____ e _____ podem estar referenciadas a beneficiários, fornecedores, concorrentes (programas semelhantes de iniciativa de outras esferas de governo). No macro ambiente podem referir-se a situações econômicas, demográficas, políticas, culturais, tecnológicas, legais, ecológicas e sociais”.

(Portaria TCU-SEGECEX no 31, de 9 de dezembro de 2010)

Considerando a matriz SWOT, assinale a alternativa que apresenta os termos que preenchem, correta e respectivamente, as lacunas.

- (A) forças ... fraquezas
- (B) ameaças ... oportunidades
- (C) forças ... oportunidades
- (D) fraquezas ... ameaças
- (E) forças ... ameaças

 **GABARITO: B**

COMENTÁRIO

Observe que o enunciado aborda variáveis fora do controle da organização, ou seja, do ambiente externo. Ameaças e oportunidades estão relacionadas com o ambiente externo da organização. Logo, o gabarito correto é a **letra B**.

23. (FGV/COMPESA/2018) A análise SWOT é um instrumento bastante utilizado pelas organizações para verificar sua posição estratégica no setor e auxiliá-la na decisão sobre os próximos passos que devem ser tomados. Em relação à análise SWOT, assinale a afirmativa correta.

- (A) A carência de funcionários em um órgão público pode ser considerada uma ameaça.
- (B) O aumento do valor do barril de petróleo pode ser visto como uma força de uma estatal petrolífera.

- (C) A possibilidade de criação de novos tributos de exportação pode ser considerada uma ameaça para um frigorífico que vende prioritariamente para o Oriente Médio.
- (D) O alto número de patentes de uma empresa de tecnologia é um exemplo de oportunidade.
- (E) O surgimento da rede 5G é uma fraqueza das operadoras de telefonia móvel.

 GABARITO: C

 COMENTÁRIO

Normalmente, questões relacionadas ao corpo funcional de determinada organização referem-se à análise interna, portanto, controlável. Logo, a alternativa (A) encontra-se errada. Quanto ao aumento do valor do barril de petróleo, isso é definido por força do mercado e por fatores econômicos que independem da intervenção organizacional, não podendo se caracterizar nem como força, nem como fraqueza, pois se trata da variável externa e não controlável, as oportunidades e as ameaças. Assim, a alternativa (B) está errada. Se determinada empresa possui muitas patentes, gerando acúmulo de recursos, isso é considerado como fator interno e uma força, o que torna errada a alternativa (D). Mudanças tecnológicas que impõem necessidade de mudança e readequação de mercado compõem a análise externa, o que nesse caso, só poderia ser ou oportunidade ou ameaça, a depender do efeito positivo ou negativo sobre as operadoras de telefonia móvel, o que torna errada a alternativa (E). Por fim, resta como correta a **alternativa (C)**, pois a criação de tributos depende o Estado e não da organização, que deverá se submeter às imposições legais, que impactarão sua receita, caracterizando uma ameaça.

24. (FGV/Pref. Cuiabá/2015) Por meio da utilização da matriz SWOT, a organização é capaz de se preparar para a tomada de decisão e para ações estratégicas. A esse respeito, analise as afirmativas a seguir.

I. Pontos fortes e pontos fracos são elementos de análise do ambiente interno das organizações.

II. Ameaças devem ser valorizadas independentemente de a organização deter pontos fortes nos itens relacionados.

III. Oportunidades devem ser descartadas na tomada de decisão, em caso de pontos fracos nos itens relacionados.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta;
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta;
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas;
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

 **GABARITO: D**

COMENTÁRIO

Pontos fortes e fracos de fato são elementos da análise interna, ou seja, são variáveis controláveis, como coloca a assertiva I. Em relação à assertiva II, considerada como correta pela banca, creio que a expressão mais adequada não seria “valorizadas” para ameaças, mas “consideradas”. A utilização do termo implica certo juízo de valor, como se as ameaças fossem “boas”, o que pode induzir o candidato ao erro. Na verdade, tendo ou não pontos fortes e pontos fracos, é preciso que as organizações façam atenção às suas ameaças, pois elas podem impactar negativamente a organização e ela precisa ou afastar ou mitigar seus efeitos, caso seja possível. Assim, conhecer de suas fraquezas e de suas forças auxiliará na tomada de decisão acerca do que fazer em razão tanto das ameaças quanto das oportunidades. Por fim, como devidamente expliquei, para lidar tanto com as ameaças quanto com as oportunidades a organização precisa saber de suas forças e fraquezas. O tratamento e a decisão adequada vai depender da predominância de uma

delas, mas em todos os casos essas informações serão úteis para o tratamento das oportunidades e das ameaças, ainda que elas não sejam controladas. Isso torna a assertiva III errada e confirma a **alternativa (D)** como a correta para a questão.

FIQUE LIGADO(A)! A análise SWOT pressupõe a representação de cenários com estratégias distintas em cada um deles. De modo análogo, há autores que desenvolveram outras abordagens, a exemplo de Tiffany e Peterson, com os cenários de alavancagem, problema, restrição e vulnerabilidade, que na abordagem SWOT equivalem, respectivamente, a desenvolvimento, sobrevivência, crescimento e manutenção.

9. IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE DESENVOLVIMENTO (ALAVANCAGEM)

Segundo Djalma de Oliveira, o desenvolvimento pode se dar pela procura de novos mercados e de clientes diferentes dos conhecidos atualmente, ou de novas tecnologias, diferentes daquelas que a empresa domina, combinando o eixo mercadológico e tecnológico. Destina-se a empresas multidivisionadas em empreendimentos diversos - estruturada em unidades estratégicas de negócios - e assumindo a forma de conglomerado dirigido a partir de uma administração corporativa, ou mesmo uma empresa *holding*.

- **Desenvolvimento de mercado:** ocorre quando a empresa procura maiores vendas, levando seus produtos e serviços a novos mercados. Pode ter a abertura de novos mercados geográficos ou a atuação em outros segmentos do mercado atual.
- **Desenvolvimento de produtos ou serviços:** ocorre quando a empresa procura maiores vendas mediante o desenvolvimento de melhores produtos

e/ou serviços para seus mercados atuais. Esse desenvolvimento pode ocorrer através de novas características dos produtos ou serviços, tais como variações de qualidade ou diferentes modelos e tamanhos (proliferação de produtos).

- **Desenvolvimento financeiro:** corresponde à situação de duas empresas de um mesmo grupo empresarial, ou mesmo autônomas e/ou concorrentes, na qual uma apresenta poucos recursos financeiros (ponto fraco em recursos financeiros) e grandes oportunidades no mercado; e o inverso ocorre na outra, há ponto forte em recursos financeiros e poucas oportunidades mercadológicas. Essas empresas juntam-se, associam-se ou fundem-se em nova empresa que passa a ter tanto ponto forte em recursos financeiros, quanto oportunidades no mercado.
- **Desenvolvimento de capacidades:** ocorre quando a associação é realizada entre uma empresa com ponto fraco em tecnologia e alto índice de oportunidades usufruídas e/ou potenciais, e outra empresa com ponto forte em tecnologia, mas com baixo nível de oportunidades no mercado.
- **Desenvolvimento de estabilidade:** corresponde a uma associação ou fusão de empresas que procuram tomar suas evoluções uniformes, principalmente, quanto ao aspecto mercadológico.
- **Diversificação:** criação de novos produtos, explorando novos mercados.

10. IMPLMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE SOBREVIVÊNCIA (PROBLEMA)

São adotadas quando não há mais alternativas viáveis, pois predominam as fraquezas e as ameaças, o que enseja a redução ou interrupção de investimentos adicionais, a redução de custos ou mesmo a liquidação de um produto ou serviço dentro do portfólio de serviços da organização.

- **Redução de custos:** estratégia mais utilizada em períodos de recessão. Consiste na redução de todos os custos possíveis para que a empresa possa subsistir. Alguns aspectos importantes que o executivo pode implementar são: reduzir pessoal e níveis de estoque, diminuir compras, efetuar *leasing* de equipamentos, melhorar a produtividade, diminuir os custos de promoção e outros.
- **Desinvestimento:** é comum as empresas se encontrarem em conflito de linhas de produtos ou de serviços que deixam de ser interessantes. Um exemplo típico é a indústria de microcomputadores, que pode passar a fabricar equipamentos de telecomunicações e chegar o momento em que a segunda linha não corresponde às expectativas de lucro, passando a comprometer toda a empresa; nesse momento, a melhor saída é desinvestir para não sacrificar o todo e manter, apenas, o negócio original.
- **Liquidação do negócio:** estratégia usada em último caso, quando não existe outra saída, a não ser fechar o negócio. Pode ocorrer quando a empresa se dedica a um único negócio ou produto ou serviço, e esse, depois do estágio de declínio, não foi substituído ou reativado. Naturalmente, essa estratégia só deverá ser adotada em última instância.

11. IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE CRESCIMENTO (RESTRIÇÃO)

Adotadas quando no ambiente há muitas oportunidades a serem exploradas, ainda que a organização conte com fraquezas predominantes. Cresce, portanto, a organização que tem condições atuais ruins, mas consegue vislumbrar e aproveitar oportunidades oferecidas pelo mercado.

Estratégia de inovação: nesse caso a empresa está sempre procurando antecipar-se aos seus concorrentes através de frequentes desenvolvimentos e lançamentos de novos produtos e serviços. A empresa

deve ter acesso rápido e direto a todas as informações necessárias num mercado em rápida evolução tecnológica. Essa estratégia consiste no desenvolvimento de nova tecnologia, ou na procura do desenvolvimento de um produto ou serviço inédito e de elevado impacto no mercado.

Estratégia de internacionalização: nesse caso a empresa estende suas atividades para fora do país de origem. Embora o processo seja lento e geralmente arriscado, é uma estratégia que pode ser bastante interessante para as empresas de maior porte por causa da situação evoluída dos sistemas logísticos e de comunicações nos âmbitos nacional e internacional.

Estratégia de joint venture: trata-se de uma estratégia usada para entrar em novo mercado, na qual duas empresas associam-se para produzir um produto. Normalmente uma entra com a tecnologia e a outra com o capital. Isso é muito comum em países nos quais as empresas multinacionais sofrem restrições.

Estratégia de expansão: o processo de expansão de empresas deve ser planejado; caso contrário podem ser absorvidas pelo Governo ou por outras empresas nacionais ou multinacionais. Muitas vezes a não expansão na hora certa pode provocar tal perda de mercado e a única solução acaba sendo, também, a venda ou associação com empresas de maior porte. Esses fatos indicam a necessidade de que a empresa mantenha um acompanhamento constante de seu vetor de crescimento e de que seja executado um planejamento correto de cada fase do processo de expansão.

12. IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE MANUTENÇÃO (VULNERABILIDADE)

Adotadas por organizações que possuem uma posição defensável, como disponibilidades financeiras, recursos humanos, tecnológicos ou outra força considerável que permite manter a posição de destaque conquistada ao longo do tempo. Porém, o ambiente externo está repleto de ameaças, o que pressupõe

um cenário vulnerável no qual a organização possa estar enfrentando ou vir a enfrentar dificuldades, o que requer uma postura mais defensiva.

- **Estratégia de estabilidade:** procura a manutenção de um estado de equilíbrio que está ameaçado ou sua retomada em caso de perda. Geralmente o desequilíbrio que está incomodando é o financeiro, provocado, por exemplo, pela relação entre a capacidade produtiva e seu poder de colocar os produtos e serviços no mercado.
- **Estratégia de nicho:** a empresa procura dominar um segmento de mercado em que atua, concentrando seus esforços e recursos em preservar algumas vantagens competitivas. A atuação dar-se-á em um mercado bem restrito, não procura expandir-se geograficamente e segue a estratégia do menor risco, executando aquela que é inerente a quem se encontra num só segmento. A empresa dedica-se a um único produto, ou único mercado, ou única tecnologia, ou único negócio, e não há interesse em desviar seus recursos para outras atuações. A validade de identificação do nicho refere-se à situação de que a estratégia da empresa deve ser delineada após a escolha do nicho, ou seja, onde a empresa pode apresentar efetiva representatividade e importância.
- **Estratégia de especialização:** nesse caso a empresa procura conquistar ou manter liderança no mercado, através da concentração dos esforços de expansão numa única ou em poucas atividades da relação produtos ou serviços *versus* segmentos de mercados. A principal vantagem da especialização é a redução dos custos unitários pelo processamento em massa. A principal desvantagem é a vulnerabilidade pela alta dependência de poucas modalidades de fornecimento de produção e vendas. A validade da aplicação da especialização condiciona-se ao fato de a empresa possuir grandes vantagens sobre seus concorrentes, como, por exemplo, uma tecnologia aprimorada.

13. MATRIZ BCG E AS UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGÓCIO (UEN)

Outro modelo bastante difundido e utilizado para a definição de cenários com base no ambiente interno e externo foi o da análise de portfólio de negócios do *Boston Consulting Group (BCG)*. Ele baseia-se na filosofia de que a organização deve **desenvolver estratégias para melhor manipular suas carteiras de investimentos**. Sua proposta é buscar um equilíbrio entre os produtos (ou unidades de negócio) geradores de fundos e os produtos nos quais os fundos são requeridos.

Nesse modelo, o primeiro passo é identificar as **Unidades Estratégicas de Negócio (UEN)**. As UEN's podem ser um negócio individual ou conjunto de negócios, dispondo de uma missão distinta, com mercado próprio de clientes e usuários, bem como clientes e agentes reguladores. Pode ser planejada, ainda, independentemente do resto dos negócios da organização. Depois, categoriza-se os negócios dentro de quatro quadrantes da matriz que avalia o **grau de crescimento do mercado (ambiente interno)** em relação à **participação relativa no mercado (ambiente externo)**.



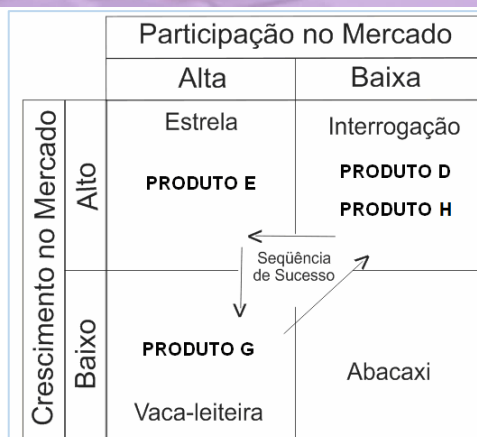
- **ESTRELAS:** UEN's que têm alta participação em mercados de alto crescimento e que necessitam de elevados recursos de caixa para seu rápido e intenso crescimento. Geram elevados montantes de caixa para a

organização e são áreas em que a administração deve fazer investimentos adicionais. São os destaques do negócio.

- **VACAS DE CAIXA:** Têm grande participação em um mercado que cresce cada vez menos, proporcionando grandes volumes de caixa, sendo que o caixa é utilizado para atender a demandas financeiras da organização em outras áreas, como uma UEN Estrela, visto que o mercado cresce pouco. Tem como vantagem a flexibilidade financeira proporcionada.
- **SINAIS DE INTERROGAÇÃO:** Têm pequena participação em um mercado em crescimento. Requerem grandes alocações de fundos devido à sua elevada taxa de crescimento, gerando baixos níveis de fundos devido a sua baixa participação. Recebem esse nome devido a incerteza se é preciso investir mais dinheiro para gerar uma participação maior no mercado ou se é preciso desinvestir ou eliminar porque os investimentos poderiam ser ineficazes.
- **CÃES:** Têm pequena participação em um mercado de baixo crescimento, drenando recursos de caixa de outras UEN's. Devem ser abandonados (desinvestidos).

Toda organização necessita de um portfólio de negócios integrado e equilibrado para aproveitar oportunidades de crescimento: produtos nos quais deve investir e produtos que geram caixa. Todo produto deve vir a ser um gerador de caixa, pois caso contrário, ele não tem valor. **Assim, a única UEN em que não se deve investir ou transferir recursos são os abacaxis/cães/animais de estimação, pois estes drenam os recursos organizacionais.**

Em síntese, propõe-se a **seguinte sequência de sucesso**: aproveitam-se os altos volumes de caixa das vacas leiteiras para o investimento nos filhos problema ou pontos de interrogação, com o objetivo de que se aumentem o crescimento e a participação, transformando-as em estrelas, que deverão nutrir as vacas de caixa novamente para que mais recursos financeiros sejam obtidos.



Essa matriz não considera alguns fatores como: riscos associados com o desenvolvimento do produto/serviço, ameaças externas (juros, inflação, recessão), mudanças e pressões ambientais. Tais fatores externos devem ser ponderados pelo administrador para suprir a limitação da BCG.

DIRETO DO CONCURSO

25. (FGV/IMBEL – Administrador/2022) Uma montadora fabrica um tradicional veículo esportivo que tem alta participação no mercado. Apesar disso, considera-se que esse mercado de esportivos tem baixas perspectivas de crescimento, tendendo a se manter próximo da estabilidade. Considerando que essa montadora realiza a gestão de portfólio por meio da Matriz BCG, é correto esperar que a montadora desenvolva ações como

- (A) a descontinuação do produto de forma imediata, enquanto ainda não existem custos irrecuperáveis.
- (B) a realização de pesados investimentos e marketing, visando aumentar a rentabilidade do esportivo.
- (C) a manutenção de gastos baixos relativos ao produto, adotando uma estratégia de manutenção.
- (D) a implementação de novos produtos nesse mercado, aproveitando-se da concorrência reduzida.

(E) a utilização de procedimentos de dumping, objetivando estender o prazo de maturidade do mercado.

 **GABARITO: C**

COMENTÁRIO

Quando o comando da questão afirma que o veículo possui alta participação no mercado, implica dizer que, no rendimento financeiro, analisando-se o faturamento da empresa, há muito retorno em termos monetários. Contudo, considerando o mercado e o consumo de tal produto pelos clientes, não há crescimento positivo, mas estabilidade da demanda. Isso quer dizer que, dada a combinação, temos uma vaca de leiteira ou de caixa, que gera alto fluxo de caixa, cujo resultado financeiro é importante para que a organização faça investimentos nas demais UENs, exceto se for um abacaxi ou animal de estimação. Analisando as alternativas, temos o seguinte:

(A) Segundo a sequência de sucesso proposta pela literatura, uma vaca de caixa não deverá ser descontinuada, pois só o seria se fosse um abacaxi. Na verdade, os seus valores altos em fluxo de caixa serviriam para investir em outras UENs, exceto nos abacaxis.

(B) A vaca de caixa já é rentável, só que o consumo pelo mercado está estável, não se aumenta a demanda. Se houvesse investimento em marketing, deveria ser para aumentar o “crescimento”, ou seja, o consumo do esportivo, e não a “participação”, ou seja, os valores financeiros obtidos.

(D) O que se propõe na matriz BCG, por meio da sequência de sucesso, é o reinvestimento do retorno financeiro em outras UENs, não a criação de novos produtos, o que é estratégia da Matriz Ansoff.

(E) A prática de *dumping* consiste em colocar no mercado internacional produtos a um preço inferior para se desfazer de excedentes ou para derrotar a concorrência, prática que não se identifica com as premissas da matriz BCG, tampouco com o conceito de vacas leiteiras, que são UENs que não têm

demanda crescente, mas dão muito retorno financeiro para que haja investimento em outras UENs.

Conforme resta evidente, das alternativas apontadas, apenas a C guarda congruência com os conceitos e aplicação da matriz BCG, pois se a vaca leiteira dá muito retorno financeiro, ainda que não haja crescimento de demanda no mercado, deverá ser mantida – estratégia de manutenção. O que se elimina ou não se mantém são os cães, animais de estimação ou abacaxis.

14. MATRIZ GUT: PRIORIZAÇÃO NO TRATAMENTO DE FATORES E VARIÁVEIS AMBIENTAIS

Um dos principais cuidados que se deve tomar no tratamento dos fatores e variáveis ambientais é a questão da prioridade, a qual pode ser analisada pelo sistema GUT - Gravidade, Urgência e Tendência. Criada pela empresa de consultoria Kepner e Tregoe, a metodologia pode ser adaptada ao diagnóstico estratégico, quando da aplicação da análise SWOT, para o estabelecimento de predominância interna de pontos fortes ou fracos e da predominância externa em termos de oportunidades e ameaças.

FIQUE LIGADO(A)! Ainda que possa ser usada na priorização das variáveis colhidas na análise do ambiente interno e externo da matriz SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças), a matriz GUT não se limita a essa aplicação.

Cada letra GUT (Gravidade, Urgência e Tendência) corresponde a uma variável a ser analisada. Para cada uma delas, atribui-se valor em escala entre 1 e 5, caracterizando os seguintes aspectos:

- **Gravidade** é tudo aquilo que afeta, profundamente, a essência, o objetivo ou resultado, caracterizando o impacto financeiro. Sua avaliação decorre do nível de dano ou prejuízo que pode advir dessa situação; para tanto,

são feitas as seguintes perguntas básicas, com a correspondente escala de pontos:

Perguntas	Escala
O dano ou impacto financeiro é extremamente importante?	5
O dano ou impacto financeiro é muito importante?	4
O dano ou impacto financeiro é importante?	3
O dano ou impacto financeiro é relativamente importante?	2
O dano ou impacto financeiro é pouco importante?	1

- **Urgência** é o resultado da pressão do tempo que a empresa sofre ou sente. Sua avaliação decorre do tempo que se dispõe para atacar a situação ou para resolver a situação provocada pelo fator considerado; para tanto, são feitas as seguintes perguntas básicas, com a correspondente escala de pontos:

Perguntas	Escala
Tenho de tomar uma ação bastante urgente?	5
Tenho de tomar uma ação urgente?	4
Tenho de tomar uma ação relativamente urgente?	3
Posso aguardar?	2
Não há pressa?	1

- **Tendência** é o padrão de desenvolvimento da situação, sendo que sua avaliação está correlacionada ao estado que a situação apresentará, caso o executivo não aloque esforços e recursos extras; para tanto, deve-se responder às seguintes perguntas, com a correspondente escala de pontos:

Perguntas	Escala
-----------	--------

Se manter a forma e intensidade de atuação, a situação vai piorar (crescer) muito?	5
Se manter a forma e intensidade de atuação, a situação vai piorar (crescer)?	4
Se manter a forma e intensidade de atuação, a situação vai permanecer?	3
Se manter a forma e intensidade de atuação, a situação vai melhorar (desaparecer)?	2
Se manter a forma e intensidade de atuação, a situação vai melhorar (desaparecer) completamente?	1

Diante de diversas informações relevantes, para o equacionamento de problemas, determinação de soluções e análise de prioridades, portanto, aplica-se a matriz GUT, sempre comparando o resultado do produto das variáveis para cada uma das informações. O analista deverá atribuir a seu critério o valor equivalente aos elementos da matriz, em escala de 1 a 5, multiplicando os valores das variáveis para que se chegue ao resultado. Considerando, por exemplo, o resultado da análise interna e suas fraquezas, temos o seguinte:

Variável interna – Fraquezas	Gravidade G	Urgência U	Tendência T	Resultado
A - Quadro de pessoal reduzido	2	3	3	18 (4ª)
B - Limitada disponibilidade financeira	3	4	4	48 (1ª)
C - Recursos tecnológicos escassos	4	3	3	36 (2ª)
D - Baixa capacitação dos funcionários	4	3	2	24 (3ª)

FIQUE ATENTO (A)! Como se pode observar, os fatores são analisados individualmente, sem que um seja mais ou menos importantes entre si, pois para a priorização, toma-se por base o resultado da multiplicação. É muito comum que as bancas digam que um fator é mais importante que o outro, normalmente a gravidade ou impacto financeiro. É também bastante recorrente que digam que o “T” representa o tempo necessário para realizar determinada medida, quanto na verdade, representa a tendência. Tempo necessário para agir é representado pela letra “U” de urgência.

Vejamos abaixo como a ferramenta de priorização costuma ser cobrada por meio de algumas questões:

DIRETO DO CONCURSO

26. FGV – 2024 – Auditor de Controle Externo (TCE-GO) / Controle Externo

A matriz GUT é uma ferramenta de análise que ajuda a priorizar problemas ou situações, considerando sua gravidade, urgência e tendência de crescimento, facilitando a tomada de decisões assertivas.

Sobre a matriz GUT, é correto o que se afirma em:

- A) Gravidade questiona “a ação pode aguardar?”
- B) Urgência questiona “a ação é relativamente importante?”
- C) Urgência questiona “a situação vai melhorar?”
- D) Tendência questiona “a ação é extremamente importante?”
- E) Tendência questiona “a situação vai piorar?”

 **GABARITO: E**

 **COMENTÁRIO**

A alternativa E está correta. A matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência) é uma ferramenta amplamente utilizada na administração da qualidade e no planejamento estratégico operacional, especialmente para priorização de problemas, definição de ações corretivas e tomada de decisões rápidas em cenários de múltiplas demandas.

🔵 Dentro da lógica da matriz:

- Gravidade analisa quão sério é o impacto do problema para a organização. Pergunta-chave: *"Qual o dano causado se nada for feito?"*
- Urgência mede quanto tempo pode-se esperar para agir. Pergunta-chave: *"Quanto mais se pode postergar essa ação?"*
- Tendência, foco da questão, avalia o comportamento provável do problema com o passar do tempo: *"Se nenhuma medida for tomada, a situação vai piorar, estabilizar ou melhorar?"*

👉 Nesse contexto, a pergunta "A situação vai piorar?" é precisamente a reflexão associada à tendência. Isso permite que gestores antecipem problemas crescentes e priorizem ações com maior potencial de deterioração caso negligenciadas.

Segundo Robson Seleme e Humberto Stadler (2012), a Matriz GUT não apenas organiza prioridades de forma sistemática, mas também reduz o peso subjetivo nas decisões gerenciais, ao transformar critérios qualitativos em dados quantitativos por meio da pontuação de 1 a 5 em cada dimensão (G, U, T). O cálculo $G \times U \times T$ fornece um escore de gravidade combinada, auxiliando na identificação do que deve ser resolvido primeiro.

✦ Análise das alternativas incorretas:

✗ A) Gravidade questiona "a ação pode aguardar?"

Incorreta. Essa é uma pergunta típica do critério urgência, que trata do prazo para atuação. Gravidade lida com impacto potencial, não com tempo.

✗ B) Urgência questiona “a ação é relativamente importante?”
Incorreta. Isso se aproxima de uma avaliação de prioridade ou relevância estratégica, mas não é o que a urgência analisa. Urgência trata do tempo disponível para intervir.

✗ C) Urgência questiona “a situação vai melhorar?”

Incorreta. Essa pergunta se relaciona diretamente com a tendência, que analisa o comportamento futuro do problema, e não com a urgência.

✗ D) Tendência questiona “a ação é extremamente importante?”

Incorreta. Essa formulação remete ao conceito de gravidade (nível de importância e impacto do problema), não à tendência, que trata do prognóstico da situação.

Referência

- SELEME, Robson; STADLER, Humberto. *Controle da qualidade: as ferramentas essenciais*. Curitiba: Ibpex, 2012.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. *Planejamento Estratégico: conceitos, metodologia, práticas*. São Paulo: Atlas, 2012.
- PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão da Qualidade: teoria e casos*. São Paulo: Atlas, 2010.

27. (FGV/MP-AL/2018) Dadas suas características, assinale a opção que apresenta a principal vantagem da Matriz GUT.

- (A) Orientar a prioridade de projetos ou ações.
- (B) Identificar as principais ameaças à organização.
- (C) Acompanhar avanço das diferentes etapas de um projeto.
- (D) Avaliar as necessidades, uniformizadas, de gente e treinamento.
- (E) Definir metas balanceadas para a organização.

 **GABARITO: A**

COMENTÁRIO

Conforme anteriormente explicado, a matriz GUT não se limita à gestão estratégica, possuindo ampla aplicação na gestão, de modo geral. Em todos os casos, trata-se de uma matriz orientada à priorização, que parte da premissa de comparação de variáveis – conceito central de compreensão e aplicação da ferramenta.

28. (FGV/FUNSAUDE/2021) Os responsáveis por uma organização que, em determinada circunstância, devem priorizar determinados problemas para direcionar ações de enfrentamento específicas, podem utilizar uma ferramenta conhecida por Matriz GUT, que foi desenvolvida justamente com essa finalidade. Assinale a opção que apresenta um dos critérios abordados pela Matriz GUT.

- (A) Gravidade.
- (B) Utilidade.
- (C) Temporalidade.
- (D) Usabilidade.
- (E) Globalidade.

GABARITO: A

COMENTÁRIO

Conforme explicado, a ferramenta faz análise de prioridades para a tomada de decisões acerca do que fazer em relações a variáveis comparadas, considerando os critérios de **gravidade, urgência e tendência**, o que só está de acordo com a **alternativa (A)**.

|

15. BALANCE SCORECARD - BSC

Apresentado por Robert Kaplan e David Norton em 1992, o *Balanced Scorecard* é um Sistema de Gestão Estratégica, que utiliza indicadores financeiros e não-financeiros de modo balanceado e quatro perspectivas de análise, que guardam entre si de relações de causa e efeito. Durante a década de 80 os pesquisadores verificaram que as organizações mediam o sucesso na implementação somente por meio da perspectiva financeira, que segundo eles, por si, não é capaz de garantir a sustentabilidade e o futuro dos negócios. Assim, idealizaram três novas perspectivas para possibilitar a **visão sistêmica da organização** e o prospecto de seu sucesso.

Quanto às contribuições da ferramenta, baseadas nos estudos de Norton e Kaplan, caiu a seguinte questão:

DIRETO DO CONCURSO

29. (FGV/FUNSAUDE/2021) O Balanced Scorecard (BSC) surgiu como reação às críticas aos modelos estratégicos, argumentando que esses modelos eram frágeis porque

- (A) focavam os aspectos objetivos em detrimento dos subjetivos.
- (B) estipulavam diretrizes inatingíveis para os grupos funcionais.
- (C) estavam limitados aos indicadores financeiros.
- (D) decorriam de uma concepção relativista do funcionário.
- (E) flexibilizavam, de forma exagerada, as medições.

 **GABARITO: C**

 **COMENTÁRIO**

Ao observar as organizações da década de 80, os autores perceberam como limitadas as medições de desempenho, porquanto medissem somente a perspectiva financeira, considerada de retardo, pois reflete um conjunto de ações já desenvolvidas no passado. Para criar um balanceamento da avaliação da estratégia introduziram-se medidas prospectivas de futuro, conforme veremos adiante. Por essa razão, está correta a **alternativa C**.

Kaplan e Norton defendem que “os objetivos e as medidas utilizadas no BSC não se limitam a um conjunto aleatório de medidas de desempenho financeiro e não financeiro, pois derivam de um processo hierárquico (*topdown*) norteado pela missão e pela estratégia da unidade de negócios”. Para tanto, evidenciam a necessidade de se monitorar juntamente com resultados econômico-financeiros, o desempenho da organização junto ao seu cliente, o desempenho de processos internos e pessoas, inovações e tecnologias. É pelo somatório de pessoas, tecnologias, inovações, se bem aplicados aos processos internos das empresas, que se alavanca o desempenho esperado no mercado junto aos clientes.

FIQUE LIGADO(A)! Os indicadores financeiros, que se referem ao lucro e ao retorno sobre o investimento, são considerados indicadores de retardo, pois baseado em um conjunto de decisões a ações já desenvolvidas, apresentado o resultado de certo esforço. Dessa forma, são capazes de evidenciar o que a organização já fez e não o que ainda é capaz de fazer. Por essa razão que o BSC procura criar um “painel de bordo” para que todos possam compreender a organização de forma balanceada, por meio de indicadores financeiros (de retardo) e indicadores não-financeiros de futuro, aptos a gerar a sustentabilidade organizacional. Assim, associa-se aos indicadores **financeiros** os de **clientes**, de **processos internos** e de **aprendizado e crescimento**.

É importante destacar que o BSC não é uma ferramenta para a elaboração do planejamento estratégico, mas ferramenta útil à avaliação e monitoramento da estratégia, bem como à sua operacionalização e exequibilidade. De certa forma, o BSC transforma pensamento em ação, definindo um conjunto de medidas que avaliam a execução das estratégias, orientado a correções e iniciativas para que permitam o alcance dos objetivos previamente definidos no planejamento, cumprindo a missão e alcançando a visão de futuro. Além disso, comunica a estratégia a todos de maneira simples e graficamente disposta pelo mapa estratégico, a tornando dever de todos, do nível estratégico ao nível operacional.

15.1 As perspectivas clássicas do BSC

O BSC fundamenta-se em quatro perspectivas para a análise de uma empresa: **financeira, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento**. Importante destacar que entre as perspectivas não há uma maior ou menor relevância, sem que uma seja mais importante que outra. Por isso mesmo se fala em “placar balanceado de desempenho”, pois todas as medidas, financeiras e não financeiras, auxiliarão a organização na tomada de decisão quanto à execução de suas estratégias. Ainda que não haja “hierarquia” entre as quatro perspectivas, há certa **relação causal**, o que mais adiante explicarei. Por enquanto, é importante compreender sobre o que se trata cada uma das perspectivas:

1) Perspectiva Financeira: A pergunta básica a ser feita nessa perspectiva é: “como atendemos aos interesses dos acionistas?”. Para responder essa pergunta, uma organização utiliza indicadores financeiros tradicionais, tais como: lucratividade, retorno sobre ativos e aumento de receita, ou de indicadores financeiros modernos, tais como: EVA (*Economic Value Added*: valor

econômico agregado) ou ROI (*Return on Investment*: retorno sobre o investimento).

2) Perspectiva do Cliente: “O que é importante para o cliente e como ele nos enxerga?” As respostas a essas perguntas permitem a identificação de medidas que refletem como é que a empresa deve criar valor para os clientes. Obviamente depende de quem são os clientes e do ambiente competitivo em que a empresa se insere e do tipo de produto que a empresa produz e/ou do tipo de serviço que ela presta. Kaplan e Norton ressaltam que nesta perspectiva é relevante que a empresa saiba quem é o seu segmento alvo de clientes e negócios e disponha de um conjunto de medidas essenciais para esses segmentos. Os indicadores mais comuns para esta perspectiva são: retenção de clientes, captação de clientes, satisfação de clientes, lealdade dos clientes, pontualidade das entregas e conquista de fatia de mercado, dentre outros.

3) Perspectiva dos Processos Internos: “Para satisfazermos nossos acionistas e clientes quais processos deverão alcançar a excelência?” Nesta perspectiva é dada uma grande ênfase àqueles processos que tem maiores impactos na satisfação dos clientes e nos resultados financeiros. Kaplan e Norton afirmam que, na perspectiva dos processos internos, são identificados os **processos críticos – finalísticos, de apoio e de gestão** – nos quais se busca a excelência, visando atender aos objetivos dos clientes e financeiros. Avalia a qualidade dos processos, o tempo de resposta, custos e lançamento de novos produtos. Eles apontam três processos internos, como os principais:

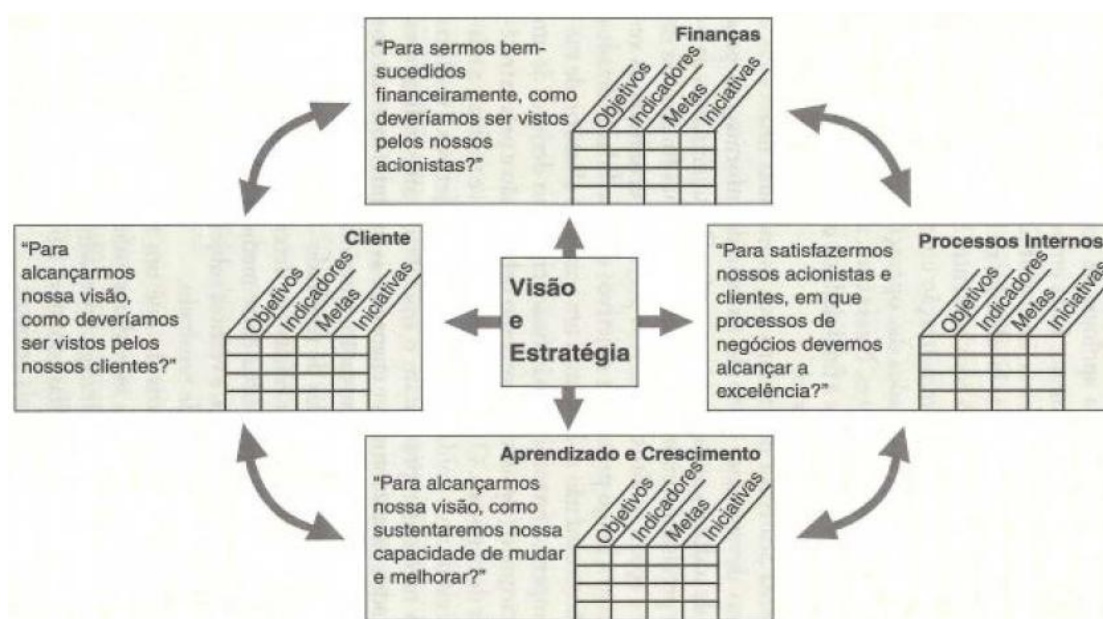
- **Processo de inovação** – Os gestores analisam as necessidades do cliente e depois criam produtos e/ou serviços que correspondem a essas necessidades, tendo como principais indicadores a percentagem de vendas de novos produtos ou o tempo para desenvolver uma nova geração de produtos, dentre outros.
- **Processo operacional** – Inicia-se com a encomenda do cliente e termina com a entrega do produto e/ou serviço. O ponto fundamental deste processo é que os produtos sejam entregues aos clientes com eficiência máxima, tendo como principais indicadores os seguintes: qualidade, confiança ou entrega.

- **Processo de pós-venda** – Inclui os serviços de apoio pós-venda ao cliente que contribuem para a satisfação dos clientes, tendo como principais indicadores índices de garantia ou de reparação de produtos/serviços.

4) Perspectiva do Aprendizado e Crescimento: “Para alcançarmos nossa visão, como sustentaremos nossa capacidade de mudar e melhorar?” A resposta a essa questão visa identificar a estrutura física e de pessoal que a empresa necessita e deve construir para permitir a implementação da estratégia. Aqui mensura-se a satisfação dos colaboradores, a mobilização e devida aplicação de recursos tecnológicos, a disponibilidade de sistemas de informação, a capacidade de desenvolver novas soluções e inovar, a gestão do conhecimento, a aprendizagem, a gestão dos talentos e das competências que compõem o sistema de governança, os modelos de gestão e de liderança. Nas organizações, a aprendizagem e o crescimento devem estar centrados em três elementos:

- **Recursos Humanos** – onde os indicadores mais utilizados são a satisfação, a retenção e a produtividade dos colaboradores.
- **Sistemas de Informação** – onde os indicadores mais utilizados são aqueles relacionados à eficácia das ações de treinamento e capacitação, e
- **Motivações** – onde os indicadores mais utilizados são os incentivos concedidos aos colaboradores com os fatores de êxito da organização e a sua evolução, sugestões dos funcionários para aumento da receita e diminuição das despesas.

Para cada uma destas perspectivas são propostos indicadores, objetivos, metas e iniciativas ou ações muito bem definidas. Na verdade, a ferramenta incorpora um conjunto de relações de causa e efeito entre variáveis chaves expressas em indicadores, ou seja, a sua elaboração deve conter a estratégia da organização. Isso faz com que toda a organização fique orientada para a estratégia, migrando do nível de intangíveis – inovação – a um nível tangível – financeira. Para cada perspectiva, perguntas-chaves são feitas e, de cada uma, desdobram-se objetivos, indicadores, metas e iniciativas (OIMI).

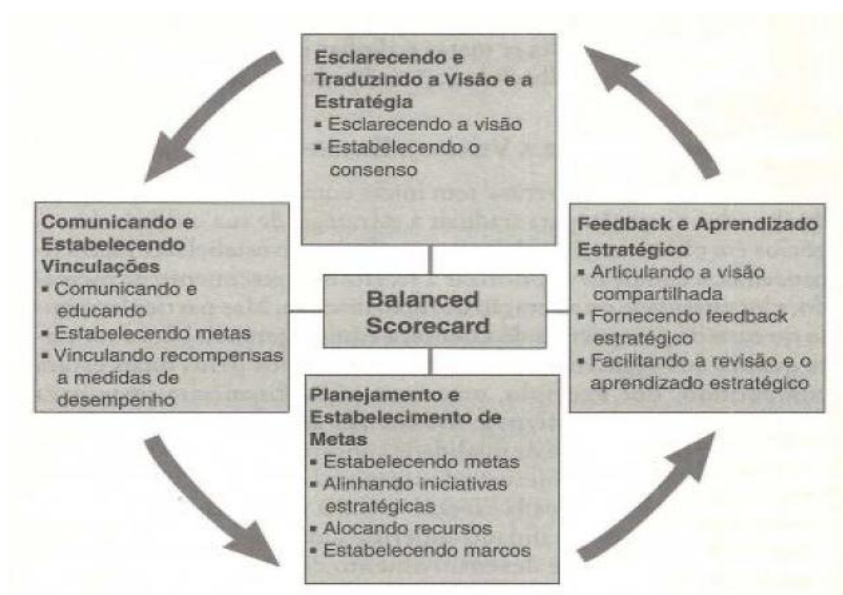


FIQUE LIGADO(A)! Os objetivos da organização deverão ser desmembrados em cada perspectiva de análise: financeira, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento. Para mensurar o alcance dos objetivos ou medir as ações necessárias ao seu alcance, indicadores precisam ser criados. Além disso, um único objetivo poderá ser decomposto em metas que o desmembrem, especifiquem, quantifiquem. Assim, a partir do *feedback* gerado pela aplicação dos indicadores, iniciativas estratégicas poderão ser tomadas, redefinindo meios, recursos e estratégias para a devido alcance dos resultados propostos.

Segundo Norton e Kaplan, o Balanced Scorecard tem sido utilizado como um sistema de gestão estratégica para administrar a estratégia em longo prazo, mas aplicado no dia a dia. Quanto ao BSC, podemos afirmar que:

- Viabiliza processos críticos que esclarecem e traduzem a visão e a estratégia nas quatro medidas;
- Comunica e associa objetivos a medidas estratégicas;

- Planeja e estabelece metas com linhamento estratégico;
- Melhora o *feedback* e o aprendizado estratégico.



O BSC é uma estrutura para a ação. Não é uma abordagem para criar o planejamento, mas para torná-lo exequível, criando uma cadeia de valor por meio da relação causal entre suas perspectivas, gerando valor tangível por meio de medidas intangíveis. Segundo seus idealizadores, mensurar somente a perspectiva financeira (de retardo) não gera a sustentabilidade dos negócios, pois o lucro e retorno sobre investimento são medidas obtidas tão somente após uma série de ação passadas como resultantes. Não são, por si, aptas a garantir a permanência da organização em um mercado competitivo de longo prazo. Essa é a justificativa a associação da tradicional perspectiva financeira às medidas direcionadoras de futuro.

15.2 Relação causal existente entre as perspectivas do BSC

Entre as perspectivas do BSC, que guardam entre si o mesmo grau de importância, há uma relação causal –uma perspectiva agrega valor às outras, em cadeia. A relação de causa e efeito procura criar valor com ativos intangíveis,

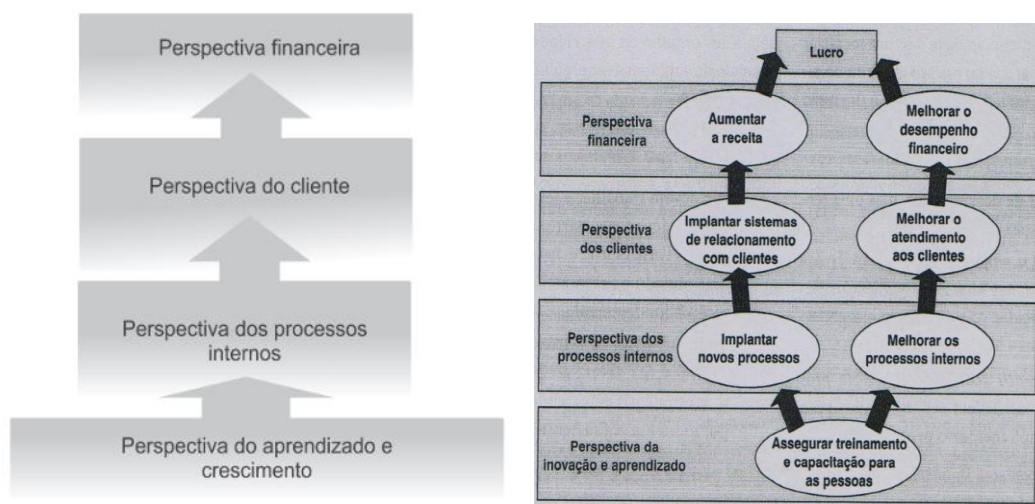
que, como perspectiva última a ser alcançada, a financeira, gera lucratividade, retorno sobre o investimento e valor aos acionistas ou *shareholders*, ou seja, os ativos tangíveis.

FIQUE LIGADO(A)! A relação causal existente entre as perspectivas do BSC deve ser adaptada à gestão pública, pois, se a perspectiva financeira é a última a ser alcançada na gestão privada e, dela derivam os esforços e objetivos das demais medidas, na gestão pública a efetividade de suas ações mensura-se não pela rentabilidade econômica, mas social, consubstanciada na finalidade pública e sua indisponibilidade. Normalmente, órgãos públicos definem como perspectiva última a ser alcançada e perspectiva “social” ou da “sociedade”.

As relações de causa e efeito possuem uma direção de causalidade, no sentido da perspectiva de base, a do aprendizado e crescimento, para a primeira, a financeira. Ou seja, a capacitação da organização permite melhorar seus processos que, por sua vez, satisfazem cada vez mais os seus clientes e, por isso, proporcionam melhores resultados financeiros. Além disso, o BSC promove o alinhamento dos objetivos estratégicos com indicadores de desempenho, metas e planos de ação, tornando possível gerenciar a estratégia de forma integrada e garantir que os esforços da organização estejam direcionados para a estratégia.

Em síntese, é possível defender que o somatório de pessoas, tecnologias, informações (perspectiva de aprendizado e crescimento), se bem aplicadas aos processos internos das empresas, terá um grande desempenho no mercado em relação aos clientes (perspectiva de clientes), fazendo com que a empresa alcance os resultados financeiros esperados. É assim que se dá a lógica natural de causa e efeito. Segundo Norton e Kaplan, os objetivos financeiros servem de foco para os objetivos e medidas das outras perspectivas dos placares de desempenho (*scorecards*). Qualquer medida selecionada deve fazer parte de uma cadeia de relações de causa e efeito que culminam com a melhoria do

desempenho financeiro. Cada placar deve contar a história estratégica, começando pelos objetivos financeiros de longo prazo, relacionando-os às ações inerentes a cada uma das perspectivas.



FIQUE LIGADO(A)! Ainda que a perspectiva financeira seja a primeira a ser pensada, a relação causal migra da base ao topo, ou seja, do aprendizado e crescimento (inovação), perpassando a perspectiva interna, a dos clientes e, por fim, revertendo todas as medidas em valor financeiro e atendimento às necessidades dos acionistas. Porém, ainda que os objetivos financeiros sejam os primeiros a serem definidos, não há prevalência de uma perspectiva sobre as outras, pois o BSC é um placar “balanceado” de desempenho, com interdependência entre as medidas para a geração de valor.

O BSC possibilita administrar a estratégia de uma organização a longo prazo, além de traduzir a missão e a estratégia num conjunto abrangente de medidas de desempenho que serve de base para um sistema de medição e gestão estratégica. É também um modelo de gestão que auxilia as organizações a traduzir a estratégia em objetivos operacionais, que direcionam o comportamento e o desempenho global da organização. É importante salientar que, mesmo no estabelecimento de objetivos individuais, deve-se evitar priorizar as metas de curto prazo. Ainda, o BSC opera a partir de hipóteses

estratégicas, que por conseguinte, geram temas estratégicos traduzidos nas perspectivas de análise.

A organização focada na estratégia segundo a premissa do BSC passa por cinco princípios básicos:

- Traduzir a estratégia em termos operacionais de modo que todos possam entender;
 - Alinhar a organização à estratégia a partir do envolvimento e comprometimento de todos;
- Transformar a estratégia em tarefas de todos por meio da contribuição pessoal para a implementação da estratégia;
- Converter a estratégia em um processo contínuo de aprendizado e de revisões contínuas da estratégia;
- Mobilizar as mudanças por meio da liderança executiva para promover a transformação.

Por meio da utilização do BSC, a estratégia passa a ser item de agenda organizacional. Dessa forma, a organização comunica a estratégia a todos de forma clara e como base para a ação, chamando todos à responsabilidade, uma tarefa diária de toda a comunidade organizacional. Dessa forma, cria-se foco, com concentração de esforços em prol da estratégia, alinhando objetivos, indicadores, metas e iniciativas (OIMI). Por fim, o BSC permite o alinhamento e entendimento de todos quanto às questões estratégicas da empresa, dando origem a mapas estratégicos simples e de fácil entendimento por todos. Com base nessas características é possível observar que o BSC permite a uma organização gerenciar a estratégia de forma integrada e garantir que os todos os esforços da organização estejam direcionados para a estratégia, disseminando conhecimento e informação, tanto para os gestores quanto para as pessoas que executam os processos dia a dia. Por mais que o BSC seja

elaborado no nível institucional, é aplicado no dia a dia da organização, tornando a estratégia responsabilidade de todos.

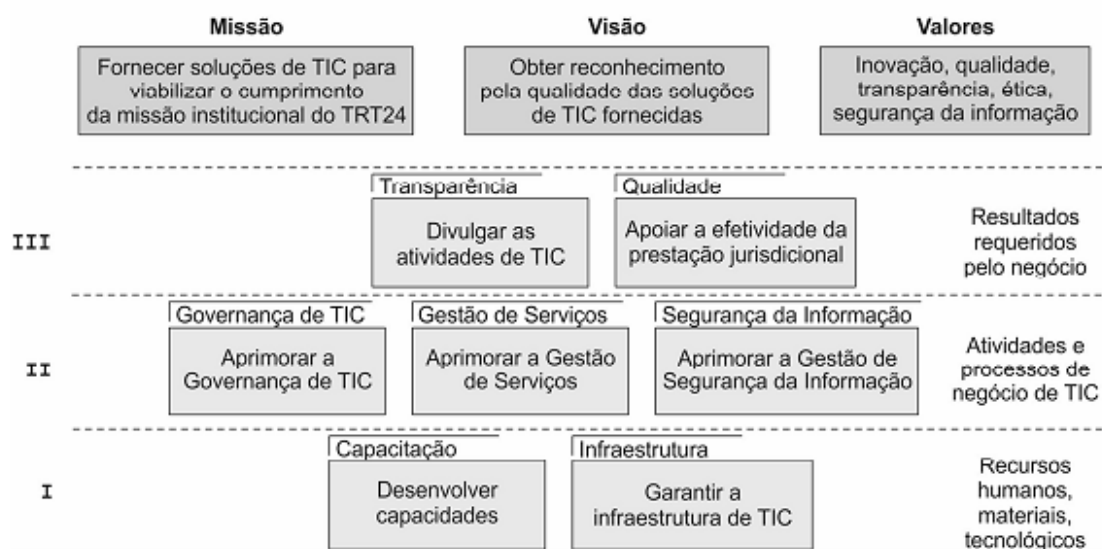
15.3 Métodos de elaboração de mapas estratégicos e planos de ação

A metodologia do BSC preconiza, como ponto de partida, a construção de um “mapa estratégico” que orientará a definição do conjunto de indicadores a ser usado na disseminação e no controle da execução da estratégia por toda organização. Em síntese, o mapa estratégico é a representação visual da estratégia, pois mostra de uma forma simples como os objetivos, separados em cada perspectiva do BSC, se relacionam para descrever a estratégia, tornando-se importante instrumento de comunicação e disseminação de conhecimento estratégico.

Quanto à aplicação dos mapas estratégicos, veja essa questão:

DIRETO DO CONCURSO

30. (FCC Órgão: TRT - 24ª REGIÃO (MS) Prova: FCC - 2017 - TRT - 24ª REGIÃO (MS) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) O Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região desenvolveu o mapa estratégico do PETI 2015-2020 mostrado na figura abaixo.



(Disponível em: <http://portal.trt24.jus.br/web/ggiti/mapa-estrategico1>)

No mapa estratégico, de acordo com os fundamentos do Balanced Scorecard – BSC,

- A) a divisão indicada por II corresponde à perspectiva de Aprendizado e Crescimento.
- B) na perspectiva correspondente aos Processos Internos, “Divulgar as atividades de TIC” e “Apoiar a efetividade da prestação jurisdicional” são os objetivos estratégicos.
- C) não estão contempladas todas as perspectivas, embora os indicadores estratégicos devam estar diretamente associados aos objetivos estratégicos apresentados no mapa, representando uma relação de causa e efeito.
- D) a divisão indicada por I corresponde à perspectiva de Processos Internos.
- E) o objetivo estratégico “Garantir a infraestrutura de TIC”, está relacionado à perspectiva Financeira.

 **GABARITO: C**

 **COMENTÁRIO**

A alternativa C está correta. O mapa estratégico do PETI 2015–2020 do TRT 24ª Região apresenta três perspectivas: I – Recursos, II – Processos Internos e III – Clientes. Embora não explicita todas as quatro perspectivas clássicas do Balanced Scorecard (Financeira, Clientes, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento), mantém a lógica de encadeamento causal entre os objetivos estratégicos.

Segundo Kaplan e Norton (1996), o Balanced Scorecard traduz a missão e a estratégia em objetivos e medidas organizados em quatro perspectivas distintas: financeira, do cliente, dos processos internos e de aprendizado e crescimento. A perspectiva de aprendizado e crescimento fornece a infraestrutura para alcançar os objetivos das outras perspectivas, envolvendo pessoas, sistemas e procedimentos organizacionais.

No caso do mapa do TRT 24ª Região, a perspectiva de Recursos desempenha o papel da perspectiva de Aprendizado e Crescimento, fornecendo a base para as demais.

✦ **Análise das alternativas incorretas:**

✗ Alternativa A – Incorreta:

A divisão II corresponde à perspectiva de Processos Internos, não à de Aprendizado e Crescimento.

✗ Alternativa B – Incorreta:

Os objetivos “Divulgar as atividades de TIC” e “Apoiar a efetividade da prestação jurisdicional” pertencem à perspectiva de Clientes, não à de Processos Internos.

✗ Alternativa D – Incorreta:

A divisão I representa a perspectiva de Recursos, não a de Processos Internos.

✗ Alternativa E – Incorreta:

O objetivo “Garantir a infraestrutura de TIC” está relacionado à perspectiva de Recursos, não à Financeira.

31. (FGV/SEPOG-RO/2017) O mapeamento estratégico utilizado na metodologia do Balanced Scorecard é uma importante ferramenta para visualizar e comunicar os processos pelos quais a organização cria valor. Sobre o mapa estratégico, assinale a afirmativa correta.

- (A) Permite identificar o Diagrama de Ishikawa relativamente aos fatores críticos de sucesso.
- (B) Apresenta geograficamente o desempenho de marketing das subsidiárias ou filiais da empresa.
- (C) Relaciona visualmente as relações de causa e efeito entre os objetivos estratégicos.
- (D) Conecta sinteticamente as forças e fraquezas às oportunidades e ameaças da matriz SWOT.
- (E) Vincula espacialmente os objetivos de aprendizagem e desenvolvimento aos centros de inovação.

 **GABARITO: C**

COMENTÁRIO

O mapa estratégico é uma planificação visual e sintética da estratégia da organização. Assim como a metodologia do BSC não cria o planejamento, mas o torna exequível, o mesmo procede com essa ferramenta, que nada mais é que um produto do BSC. Quando você vai à uma empresa ou a determinados órgãos públicos e vê afixado na parede certo cartaz contendo a missão, a visão os valores e algumas camadas de análise, com objetivos inseridos em cada caixinha, está a visualizar o mapa estratégico, que dispõe os objetivos dentro das perspectivas segundo seu fluxo de valor, dentro das relações causais que migram da base ao topo, saindo de aspectos mais intangíveis da gestão (aprendizado e crescimento) para aspectos mais palpáveis (retorno financeiro e lucratividade na perspectiva financeira).

FIQUE LIGADO(A)! Os mapas estratégicos sumarizam a estratégia de modo amplo. Normalmente, são afixados nas instituições e disponibilizados nos sites e estabelecimentos, legitimando e comunicando o planejamento estratégico a todos. Não trazem em si todas as medidas que constarão no BSC, com seus objetivos, indicadores, metas e iniciativas, mas delimitam a missão, a visão, o sistema de valores e os objetivos constantes em cada uma das perspectivas.

Para Kaplan e Norton, por intermédio da construção de um mapa estratégico e da definição de um conjunto de indicadores divididos em quatro categorias (financeira, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento), é possível estabelecer um sistema capaz de disseminar a estratégia por toda a organização e promover o controle da ação executada, o que traduz todo o processo de planejamento, com a missão, visão, valores, objetivos e estratégias criados. No mapa estratégico, além de ser mostrada toda a lógica da estratégia relacionando os objetivos, também são mostrados todos os indicadores, as metas e os planos de ação para o cumprimento desses objetivos. O mapa estratégico baseia-se em alguns princípios:

- A estratégia equilibra forças contraditórias: os investimentos em ativos intangíveis para aumentar a receita a longo prazo conflitam com corte de custos para melhorar o desempenho financeiro a curto prazo. Assim, o ponto de partida da descrição da estratégia é equilibrar e articular os objetivos financeiros de curto prazo de redução de custos e de melhoria da produtividade com o objetivo de longo prazo de aumento lucrativo da receita;
- A estratégia baseia-se em proposição de valor diferenciada para os clientes: a satisfação dos clientes é fonte da criação de valor sustentável. A estratégia exige definição nítida dos segmentos de clientes-alvo e da proposição de valor necessária para agradá-los. A clareza nesta proposição de valor é a perspectiva mais importante da estratégia;

- Cria-se valor por meio dos processos internos: as perspectivas financeiras e de clientes nos mapas estratégicos e nos BSCs descrevem os resultados, ou seja, o que a organização espera atingir. Logo, o aprendizado e crescimento somado aos processos internos ganham medidas KPI (Key Performance Indicators) e as perspectivas dos clientes e financeira, KGI (Key Goal Indicators).

Por fim, deixo o mapa estratégico do Ministério da Gestão e da Inovação de 2023 a 2027 para análise e identificação de suas dimensões e perspectivas:



Fonte: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

DIRETO DO CONCURSO

32. FGV – 2025 – Analista de Tecnologia da Informação (EBSERH)

Balanced Scorecard (BSC) é uma metodologia de medição e gestão de desempenho que desenvolvida em 1997 Robert Kaplan e David Norton.

As perspectivas em que o BSC está baseado são:

A) econômica, processos e aprendizado.

- B) financeira, processos internos e desenvolvimento.
- C) financeira, cliente, processos internos, aprendizado e crescimento.
- D) econômica, cliente, processos internos e externos, aprendizado e amadurecimento.
- E) econômica, financeira, processos internos e externos, aprendizado e desenvolvimento.

 **GABARITO: C**

COMENTÁRIO

A alternativa C está correta por apresentar com precisão as quatro perspectivas fundamentais do Balanced Scorecard (BSC): financeira, cliente, processos internos e aprendizado e crescimento. Esse modelo, criado por Kaplan e Norton, propõe uma abordagem integrada e estratégica da gestão de desempenho, indo além da visão puramente contábil tradicional.

A perspectiva financeira reflete o objetivo final da maioria das organizações: gerar valor econômico. É por meio dela que se avalia se a estratégia está contribuindo para a rentabilidade, o crescimento sustentável e o retorno ao investidor. Indicadores típicos incluem lucro líquido, margem operacional e retorno sobre o capital investido.

A perspectiva do cliente trata do posicionamento da organização no mercado. Aqui se analisa como os clientes percebem a empresa e o quanto ela está conseguindo atender às suas expectativas. Satisfação, fidelização, participação de mercado e aquisição de novos clientes são métricas usuais.

A perspectiva dos processos internos busca identificar e melhorar os processos críticos que impactam tanto o cliente quanto os resultados financeiros. Foca em inovação, qualidade, produtividade, tempo de resposta e eficiência operacional. Já a perspectiva de aprendizado e crescimento dá sustentação às demais. Trata da capacitação e engajamento das pessoas, da infraestrutura tecnológica e da

cultura organizacional. Envolve temas como desenvolvimento de competências, clima organizacional, retenção de talentos e incentivo à inovação.

O grande diferencial do BSC é permitir que os objetivos e indicadores de todas essas perspectivas estejam alinhados à estratégia organizacional, criando um ciclo de melhoria contínua e foco estratégico em todos os níveis da empresa.

✦ Análise das alternativas incorretas:

✗ A) Incorreta. "Econômica" não é uma das perspectivas formais do BSC. Além disso, a ausência das perspectivas de cliente e financeira torna a opção incompleta.

✗ B) Incorreta. Substitui "cliente" por "desenvolvimento", o que descaracteriza o modelo original. "Desenvolvimento" pode até ser relacionado ao aprendizado e crescimento, mas não é uma perspectiva autônoma no BSC.

✗ D) Incorreta. Adiciona elementos como "amadurecimento" e "processos externos", que não fazem parte da estrutura conceitual da metodologia. O BSC não subdivide processos em internos e externos, nem utiliza o termo "amadurecimento" como perspectiva.

✗ E) Incorreta. Mistura conceitos que não coexistem dentro do modelo original, como "econômica" e "financeira", e ainda inclui "desenvolvimento" de forma vaga. Isso confunde o foco da metodologia, que se baseia em quatro e apenas quatro perspectivas bem definidas.

33. FGV – 2025 – Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental (SEAD SE)

O Balanced Scorecard (BSC) é considerado um sistema balanceado de gestão porque promove o equilíbrio entre as principais variáveis estratégicas.

Um dos equilíbrios estratégicos promovidos pelo BSC está entre:

A) foco no ambiente interno e objetivos de curto prazo.

B) medidas financeiras e metas operacionais.

- C) capital intelectual e foco no ambiente externo.
- D) objetivos de curto prazo e o desempenho financeiro.
- E) indicadores de ocorrência e indicadores de tendências.

GABARITO: E

COMENTÁRIO

A alternativa E está correta, pois traduz com precisão um dos principais objetivos do Balanced Scorecard (BSC): promover o equilíbrio entre indicadores de ocorrência (históricos, retrospectivos) e indicadores de tendência (proativos, voltados ao futuro). Essa é uma das características mais marcantes da metodologia criada por Kaplan e Norton (1997).

Enquanto os indicadores financeiros tradicionais — como lucro, retorno sobre investimento ou margem de contribuição — são voltados ao passado, ou seja, informam o que já aconteceu, o BSC incorpora também indicadores voltados ao futuro, como os de aprendizado organizacional, inovação, capacitação de pessoal, fidelização de clientes e desenvolvimento de processos. Estes buscam antecipar os resultados, criando uma organização mais proativa e preparada para sustentar sua estratégia no longo prazo.

Kaplan e Norton destacam que a eficácia de um sistema de medição estratégica reside na sua capacidade de articular causa e efeito entre os diferentes indicadores. Por exemplo, o investimento em capacitação (indicador de tendência) deve impactar positivamente o desempenho dos processos internos, que, por sua vez, afetam a satisfação do cliente e, finalmente, os resultados financeiros.

Esse encadeamento quebra a lógica limitada do curto prazo, típica da gestão tradicional baseada apenas em indicadores contábeis, e abre espaço para uma visão mais ampla e sustentável da estratégia organizacional.

✦ Análise das alternativas incorretas:

- ✗ A) Incorreta. O BSC busca justamente superar o foco exclusivo no ambiente interno e no curto prazo, promovendo uma visão integrada e de longo alcance, que considera também o ambiente externo e a perspectiva do cliente.
- ✗ B) Incorreta. A dicotomia entre medidas financeiras e metas operacionais é superficial. O BSC vai além disso ao estruturar quatro perspectivas estratégicas (financeira, clientes, processos internos, aprendizado e crescimento) e conectar os indicadores de forma causal.
- ✗ C) Incorreta. Embora o capital intelectual (aprendizado e crescimento) e o foco no ambiente externo (clientes) estejam presentes no BSC, o equilíbrio citado na questão não se refere especificamente a essa oposição, e sim ao tipo de indicador adotado (ocorrência vs. tendência).
- ✗ D) Incorreta. O BSC propõe alinhamento de objetivos de curto, médio e longo prazo, mas não contrapõe o curto prazo ao desempenho financeiro, e sim o uso exclusivo de métricas financeiras ao uso de indicadores mais amplos e estratégicos.

34. FGV – 2024 – Auditor de Controle Interno (Pref BH) / Administração

O Balanced Scorecard (BSC) – ou placar balanceado – é uma metodologia baseada no equilíbrio organizacional e se fundamenta no balanceamento entre quatro diferentes perspectivas de objetivos.

Assinale a opção, entre as listadas a seguir, que apresenta indicadores da perspectiva dos processos internos.

- A) Produtividade, custos baixos e interfaces.
- B) Lucratividade e retorno sobre o investimento.
- C) Participação no mercado, tendências e pontualidade na entrega.
- D) Desenvolvimento de processos internos, competências e motivação das pessoas.

 **GABARITO: A**

COMENTÁRIO

A alternativa A está correta porque apresenta indicadores que são essencialmente vinculados à perspectiva dos processos internos no Balanced Scorecard (BSC). Essa perspectiva busca identificar os processos críticos para a excelência operacional, capazes de sustentar o desempenho organizacional e contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos.

Produtividade, custos baixos e interfaces dizem respeito diretamente à eficiência, integração e qualidade das operações internas, pilares da gestão de processos. Essas variáveis não apenas medem o desempenho dos fluxos operacionais, mas também sinalizam oportunidades de melhoria contínua, automatização, controle de desperdícios e inovação estrutural.

A perspectiva de processos internos, segundo Kaplan e Norton, responde à pergunta:

"Em quais processos devemos ser excelentes para satisfazer nossos clientes e acionistas?"

Isso envolve desde processos de produção e logística até gestão da cadeia de suprimentos, atendimento ao cliente, controle de qualidade e inovação em produtos e serviços. A ênfase está na otimização do que acontece "dentro de casa", garantindo que tudo funcione de forma integrada, com baixo custo, alto valor agregado e agilidade.

Autores como Maximiano (2020) e Oliveira (2020) reforçam que indicadores como ciclo de produção, taxa de retrabalho, lead time, custo por unidade e nível de integração entre setores são característicos dessa dimensão do BSC. As chamadas "interfaces" — interação entre áreas ou sistemas — impactam diretamente a fluidez dos processos e a capacidade da organização de operar com sinergia.

 Análise das alternativas incorretas:

✗ B) Lucratividade e retorno sobre o investimento. Esses indicadores pertencem à perspectiva financeira, que analisa o desempenho econômico da organização. Essa dimensão responde à pergunta: “Como devemos nos apresentar aos acionistas para alcançar o sucesso financeiro?”

✗ C) Participação no mercado, tendências e pontualidade na entrega. Participação no mercado e análise de tendências são indicadores típicos da perspectiva do cliente, que mede a percepção externa do valor entregue pela organização. A pontualidade na entrega até pode se originar de um processo interno bem estruturado, mas no BSC é comumente tratada como percepção do cliente, refletindo sua experiência de consumo.

✗ D) Desenvolvimento de processos internos, competências e motivação das pessoas.

Essa alternativa mescla dimensões. O desenvolvimento de competências e motivação se enquadra claramente na perspectiva de aprendizado e crescimento, que sustenta todas as outras e responde à pergunta: “Como sustentaremos a nossa capacidade de mudar e melhorar?”

A gestão do capital humano, o clima organizacional e os sistemas de informação são pilares dessa perspectiva, voltada à inovação, capacitação contínua e suporte estrutural para execução da estratégia.

35. FGV – 2024 – Auditor de Contas Públicas (CGE PB) / Auditoria Contábil e Finanças Públicas

Uma determinada organização social atuando na área de saúde pública iniciou a elaboração do seu balanced score card (BSC), adaptando a metodologia para a realidade de sua atuação. No BSC elaborado, é possível perceber a adaptação das quatro perspectivas, bem como dos objetivos estratégicos e, posteriormente, seus indicadores.



Para a construção do mapa estratégico e dos projetos e planos de ação, os gestores dessa mesma organização (figura 1) deverão levar em consideração questões orientadoras que sempre remetam aos princípios e valores estratégicos compatíveis com cada perspectiva.

É compatível com a perspectiva de aprendizagem e crescimento:

- A) maximizar capital social com cidadãos;
- B) aumentar as receitas e melhorar fluxo de caixa;
- C) melhorar continuamente as atividades dos setores;
- D) incorporar nos serviços a coprodução com usuários;
- E) ampliar a capacidade de integração com outros atores.

 **GABARITO: E**

COMENTÁRIO

A alternativa E está correta, pois está alinhada ao conteúdo e ao objetivo da perspectiva de aprendizagem e crescimento no Balanced Scorecard (BSC). Essa dimensão responde à seguinte pergunta estratégica:

“Como manter e aprimorar a nossa capacidade de mudança e de melhoria contínua?”

No contexto do BSC, a perspectiva de aprendizagem e crescimento tem como foco os ativos intangíveis da organização, com destaque para três componentes principais:

1. Capacitação de pessoas (capital humano)
2. Qualidade dos sistemas de informação e da tecnologia
3. Clima organizacional e capacidade de inovação (infraestrutura estratégica)

Nesse sentido, o item "ampliar a capacidade de integração com outros atores" — conforme ilustrado na base do mapa estratégico apresentado — remete diretamente ao desenvolvimento de competências organizacionais, especialmente aquelas que envolvem colaboração interinstitucional, trabalho em rede e articulação estratégica com outros entes públicos e privados.

Essa ampliação da integração não é apenas operacional, mas depende de aprendizado organizacional, estrutura colaborativa, troca de conhecimentos e desenvolvimento de sistemas que sustentem a atuação em rede. Portanto, está claramente inserida no campo da aprendizagem e crescimento, sendo um facilitador para que as demais perspectivas (processos, clientes e financeira) funcionem de forma integrada e sustentada.

✦ Análise das alternativas incorretas:

✗ A) Maximizar capital social com cidadãos

Essa meta está associada ao relacionamento externo, ao engajamento social e ao impacto junto à população. Portanto, pertence à perspectiva do cliente/usuário.

✗ B) Aumentar as receitas e melhorar fluxo de caixa
São indicadores de desempenho econômico e financeiro, diretamente ligados à perspectiva financeira do BSC, que mede o sucesso organizacional sob o ponto de vista dos acionistas ou mantenedores.

✗ C) Melhorar continuamente as atividades dos setores

Esse objetivo se relaciona diretamente à eficiência operacional, sendo típico da perspectiva dos processos internos, que busca aprimorar os fluxos internos que geram valor para os clientes e resultados para a organização.

✗ D) Incorporar nos serviços a coprodução com usuários

A coprodução é uma abordagem centrada no usuário/cidadão, envolvendo a participação ativa do público no desenho e na entrega dos serviços. Assim, pertence à perspectiva do cliente.

Estão todos bem depois de mais uma longa aula de Administração? Espero que tenham compreendido bem os conceitos e se familiarizado com o tema, pois gestão estratégica e planejamento costuma ser bastante cobrado tanto em provas objetivas quanto em discursivas.

LISTA DE QUESTÕES DIRETO DO CONCURSO FGV E MULTIBANCAS

1. FGV – 2025 – Técnico Judiciário (TRT 24ª Região) / Administrativa / "Sem especialidade"

Toda a literatura neoclássica se assenta no processo administrativo para explicar como as várias funções administrativas são desenvolvidas nas organizações.

Assinale a opção que apresenta, corretamente, a função do planejamento:

- A) O planejamento é orientado apenas para a alocação de recursos, sem considerar as prioridades ou o desempenho voltado para metas.
- B) O foco do planejamento é garantir que todas as atividades sejam realizadas, sem priorizar metas ou resultados específicos.
- C) A flexibilidade no planejamento implica em manter todos os processos rigidamente definidos, sem possibilidade de ajustes ou adaptações durante a execução.
- D) O planejamento orientado para mudanças permite antecipar problemas e aproveitar oportunidades, ajudando a organização a operar de forma ágil e dinâmica.

E) O planejamento só é útil para organizações de grande porte, não beneficiando pequenas ou médias empresas.

2. FGV - 2025 - Técnico Judiciário (TRT 24ª Região) / Administrativa / "Sem especialidade"

Enquanto o planejamento estratégico envolve toda a organização, o planejamento tático envolve determinada unidade organizacional: um departamento ou divisão.

Assinale a opção que apresenta, corretamente, as características do planejamento tático:

A) O planejamento tático é focado exclusivamente no planejamento estratégico da organização, não incluindo aspectos operacionais como recursos humanos ou produção.

B) O planejamento tático concentra-se apenas em questões financeiras, com foco na captação e aplicação de recursos, desconsiderando outras áreas como marketing ou recursos humanos.

C) O planejamento tático deve ser limitado às questões de produção, deixando o planejamento de marketing e recursos humanos para o planejamento estratégico da organização.

D) O planejamento tático não se preocupa com o uso de tecnologia ou de aquisição de competências essenciais, já que seu foco está apenas no planejamento operacional diário das atividades.

E) O planejamento tático envolve uma visão de médio prazo e aborda áreas como produção, finanças, marketing e recursos humanos, visando alcançar as metas organizacionais estabelecidas no planejamento estratégico.

3. FGV - 2024 - Consultor Técnico Legislativo (CM SP) / Administração

Dado que as organizações frequentemente buscam mais de um objetivo, surge o desafio de determinar quais são os objetivos mais cruciais e prioritários.

Relacione os objetivos listados a seguir com suas respectivas descrições:

1. Objetivo tático
2. Objetivo operacional
3. Objetivo estratégico

- a. Objetivos de curto prazo, geralmente, correspondem a dias, semanas ou meses, dependendo do tipo de atividade a executar.
- b. Objetivos de longo prazo que envolvem a organização em sua totalidade.
- c. São objetivos de médio prazo que envolvem cada unidade ou departamento da organização.

Assinale a opção que indica a relação correta, na ordem apresentada:

- A) 1-a; 2-c; 3-b
- B) 1-b; 2-a; 3-c
- C) 1-c; 2-a; 3-b
- D) 1-a; 2-b; 3-c
- E) 1-c; 2-b; 3-a

4. FGV – 2025 – Técnico Judiciário (TRT 24ª Região) / Administrativa / "Sem especialidade"

O planejamento estratégico é um processo organizacional de adaptação por meio da aprovação, da tomada de decisão e da avaliação.

Assinale a opção que apresenta, corretamente, o conceito de planejamento estratégico:

- A) O planejamento estratégico é voltado exclusivamente para a solução dos problemas atuais, desconsiderando as necessidades futuras da organização.
- B) O planejamento estratégico não envolve a organização como um todo, focando apenas nas áreas de maior prioridade para a empresa, sem considerar os recursos e capacidades de outros setores.
- C) O planejamento estratégico é o processo que busca estabelecer um consenso entre os envolvidos, atendendo às necessidades de todos os stakeholders de forma equilibrada.

D) O planejamento estratégico não se adapta às mudanças ambientais, sendo rígido e inflexível em sua execução ao longo do tempo.

E) O planejamento estratégico se limita a um processo de definição de metas de curto prazo, sem considerar as tendências e demandas futuras do mercado.

5. AOCP - 2013 - COREN/SC – Administrador

Com relação ao planejamento organizacional, assinale a alternativa que mostra aspectos de cada nível de planejamento quanto à sua abrangência.

A) Planejamento estratégico é voltado para a eficiência da organização, planejamento tático é voltado para a coordenação e integração da organização e planejamento operacional é voltado para a eficácia da organização.

B) Planejamento estratégico é voltado para a coordenação da organização, planejamento tático é voltado para a integração da organização e planejamento operacional é voltado para a coordenação e integração da organização.

C) Planejamento estratégico é voltado para a eficácia da organização, planejamento tático é voltado para a coordenação e integração da organização e planejamento operacional é voltado para a eficiência da organização.

D) Planejamento estratégico é voltado para o sentido de excelência da organização, planejamento tático é voltado para a eficiência e eficácia da organização e planejamento operacional é voltado para a composição da excelência da organização.

E) Planejamento estratégico é voltado para a composição da excelência da organização, planejamento tático é voltado para a eficiência e eficácia da organização e planejamento operacional é voltado para o sentido de excelência da organização.

6. FCC – 2020 – Assembleia Legislativa do Amapá – Auxiliar Legislativo Operacional

O planejamento abrange alguns níveis na organização que diferem entre si, no que tange à extensão de tempo e conteúdo. A orientação para o curto prazo

e o conteúdo detalhado e analítico refere-se ao nível de planejamento:

- A) Operacional
- B) Tático
- C) Estratégico
- D) Institucional
- E) Intermediário

**7. FGV – 2018 – Ministério Público do Estado de Alagoas – MPE/AL –
Cargo: Administrador**

Os objetivos de uma organização podem direcionar a atuação de seus membros. No entanto, para que cumpram esse papel adequadamente, os objetivos devem se caracterizar pela:

- A) Atemporalidade
- B) Mensurabilidade
- C) Relatividade
- D) Generalidade
- E) Atipicidade

**8. CESGRANRIO – 2024 – Técnico de Planejamento e Pesquisa (IPEA) –
Gestão e Logística**

Ao entrar na sede de uma determinada empresa, qualquer funcionário ou visitante pode ler em um quadro colocado em posição de destaque:

“Nesta empresa, todos se empenham para liderar a criação, o desenvolvimento e a produção de tecnologias de saúde mais avançadas no setor em todo o mundo.”

O processo de administração estratégica começa quando uma organização define seu propósito de longo prazo.

Esse propósito é expresso, como visto no caso da empresa mencionada, na forma de uma:

- A) escolha estratégica

- B) vantagem competitiva
- C) preparação de ofertas
- D) declaração de missão
- E) distribuição equilibrada

9. FGV – 2016 – IBGE – Plano Estratégico

O Plano Estratégico 2012–2015 do IBGE define a missão institucional como: “Retratar o Brasil com informações necessárias ao conhecimento da sua realidade e ao exercício da cidadania.”

O conceito de missão:

- A) declara, sucintamente, a razão de ser da instituição, a finalidade de sua existência, revelando o que ela faz e para que faz;
- B) estabelece o conjunto de crenças impulsionadoras de comportamentos cotidianos a serem seguidos pelo corpo funcional;
- C) direciona os rumos e descreve o futuro desejado pela instituição no horizonte de tempo do Plano Estratégico;
- D) aponta as condições essenciais para a efetividade da estratégia estabelecida para o seu cumprimento;
- E) estabelece os conjuntos de atividades realizadas pela instituição que contribuem sinergicamente para o alcance dos seus objetivos estratégicos.

10. FGV – 2015 – CODEMIG

A etapa de definição do negócio é fundamental para o delineamento adequado do planejamento estratégico. Entretanto, essa etapa é muitas vezes negligenciada pelas empresas que partem direto para a elaboração da sua missão e visão.

Ao definir seu negócio, a empresa deve ter o cuidado de não fazê-lo de forma restrita, que limite as opções de produto/serviço para o atendimento às necessidades do mercado.

O exemplo abaixo que melhor representa uma definição ampla de negócio da empresa e que permite satisfazer os desejos e necessidades do mercado é:

- A) Honda: fabricamos automóveis.
- B) Columbia Pictures: produzimos entretenimento.
- C) Avon: fabricamos cosméticos.
- D) Petrobras: produzimos petróleo.
- E) Canon: produzimos copiadoras.

11. (FGV/AL-RO/2018)

Analise a frase retirada do site da Secretaria do Tesouro Nacional: “Gerir as contas públicas de forma eficiente e transparente, zelando pelo equilíbrio fiscal e pela qualidade do gasto público.”

A frase é um exemplo de:

- (A) missão organizacional.
- (B) visão de futuro.
- (C) valores principiográficos.
- (D) metas específicas.
- (E) objetivo orientador.

12. VUNESP – Profissional para Assuntos Administrativos (UNICAMP)/Técnico em Administração – 2019

Dois dos pressupostos fundamentais para a elaboração do planejamento estratégico são a definição dos princípios que norteiam o comportamento da organização e como ela se vê no futuro. Esses dois elementos aparecem na teoria do planejamento como, respectivamente:

- (A) regras e missão.
- (B) missão e visão.
- (C) valores e visão.
- (D) regulamentos e visão.

(E) valores e missão.

13.(FGV/IMBEL/2021)

Leia o fragmento a seguir, retirado do sítio eletrônico da IMBEL:

“Ser reconhecida no mercado nacional e internacional como uma empresa de excelência no desenvolvimento, fabricação e fornecimento de soluções de defesa e segurança.”

O fragmento representa uma importante ferramenta de planejamento estratégico, conhecida como:

- (A) visão
- (B) missão
- (C) valores
- (D) negócio
- (E) princípios

14. (FGV/AL-MT/2013) Os atributos que a força de trabalho julga positivo ou negativo numa organização, são denominados.

- (A) Normas.
- (B) Poderes.
- (C) Recompensas.
- (D) Valores.
- (E) Climax.

15. (FGV/SEE-PE/2016) No ambiente organizacional podemos conceituar estratégia como a mobilização de todos os recursos da empresa no âmbito global visando atingir os objetivos no longo prazo. Com relação à estratégia, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

() Quando se constrói uma estratégia, não se pretende tomar decisões sobre o futuro, mas tomar hoje decisões tendo em mente o futuro.

() A estratégia não é um fim em si mesma, mas apenas um meio. Deve ser reavaliada e reajustada constantemente em função das mudanças.

() A estratégia não dá certeza, mas probabilidade com relação ao futuro.

As afirmativas são, respectivamente,

(A) V, F e V.

(B) F, V e V.

(C) V, F e F.

(D) F, F e V.

(E) V, V e V.

16. (FGV/SEE-PE/2016) Planejamento estratégico é o processo de elaborar uma estratégia relacionada ao padrão de comportamento que uma determinada organização pretende seguir. Em geral desenhado em ciclos, o planejamento estratégico passa por todos os componentes e áreas funcionais da organização e contém objetivos variados de acordo com a visão da mesma. Segundo Samuel Certo, existem três tipos de estratégias a serem seguidas por uma determinada organização. Sobre o planejamento estratégico segundo Certo, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

() A estratégia prospectiva deve ser aplicada quando a empresa tem foco estreito e reluta em procurar novas oportunidades.

() A estratégia da estabilidade se faz necessária quando o ramo de atuação da empresa não oferece oportunidades.

() A estratégia de crescimento pode ser atingida graças à aquisição de concorrentes e à limitação de linhas de produto.

As afirmativas são, respectivamente,

(A) V, F e F.

(B) F, V e F.

(C) F, F e V.

(D) V, F e V.

(E) V, V e F.

17. (FGV/MP-AL/2018) O conceito de estratégias emergentes, difundido pelo professor canadense Henry Mintzberg, representa um contraponto à ideia dominante na década de 1990 de estratégias deliberadas. As imagens ou metáforas que melhor exemplificam as ideias fundamentais das estratégias emergentes e deliberadas, são, respectivamente,

- (A) participação e hierarquia.
- (B) dedução e indução.
- (C) trilha e trilho.
- (D) grupo e indivíduo.
- (E) tático e operacional.

18. FGV – 2024 – Consultor Técnico Legislativo (CM SP) / Administração
A análise de ambiente, também conhecida como análise ambiental, refere-se ao processo de avaliação e compreensão do ambiente externo e interno que impacta uma organização, projeto ou iniciativa.

Assinale a opção que define o principal objetivo da Matriz SWOT.

- A) Prever com precisão todas as mudanças ambientais futuras.
- B) Identificar exclusivamente as fraquezas internas de uma organização.
- C) Avaliar continuamente os cenários futuros de desenvolvimento ambiental.
- D) Integrar os recursos organizacionais e antever cenários de oportunidades.
- E) Tornar obsoletos os cenários desenhados para garantir a inovação.

19. FGV – 2024 – Técnico Legislativo (CM Fortaleza) / Agente Administrativo

A utilização de ferramentas próprias traz grande valor para o trabalho dos gestores responsáveis pelo planejamento estratégico das organizações.

Com base na ferramenta conhecida como Análise SWOT, observe as assertivas a seguir:

- I. Os elementos conhecidos como oportunidades não podem ser controlados pelas organizações.
- II. Mudanças na legislação que aumentam a regulação em determinado setor são exemplos de fraqueza.
- III. Fatores externos que influenciam positivamente determinada organização representam as suas forças.
- Está correto o que se afirma em:

- A) I, apenas.
- B) II, apenas.
- C) I e II, apenas.
- D) II e III, apenas.
- E) I, II e III.

20. VUNESP - Administrador (UFABC)/2019. Em função de disputas políticas, diversas obras e projetos públicos são interrompidos no Brasil, dificultando a continuidade em políticas públicas. Ciente disso, um candidato a prefeito de um determinado município reuniu sua equipe e solicitou a elaboração de um planejamento estratégico. A ideia desse candidato era aproveitar o que estava sendo feito corretamente, evitar os eventuais erros, observar o que outros municípios vizinhos desenvolviam e em que a sociedade local poderia desafiar o futuro chefe do executivo. Diante disso, a equipe desse candidato utilizou-se de uma metodologia conhecida como:

- (A) Análise de Cenários, pois as particularidades regionais, assim como o histórico desse município, são aspectos fundamentais para o Planejamento Estratégico.
- (B) Metodologia Kaizen, a qual permite aproveitar, de forma contínua, os acertos e evitar os erros cometidos, assim como desenvolver um senso estratégico nos gestores.

(C) Método Ágil, porque as transformações locais e regionais exigem um procedimento flexível e suficientemente estratégico para as demandas desse candidato.

(D) Matriz BCG, pois se busca reconhecer os serviços que devem ser mantidos ou encerrados e, ao mesmo tempo, aproveitar as oportunidades locais.

(E) Análise SWOT, ou seja, busca-se reconhecer os pontos fortes e fracos do município e também as oportunidades e ameaças do entorno.

21. (FCC - 2022 - TRT - 23ª REGIÃO (MT) - Analista Judiciário - Área Apoio – Biblioteconomia) Na etapa de preparação do diagnóstico organizacional, tem-se por objetivo

A) definir a amostragem.

B) definir os objetivos do diagnóstico.

C) formular o problema ou as questões de pesquisa.

D) estabelecer um cenário organizacional que encoraje a avaliação.

E) elaborar o cronograma do processo.

22. VUNESP - Auditor de Controle Externo (TCM SP)/Administração/2023. Em um documento do Tribunal de Contas da União (TCU) sobre o uso da Análise SWOT aplicada na Auditoria, lê-se:

“(...) Nos trabalhos de auditoria, a elaboração da matriz SWOT auxilia a equipe a caracterizar, de forma sistemática, situações relacionadas às forças ou fraquezas, bem como às oportunidades e às ameaças, concernentes ao objeto da auditoria. Permite, dessa forma, identificar estratégias adequadas e equilibradas para priorizar a atuação no trabalho de auditoria. (...) Nesta análise, as informações sobre _____ e _____ podem estar referenciadas a beneficiários, fornecedores, concorrentes (programas semelhantes de iniciativa de outras esferas de governo). No macro ambiente podem referir-se a situações econômicas, demográficas, políticas, culturais, tecnológicas, legais, ecológicas e sociais”.

(Portaria TCU-SEGECEX no 31, de 9 de dezembro de 2010)

Considerando a matriz SWOT, assinale a alternativa que apresenta os termos que preenchem, correta e respectivamente, as lacunas.

- (A) forças ... fraquezas
- (B) ameaças ... oportunidades
- (C) forças ... oportunidades
- (D) fraquezas ... ameaças
- (E) forças ... ameaças

23. (FGV/COMPESA/2018) A análise SWOT é um instrumento bastante utilizado pelas organizações para verificar sua posição estratégica no setor e auxiliá-la na decisão sobre os próximos passos que devem ser tomados. Em relação à análise SWOT, assinale a afirmativa correta.

- (A) A carência de funcionários em um órgão público pode ser considerada uma ameaça.
- (B) O aumento do valor do barril de petróleo pode ser visto como uma força de uma estatal petrolífera.
- (C) A possibilidade de criação de novos tributos de exportação pode ser considerada uma ameaça para um frigorífico que vende prioritariamente para o Oriente Médio.
- (D) O alto número de patentes de uma empresa de tecnologia é um exemplo de oportunidade.
- (E) O surgimento da rede 5G é uma fraqueza das operadoras de telefonia móvel.

24. (FGV/Pref. Cuiabá/2015) Por meio da utilização da matriz SWOT, a organização é capaz de se preparar para a tomada de decisão e para ações estratégicas. A esse respeito, analise as afirmativas a seguir.

I. Pontos fortes e pontos fracos são elementos de análise do ambiente interno das organizações.

II. Ameaças devem ser valorizadas independentemente de a organização deter pontos fortes nos itens relacionados.

III. Oportunidades devem ser descartadas na tomada de decisão, em caso de pontos fracos nos itens relacionados.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta;
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta;
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas;
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

25. (FGV/IMBEL – Administrador/2022) Uma montadora fabrica um tradicional veículo esportivo que tem alta participação no mercado. Apesar disso, considera-se que esse mercado de esportivos tem baixas perspectivas de crescimento, tendendo a se manter próximo da estabilidade. Considerando que essa montadora realiza a gestão de portfólio por meio da Matriz BCG, é correto esperar que a montadora desenvolva ações como

- (A) a descontinuação do produto de forma imediata, enquanto ainda não existem custos irrecuperáveis.
- (B) a realização de pesados investimentos e marketing, visando aumentar a rentabilidade do esportivo.
- (C) a manutenção de gastos baixos relativos ao produto, adotando uma estratégia de manutenção.
- (D) a implementação de novos produtos nesse mercado, aproveitando-se da concorrência reduzida.
- (E) a utilização de procedimentos de dumping, objetivando estender o prazo de maturidade do mercado.

26. FGV – 2024 – Auditor de Controle Externo (TCE-GO) / Controle Externo

A matriz GUT é uma ferramenta de análise que ajuda a priorizar problemas ou situações, considerando sua gravidade, urgência e tendência de crescimento, facilitando a tomada de decisões assertivas.

Sobre a matriz GUT, é correto o que se afirma em:

- A) Gravidade questiona "a ação pode aguardar?"
- B) Urgência questiona "a ação é relativamente importante?"
- C) Urgência questiona "a situação vai melhorar?"
- D) Tendência questiona "a ação é extremamente importante?"
- E) Tendência questiona "a situação vai piorar?"

27. (FGV/MP-AL/2018) Dadas suas características, assinale a opção que apresenta a principal vantagem da Matriz GUT.

- (A) Orientar a prioridade de projetos ou ações.
- (B) Identificar as principais ameaças à organização.
- (C) Acompanhar avanço das diferentes etapas de um projeto.
- (D) Avaliar as necessidades, uniformizadas, de gente e treinamento.
- (E) Definir metas balanceadas para a organização.

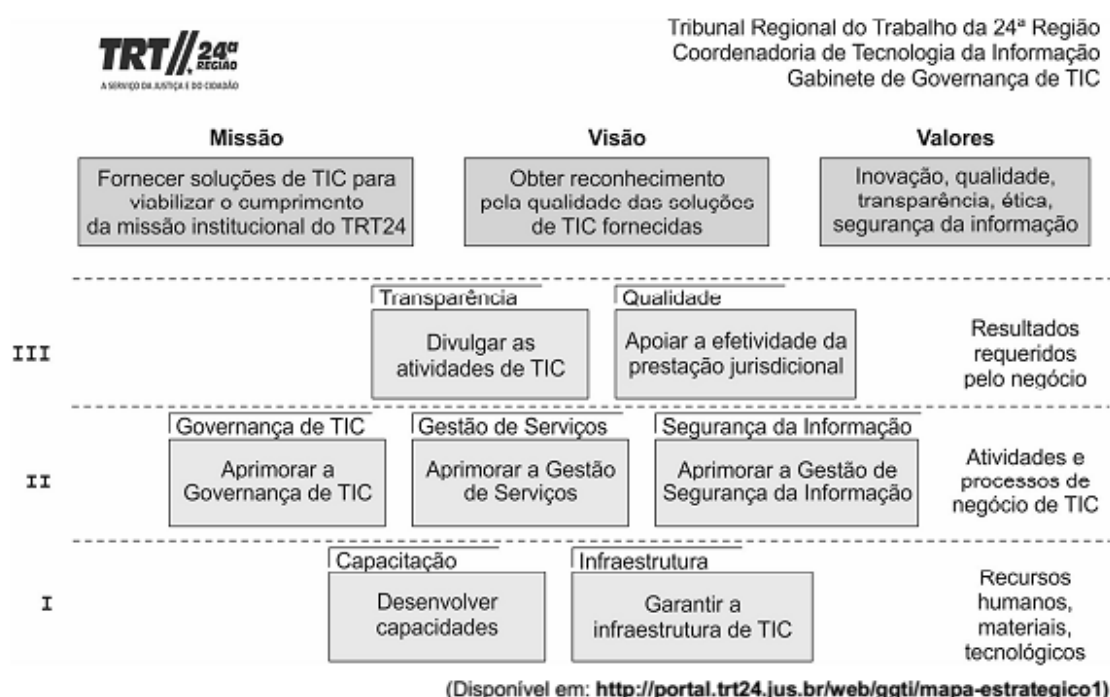
28. (FGV/FUNSAUDE/2021) Os responsáveis por uma organização que, em determinada circunstância, devem priorizar determinados problemas para direcionar ações de enfrentamento específicas, podem utilizar uma ferramenta conhecida por Matriz GUT, que foi desenvolvida justamente com essa finalidade. Assinale a opção que apresenta um dos critérios abordados pela Matriz GUT.

- (A) Gravidade.
- (B) Utilidade.
- (C) Temporalidade.
- (D) Usabilidade.
- (E) Globalidade.

29. (FGV/FUNSAUDE/2021) O Balanced Scorecard (BSC) surgiu como reação às críticas aos modelos estratégicos, argumentando que esses modelos eram frágeis porque

- (A) focavam os aspectos objetivos em detrimento dos subjetivos.
- (B) estipulavam diretrizes inatingíveis para os grupos funcionais.
- (C) estavam limitados aos indicadores financeiros.
- (D) decorriam de uma concepção relativista do funcionário.
- (E) flexibilizavam, de forma exagerada, as medições.

30. (FCC Órgão: TRT - 24ª REGIÃO (MS) Prova: FCC - 2017 - TRT - 24ª REGIÃO (MS) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) O Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região desenvolveu o mapa estratégico do PETI 2015-2020 mostrado na figura abaixo.



No mapa estratégico, de acordo com os fundamentos do Balanced Scorecard – BSC,

A) a divisão indicada por II corresponde à perspectiva de Aprendizado e Crescimento.

B) na perspectiva correspondente aos Processos Internos, “Divulgar as atividades de TIC” e “Apoiar a efetividade da prestação jurisdicional” são os objetivos estratégicos.

C) não estão contempladas todas as perspectivas, embora os indicadores estratégicos devam estar diretamente associados aos objetivos estratégicos apresentados no mapa, representando uma relação de causa e efeito.

D) a divisão indicada por I corresponde à perspectiva de Processos Internos.

E) o objetivo estratégico “Garantir a infraestrutura de TIC”, está relacionado à perspectiva Financeira.

31. (FGV/SEPOG-RO/2017) O mapeamento estratégico utilizado na metodologia do Balanced Scorecard é uma importante ferramenta para visualizar e comunicar os processos pelos quais a organização cria valor. Sobre o mapa estratégico, assinale a afirmativa correta.

(A) Permite identificar o Diagrama de Ishikawa relativamente aos fatores críticos de sucesso.

(B) Apresenta geograficamente o desempenho de marketing das subsidiárias ou filiais da empresa.

(C) Relaciona visualmente as relações de causa e efeito entre os objetivos estratégicos.

(D) Conecta sinteticamente as forças e fraquezas às oportunidades e ameaças da matriz SWOT.

(E) Vincula espacialmente os objetivos de aprendizagem e desenvolvimento aos centros de inovação.

32. FGV – 2025 – Analista de Tecnologia da Informação (EBSERH)

Balanced Scorecard (BSC) é uma metodologia de medição e gestão de desempenho que desenvolvida em 1997 Robert Kaplan e David Norton.

As perspectivas em que o BSC está baseado são:

A) econômica, processos e aprendizado.

- B) financeira, processos internos e desenvolvimento.
- C) financeira, cliente, processos internos, aprendizado e crescimento.
- D) econômica, cliente, processos internos e externos, aprendizado e amadurecimento.
- E) econômica, financeira, processos internos e externos, aprendizado e desenvolvimento.

33. FGV – 2025 – Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental (SEAD SE)

O Balanced Scorecard (BSC) é considerado um sistema balanceado de gestão porque promove o equilíbrio entre as principais variáveis estratégicas.

Um dos equilíbrios estratégicos promovidos pelo BSC está entre:

- A) foco no ambiente interno e objetivos de curto prazo.
- B) medidas financeiras e metas operacionais.
- C) capital intelectual e foco no ambiente externo.
- D) objetivos de curto prazo e o desempenho financeiro.
- E) indicadores de ocorrência e indicadores de tendências.

34. FGV – 2024 – Auditor de Controle Interno (Pref BH) / Administração

O Balanced Scorecard (BSC) – ou placar balanceado – é uma metodologia baseada no equilíbrio organizacional e se fundamenta no balanceamento entre quatro diferentes perspectivas de objetivos.

Assinale a opção, entre as listadas a seguir, que apresenta indicadores da perspectiva dos processos internos.

- A) Produtividade, custos baixos e interfaces.
- B) Lucratividade e retorno sobre o investimento.
- C) Participação no mercado, tendências e pontualidade na entrega.
- D) Desenvolvimento de processos internos, competências e motivação das pessoas.

35. FGV – 2024 – Auditor de Contas Públicas (CGE PB) / Auditoria Contábil e Finanças Públicas

Uma determinada organização social atuando na área de saúde pública iniciou a elaboração do seu balanced score card (BSC), adaptando a metodologia para a realidade de sua atuação. No BSC elaborado, é possível perceber a adaptação das quatro perspectivas, bem como dos objetivos estratégicos e, posteriormente, seus indicadores.



Para a construção do mapa estratégico e dos projetos e planos de ação, os gestores dessa mesma organização (figura 1) deverão levar em consideração questões orientadoras que sempre remetam aos princípios e valores estratégicos compatíveis com cada perspectiva.

É compatível com a perspectiva de aprendizagem e crescimento:

- A) maximizar capital social com cidadãos;
- B) aumentar as receitas e melhorar fluxo de caixa;
- C) melhorar continuamente as atividades dos setores;
- D) incorporar nos serviços a coprodução com usuários;
- E) ampliar a capacidade de integração com outros atores.

QUESTÕES COMENTADAS FGV E MULTIBANCAS (EXTRAS)

1. FGV – 2026 – AMAZUL – Analista de Negócios

O planejamento estratégico integra um modelo de gestão orientado a resultados e depende da coerência entre propósito, missão, visão e valores para produzir diretrizes consistentes. Como esses elementos expressam a identidade organizacional e se relacionam diretamente com a cultura — que pode facilitar ou dificultar mudanças — sua integração adequada é essencial para orientar escolhas e alinhar comportamentos ao longo do processo estratégico.

Considerando esses fundamentos, assinale a opção que apresenta corretamente o papel dos valores organizacionais no planejamento estratégico.

 **GABARITO: C**

 **COMENTÁRIO**

Valores organizacionais dizem respeito aos **princípios que orientam a atuação da organização**, influenciando diretamente as decisões e os comportamentos dos seus membros.

Enquanto a missão define a razão de existir e a visão aponta para o futuro desejado, os valores estabelecem **o padrão de conduta ao longo do caminho**, sendo fundamentais para a coerência entre o planejamento e a execução das estratégias.

Eliminam-se, portanto, as alternativas que confundem valores com metas, visão ou objetivos mensuráveis, restando correta aquela que os associa à orientação de decisões e comportamentos.

Gabarito: Alternativa C.

2. FGV – 2026 – AMAZUL – Engenheiro de Controle da Qualidade

No planejamento estratégico, diferentes conceitos se correlacionam no direcionamento organizacional.

Relacione a Coluna A com a Coluna B:

Coluna A

1. Meta

2. Fatores Críticos de Sucesso
3. Estratégia
4. Objetivo Organizacional
5. Diagnóstico Estratégico

Coluna B

- () Conjunto de ações para atingir os resultados desejados.
- () Condições essenciais que a organização deve atender para consecução de seus objetivos.
- () Estudo das variáveis que compõem os ambientes externo e interno da organização.
- () Resultados específicos, quantificados e com prazo definido.
- () Resultados amplos que a organização deseja alcançar no longo prazo.

🔑 **GABARITO: B (3 – 2 – 5 – 1 – 4)**

🔑 **COMENTÁRIO**

A questão exige domínio da **estrutura conceitual do planejamento estratégico**, especialmente a distinção entre elementos que, embora relacionados, possuem funções bem definidas dentro do processo.

Vamos organizar isso com lógica.

O item que define “conjunto de ações para atingir resultados” corresponde à **Estratégia (3)**. Trata-se do caminho escolhido pela organização para alcançar seus objetivos, articulando decisões e recursos ao longo do tempo.

Na sequência, “condições essenciais para consecução dos objetivos” remete aos **Fatores Críticos de Sucesso (2)**. São variáveis estratégicas que precisam ser atendidas para que a organização tenha êxito — funcionam como pontos de atenção prioritária.

O “estudo das variáveis internas e externas” caracteriza o **Diagnóstico Estratégico (5)**. É o momento de análise da organização e do ambiente, permitindo identificar capacidades internas e condições externas que influenciam a estratégia.

Os “resultados específicos, quantificados e com prazo definido” correspondem à **Meta (1)**. Trata-se do desdobramento dos objetivos, com maior precisão e horizonte temporal definido.

Por fim, os “resultados amplos de longo prazo” representam o **Objetivo Organizacional (4)**, que expressa o direcionamento geral da organização.

Perceba que a banca explora justamente a **confusão entre objetivo e meta**, bem como entre estratégia e fatores críticos de sucesso. A diferença está na função de cada elemento dentro do processo.

Assim, a sequência correta é **3 – 2 – 5 – 1 – 4**.

Gabarito: Alternativa B.

3. CEBRASPE – 2025 – FUNPRESP-EXE – Analista de Previdência Complementar (Administração e Planejamento)

Julgue o próximo item, no que se refere à gestão estratégica.

Planejamento estratégico é uma forma de aprendizado em que a organização aprende a adaptar-se a ambientes competitivos e mutáveis.

C Certo

E Errado

Gabarito: Certo

Comentário

A assertiva explora uma compreensão mais moderna do **planejamento estratégico**, especialmente a ideia de que ele não é apenas um instrumento formal de definição de metas, mas também um **processo contínuo de aprendizagem organizacional**.

Observe que a banca CEBRASPE costuma cobrar conceitos de administração sob uma perspectiva conceitual ampla, explorando características fundamentais dos instrumentos de gestão. Aqui, o examinador busca verificar se o candidato compreende que o planejamento estratégico envolve **interação permanente entre organização e ambiente**.

De fato, o planejamento estratégico está diretamente relacionado à **adaptação da organização ao ambiente externo**, que é marcado por mudanças, incertezas e pressões competitivas. Por essa razão, o planejamento estratégico

possui uma forte **orientação externa**, buscando ajustar a atuação institucional às oportunidades e ameaças presentes no ambiente.

Nesse sentido, a literatura clássica da administração enfatiza que o planejamento estratégico não se limita à elaboração de planos formais. Ele envolve também um **processo de aprendizagem institucional**, no qual a organização continuamente analisa o ambiente, interpreta informações e ajusta suas estratégias.

Como trabalhamos na **aula de Planejamento nas Organizações Públicas**, o planejamento estratégico tem justamente essa função de **alinhar a organização às transformações do ambiente**, permitindo que ela responda de forma estruturada às mudanças externas e às incertezas do contexto institucional.

Traduzindo para a lógica de prova: quando o item associa planejamento estratégico a **adaptação ao ambiente** ou a **aprendizagem organizacional**, normalmente estamos diante de uma proposição correta. A banca não está exagerando — está descrevendo uma característica central do planejamento estratégico.

Guarde bem esse raciocínio: planejamento estratégico não é só “planejar o futuro”; é **aprender continuamente com o ambiente para ajustar a atuação da organização**.

Portanto, o item está correto.

4. CEBRASPE – 2025 – FUNPRESP-EXE – Analista de Previdência Complementar (Sistemas e Governança de Tecnologia da Informação)

Julgue o item a seguir, a respeito de gestão de relacionamento.

No processo de elaboração de um plano de negócio, as decisões estratégicas podem ser embasadas apenas na intuição dos gestores e nas tendências observadas de forma empírica, o que dispensaria a etapa de análise de mercado.

C
Certo
E
Errado

Gabarito: Errado

Comentário

A questão aborda um ponto essencial da formulação de estratégias organizacionais: a **necessidade de fundamentar decisões estratégicas em análise estruturada do ambiente**, e não apenas em percepções subjetivas dos gestores.

A CEBRASPE construiu o item com uma técnica recorrente: apresentar um elemento parcialmente verdadeiro — a intuição gerencial e a observação empírica podem contribuir para decisões estratégicas — e, em seguida, inserir uma conclusão equivocada. A armadilha está justamente na afirmação de que isso **dispensaria a etapa de análise de mercado**.

No processo de elaboração de um **plano de negócios**, a análise de mercado é uma etapa indispensável. É nesse momento que a organização identifica aspectos fundamentais do ambiente externo, tais como:

- perfil do **público-alvo**;
- características da **demanda**;
- atuação dos **concorrentes**;
- tendências e oportunidades do **setor de atuação**.

Essas informações permitem avaliar a viabilidade do empreendimento e orientar a formulação das estratégias organizacionais. Decisões baseadas exclusivamente em intuição ou observação informal tendem a aumentar o nível de incerteza e risco do negócio.

Esse raciocínio dialoga diretamente com o que discutimos na **aula de Planejamento nas Organizações Públicas**, em que destacamos que a formulação estratégica exige análise sistemática do ambiente, especialmente para compreender **oportunidades e ameaças externas** que podem impactar a atuação institucional.

Em termos de prova, quando o enunciado afirma que alguma etapa **dispensa análise de ambiente, diagnóstico ou estudo de mercado**, a tendência é que o item esteja incorreto, pois essas análises são componentes estruturais do processo de planejamento.

Assim, a proposição está incorreta, razão pela qual o gabarito é **Errado**.

5. CEBRASPE – 2025 – FUNPRESP-EXE – Analista de Previdência Complementar (Sistemas e Governança de Tecnologia da Informação)

Julgue o seguinte item, relativo à gestão estratégica.

Planejamento estratégico é um conjunto de ações e definições de processos de desenvolvimento de código estratégico para gestão.

C
Certo
E
Errado

Gabarito: Errado

Comentário

A CEBRASPE construiu o item com uma distorção conceitual bastante evidente. A banca costuma fazer isso em questões de administração: utiliza termos aparentemente técnicos, mas que **não correspondem ao conceito clássico cobrado em prova**.

O erro do item está na afirmação de que o planejamento estratégico consiste em **processos de desenvolvimento de "código estratégico" para gestão**. Essa expressão simplesmente não faz parte da terminologia da área de administração ou de gestão estratégica.

Na literatura administrativa, o **planejamento estratégico** corresponde a um processo de definição de **diretrizes organizacionais de longo prazo**, envolvendo a análise do ambiente, a definição de objetivos estratégicos e a escolha das estratégias necessárias para alcançá-los. Trata-se, portanto, de um planejamento de caráter **amplo, organizacional e voltado para o futuro**.

Nesse contexto, a alta administração analisa o ambiente interno e externo da organização, identificando **forças e fraquezas** (ambiente interno) e **oportunidades e ameaças** (ambiente externo), a fim de definir os rumos institucionais e orientar a atuação organizacional.

Como discutimos na **aula de Planejamento nas Organizações Públicas**, o planejamento estratégico possui três características centrais que as bancas adoram cobrar:

- **visão global da organização;**
- **orientação de longo prazo;**
- **responsabilidade da alta administração.**

Nada disso tem relação com desenvolvimento de "código estratégico", expressão que mais parece ter sido deslocada indevidamente do campo da tecnologia da informação para o da gestão.

Perceba a lógica da pegadinha: a banca utiliza o termo “**estratégico**” para dar aparência de correção ao enunciado, mas insere um conceito inexistente na teoria administrativa.

Portanto, o item apresenta definição incorreta do conceito de planejamento estratégico, motivo pelo qual o gabarito é **Errado**.

6. CEBRASPE – 2025 – InoversaSul – Analista Administrativo (Comunicação)

Acerca de processos administrativos, julgue o item a seguir.

Na elaboração do planejamento estratégico, a organização define que objetivos quer alcançar.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Certo

Comentário

A assertiva descreve corretamente uma das funções centrais do **planejamento estratégico**: a definição dos **objetivos organizacionais de longo prazo** e dos caminhos necessários para alcançá-los.

Observe que a CEBRASPE costuma cobrar conceitos básicos do processo administrativo com formulações diretas. Neste item, a banca explora justamente o papel do planejamento dentro da lógica clássica **planejar** → **organizar** → **dirigir** → **controlar**. O planejamento aparece como a etapa em que a organização **define onde pretende chegar**.

Nesse sentido, o planejamento estratégico representa o nível mais amplo do planejamento organizacional. Ele envolve a organização como um todo, sendo normalmente conduzido pela **alta administração**, que estabelece os objetivos estratégicos e define as diretrizes que orientarão os demais níveis de planejamento.

Como trabalhamos na **aula de Planejamento nas Organizações Públicas**, planejar significa antecipar decisões sobre o futuro da organização, estabelecendo **objetivos e diretrizes para orientar a ação presente**. Em outras palavras: primeiro define-se **o que se pretende alcançar**, e somente depois se determinam os meios, recursos e estratégias necessários para atingir esse objetivo.

Esse raciocínio também explica por que os objetivos aparecem como elemento estruturante do planejamento. A partir deles são definidos:

- as **estratégias organizacionais**;
- os **planos táticos** das áreas;
- e as **ações operacionais** que viabilizam a execução.

Em termos de prova, quando a banca associa planejamento estratégico à **definição de objetivos organizacionais**, estamos diante de uma formulação correta — afinal, planejamento sem objetivo seria apenas um exercício filosófico, não um instrumento de gestão.

Portanto, a afirmação está em conformidade com a teoria administrativa, razão pela qual o item está **Certo**.

7. CEBRASPE – 2025 – InoversaSul – Analista Administrativo (Projetos)

Em relação a ferramentas de mudança organizacional, julgue o item subsequente.

Para atingir melhores resultados, a realização do planejamento estratégico prescinde de ferramentas auxiliares, a exemplo de estruturas do tipo matriz.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Errado

Comentário

Aqui a CEBRASPE utilizou uma palavra que costuma derrubar candidato desatento: “**prescinde**”. Em português jurídico-administrativo, prescindir significa **dispensar, abrir mão, não necessitar**. E é exatamente aí que está o problema do item.

O planejamento estratégico **não dispensa** ferramentas auxiliares. Pelo contrário: a formulação estratégica moderna se apoia em diversos instrumentos analíticos que ajudam a estruturar o diagnóstico organizacional e orientar a tomada de decisão.

Entre essas ferramentas, uma das mais conhecidas — e mais cobradas em prova — é a **matriz SWOT**, utilizada para analisar o ambiente interno e externo da organização.

A lógica é simples: antes de definir estratégias, a organização precisa compreender sua situação atual. Para isso, analisa-se:

- **Forças e fraquezas** → fatores internos
- **Oportunidades e ameaças** → fatores externos

Esse diagnóstico é fundamental para orientar a formulação das estratégias organizacionais.

Como discutimos na **aula de Planejamento nas Organizações Públicas**, a análise SWOT constitui uma das principais ferramentas de apoio ao planejamento estratégico, justamente por permitir o confronto entre as variáveis internas e externas da organização.

Aliás, é exatamente nesse momento que o planejamento deixa de ser apenas uma ideia bonita no papel e passa a ter **base analítica para tomada de decisão**.

A estrutura da **matriz FOFA (SWOT)** costuma ser representada da seguinte forma:

MATRIZ SWOT (FOFA)

	AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO
PONTOS FORTES	FORÇAS (Strengths) Vantagens Internas	OPORTUNIDADES (Opportunities) Fatores Externos Favoráveis
PONTOS FRACOS	FRAQUEZAS (Weaknesses) Limitações Internas	AMEAÇAS (Threats) Fatores Externos de Risco

De forma resumida:

- **Forças** → vantagens internas da organização
- **Fraquezas** → limitações internas
- **Oportunidades** → fatores externos favoráveis
- **Ameaças** → fatores externos que podem prejudicar a organização

Portanto, afirmar que o planejamento estratégico **prescinde de ferramentas auxiliares** está em desacordo com a teoria da administração.

A proposição está incorreta, razão pela qual o gabarito é **Errado**.

8. CEBRASPE – 2025 – ANM – Analista Administrativo (Administração)

Julgue o item seguinte, a respeito de gestão de projetos e planejamento estratégico.

O planejamento estratégico deve contemplar a análise do ambiente externo à organização de forma a favorecer sua compreensão das forças e ameaças

presentes no cenário mercadológico e seu posicionamento em relação a estratégias de atuação.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Errado

Comentário

A CEBRASPE explorou aqui uma **pegadinha clássica envolvendo a matriz SWOT (FOFA)**. O item mistura corretamente parte da ideia do planejamento estratégico, mas troca conceitos fundamentais do diagnóstico estratégico.

No processo de planejamento estratégico, realmente se realiza a **análise do ambiente organizacional** para subsidiar a formulação das estratégias. Contudo, essa análise distingue claramente **variáveis internas e externas**.

A lógica correta da análise estratégica é a seguinte:

- **Ambiente interno** → identifica **Forças e Fraquezas**
- **Ambiente externo** → identifica **Oportunidades e Ameaças**

Portanto, quando o enunciado afirma que a análise do ambiente externo busca compreender **forças e ameaças**, ele mistura categorias diferentes da matriz SWOT. **Forças são elementos internos**, não externos.

Esse diagnóstico é uma etapa fundamental do planejamento estratégico, pois permite avaliar a capacidade interna da organização e as condições do ambiente em que ela atua.

Na **aula de Planejamento nas Organizações Públicas**, destacamos exatamente esse ponto ao estudar a **matriz FOFA (SWOT)**, ferramenta amplamente utilizada para estruturar o diagnóstico estratégico.

A estrutura da matriz pode ser representada da seguinte forma:

MATRIZ SWOT (FOFA)

	AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO
PONTOS FORTES	FORÇAS (Strengths) Vantagens Internas	OPORTUNIDADES (Opportunities) Fatores Externos Favoráveis
PONTOS FRACOS	FRAQUEZAS (Weaknesses) Limitações Internas	AMEAÇAS (Threats) Fatores Externos de Risco

Em síntese:

- **Forças** → capacidades e vantagens internas da organização
- **Fraquezas** → limitações internas
- **Oportunidades** → condições externas favoráveis
- **Ameaças** → fatores externos que podem prejudicar o desempenho organizacional

Perceba a armadilha da banca: a frase começa correta ao mencionar a análise do ambiente externo, mas erra ao associá-la às **forças**, que pertencem ao ambiente interno.

Diante dessa inversão conceitual, a assertiva apresenta incorreção, motivo pelo qual o gabarito é **Errado**.

9. CEBRASPE – 2025 – ANM – Analista Administrativo (Qualquer Área de Formação)

Acerca de planejamento estratégico, planejamento organizacional e avaliação institucional, julgue o item subsecutivo.

A visão de liderança estratégica, a competência de gestão e a clara orientação concernente ao nicho de negócio constituem forças organizacionais para a elaboração do planejamento estratégico.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Certo

Comentário

A questão explora um conceito central do **diagnóstico estratégico**, etapa inicial do planejamento estratégico em que se analisa a situação da organização a partir do ambiente interno e externo.

Esse diagnóstico costuma ser realizado por meio da **análise SWOT (FOFA)**, ferramenta utilizada para identificar fatores que podem influenciar o desempenho organizacional.

A intenção da banca foi verificar se o candidato consegue identificar **o que caracteriza uma força organizacional**. No contexto da análise estratégica, forças correspondem a **capacidades internas positivas** que favorecem o desempenho institucional.

Entre exemplos clássicos de forças organizacionais podemos citar:

- liderança estratégica qualificada;
- competência gerencial;
- domínio técnico ou tecnológico;
- boa reputação institucional;
- clareza de posicionamento no mercado ou no nicho de atuação.

Perceba que todos esses elementos são **atributos internos da organização**, que aumentam sua capacidade de formular e executar estratégias.

Como discutimos na **aula de Planejamento nas Organizações Públicas**, a análise SWOT permite justamente mapear essas condições internas e externas que influenciam a atuação organizacional.

A estrutura da matriz FOFA pode ser resumida da seguinte forma:

MATRIZ SWOT (FOFA)

	AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO
PONTOS FORTES	FORÇAS (Strengths) Vantagens Internas	OPORTUNIDADES (Opportunities) Fatores Externos Favoráveis
PONTOS FRACOS	FRAQUEZAS (Weaknesses) Limitações Internas	AMEAÇAS (Threats) Fatores Externos de Risco

Dentro dessa lógica:

- **Forças** → capacidades internas que favorecem a estratégia
- **Fraquezas** → limitações internas
- **Oportunidades** → condições externas favoráveis
- **Ameaças** → fatores externos que podem prejudicar a organização

Assim, quando o item afirma que **visão de liderança estratégica, competência de gestão e orientação clara do nicho de negócio** constituem forças organizacionais, ele está descrevendo exatamente **vantagens internas que contribuem para a formulação estratégica**.

Portanto, não há inconsistência conceitual no enunciado, razão pela qual o item está **Certo**.

10. CEBRASPE – 2025 – ANM – Especialista em Recursos Minerais (Tecnologia da Informação / Governança e Inovação)

Julgue o próximo item, relativo a técnicas e ferramentas de gestão de planejamento.

O desdobramento de metas é mais eficiente quando aquelas de curto prazo são definidas sem considerar objetivos estratégicos de longo prazo, pois isso permite maior flexibilidade organizacional.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Errado

Comentário

A assertiva contraria um princípio fundamental do planejamento organizacional: **o alinhamento entre os diferentes níveis de planejamento**. A banca construiu o item sugerindo que metas de curto prazo poderiam ser definidas independentemente da estratégia organizacional, o que não encontra respaldo na teoria administrativa.

Na prática, o planejamento segue uma lógica **hierárquica e integrada**. Primeiro são definidos os direcionadores estratégicos da organização — missão, visão e objetivos estratégicos — e, a partir deles, ocorre o **desdobramento para os níveis tático e operacional**.

A intenção do examinador foi testar justamente esse encadeamento. Em planejamento estratégico, metas de curto prazo **não são independentes**, mas sim **derivadas dos objetivos estratégicos**, garantindo que as atividades do dia a dia contribuam para os resultados de longo prazo.

Esse ponto é reforçado na **aula de Planejamento nas Organizações Públicas**, quando tratamos do desdobramento de objetivos organizacionais: as metas operacionais devem sempre estar alinhadas às diretrizes estratégicas.

- **Missão e visão corporativa** orientam a direção da organização.
- A partir delas são definidos os **objetivos estratégicos** (ex.: crescimento de receitas, retorno sobre investimento).
- Esses objetivos são desdobrados em **objetivos táticos**, distribuídos entre as áreas organizacionais (marketing, produção, RH, finanças).
- Por fim, surgem os **objetivos operacionais**, ligados às atividades concretas executadas por gerentes e supervisores.

Essa estrutura demonstra que o planejamento ocorre em **efeito cascata**, garantindo coerência entre estratégia e execução.

Se metas de curto prazo fossem definidas sem considerar os objetivos estratégicos, ocorreria exatamente o oposto do que se espera da gestão estratégica: **fragmentação das ações e perda de direcionamento organizacional**.

Portanto, a proposição apresenta entendimento incorreto sobre o desdobramento de metas no planejamento organizacional, motivo pelo qual o gabarito é **Errado**.

11. CEBRASPE – 2025 – MPE-CE – Técnico Ministerial

A respeito de planejamento estratégico, julgue o item a seguir.

Na análise do ambiente externo, o uso da ferramenta PESTEL é adequado, pois ela abrange variáveis externas, tais como políticas, econômicas e sociais, **não sendo contemplada a dimensão tecnológica**, por esta ser uma variável de âmbito interno.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Errado

Comentário

A banca construiu o item com uma inversão conceitual típica das questões de planejamento estratégico. A primeira parte da assertiva está correta ao afirmar que a **ferramenta PESTEL é utilizada na análise do ambiente externo**. No entanto, o erro aparece na afirmação de que **a dimensão tecnológica não é contemplada por ser interna**.

Na verdade, a dimensão tecnológica **é um dos elementos centrais da análise PESTEL**.

A ferramenta PESTEL (ou PESTAL, em português) é utilizada para examinar **fatores macroambientais externos** que podem impactar a organização. O acrônimo corresponde às seguintes dimensões:

- **P – Políticas**
- **E – Econômicas**
- **S – Socioculturais**
- **T – Tecnológicas**
- **E – Ecológicas/Ambientais**
- **L – Legais/Jurídicas**

Perceba que todas essas variáveis pertencem ao **macroambiente**, ou seja, são fatores externos que influenciam o funcionamento da organização, mas que **não são controlados diretamente por ela**.

A dimensão **tecnológica**, portanto, não se refere à tecnologia interna da empresa, mas sim a elementos como:

- avanços tecnológicos do setor;
- inovação e transformação digital;
- novas tecnologias disruptivas;
- mudanças em processos produtivos e plataformas tecnológicas.

Como trabalhamos na **aula de Planejamento nas Organizações Públicas**, a análise do ambiente externo é essencial para identificar **oportunidades e**

ameaças, sendo a PESTEL uma ferramenta importante para compreender essas variáveis macroambientais.

A pegadinha da CEBRASPE foi simples: reconhecer corretamente que a PESTEL analisa o ambiente externo, mas afirmar que **tecnologia seria variável interna**, o que contraria a própria estrutura da ferramenta.

Assim, a assertiva apresenta erro conceitual, motivo pelo qual o item está **Errado**.

12. CEBRASPE – 2025 – SEFAZ-RJ – Auditor Fiscal da Receita Estadual

No que diz respeito ao planejamento estratégico organizacional, julgue os itens seguintes.

I Mercados em expansão e novos segmentos no mercado com alta rentabilidade constituem pontos fortes de uma organização que devem ser explorados.

II Ausência de fatores de diferenciação e debilitada visibilidade no mercado representam fraquezas de uma organização.

III Na matriz GUT, a letra G associa-se ao fator que mede o impacto de um problema ou demanda para os demais processos de negócio da organização.

IV O uso da ferramenta 5W2H facilita a implementação de melhorias, independentemente da racionalização dos processos de trabalho.

(A) I e II.

(B) I e IV.

(C) II e III.

(D) I, III e IV.

(E) II, III e IV.

Gabarito: Letra C

Comentário

A questão exige domínio de três ferramentas bastante cobradas em concursos: **análise SWOT (FOFA)**, **matriz GUT** e **5W2H**. A banca construiu os itens

misturando conceitos dessas ferramentas para avaliar se o candidato distingue corretamente cada uma delas.

Item I – Incorreto

A assertiva classifica **mercados em expansão e novos segmentos rentáveis** como pontos fortes da organização. Contudo, esses elementos pertencem ao **ambiente externo**, caracterizando **oportunidades**.

Na análise estratégica, a matriz **SWOT (FOFA)** distingue:

- **Ambiente interno** → Forças e Fraquezas
- **Ambiente externo** → Oportunidades e Ameaças

Assim, mercados em crescimento representam **condições externas favoráveis**, e não forças internas.

Item II – Correto

Fraquezas correspondem a **limitações internas da organização**.

A ausência de fatores de diferenciação e a baixa visibilidade no mercado indicam desvantagens competitivas internas, enquadrando-se corretamente como **pontos fracos**.

Item III – Correto

A matriz **GUT** é uma ferramenta utilizada para **priorização de problemas**.

Cada letra representa um critério de análise:

- **G – Gravidade** → impacto do problema
- **U – Urgência** → tempo disponível para solução
- **T – Tendência** → probabilidade de crescimento do problema

Portanto, o critério **Gravidade** mede justamente o **impacto que o problema pode gerar nos processos organizacionais**.

Item IV – Incorreto

A ferramenta **5W2H** é utilizada para estruturar **planos de ação e implementação de melhorias**, respondendo a sete perguntas fundamentais (o que, por que, onde, quando, quem, como e quanto).

Ela é frequentemente aplicada para **organizar e racionalizar processos de trabalho**. Assim, afirmar que a ferramenta funciona **independentemente da racionalização dos processos** contraria sua própria finalidade.

Logo, apenas os **itens II e III estão corretos**, razão pela qual a alternativa correta é **(C)**.

13. CEBRASPE – 2025 – EMBRAPA – Analista (Gestão Estratégica / Governança e Estratégia)

Julgue o item a seguir, que versa sobre inteligência, planejamento estratégico e metodologias ágeis.

A inteligência — cuja finalidade é antecipar eventos e reduzir a incerteza — e a gestão estratégica são processos que devem ser conduzidos de maneira independente.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Errado

Comentário

A assertiva está incorreta porque pressupõe uma separação entre **inteligência estratégica** e **gestão estratégica**, quando, na prática organizacional, esses processos são **complementares e interdependentes**.

A inteligência estratégica consiste em um processo sistemático de **coleta, análise e interpretação de informações relevantes sobre o ambiente organizacional**. Seu objetivo principal é justamente **antecipar tendências**,

identificar oportunidades e ameaças e reduzir a incerteza nas decisões estratégicas.

Já a gestão estratégica envolve a formulação, implementação e avaliação das estratégias organizacionais. Para que esse processo ocorra de forma consistente, a organização precisa de informações qualificadas sobre o ambiente interno e externo — e é exatamente aí que entra a inteligência.

Observe a lógica: a inteligência estratégica fornece **insumos informacionais** para que a gestão estratégica consiga formular estratégias mais adequadas ao contexto organizacional.

Esse ponto se conecta diretamente com o que discutimos na **aula de Planejamento nas Organizações Públicas**, quando analisamos o diagnóstico ambiental como etapa essencial do planejamento estratégico. A análise de cenários, tendências e variáveis externas depende justamente de **processos estruturados de inteligência organizacional**.

Em outras palavras, a inteligência estratégica funciona como **um sistema de apoio à tomada de decisão estratégica**, permitindo que a organização:

- monitore mudanças no ambiente competitivo;
- identifique riscos e oportunidades;
- construa cenários futuros;
- ajuste suas estratégias de forma mais consistente.

A banca tentou induzir o erro ao afirmar que esses processos devem ser conduzidos **de maneira independente**. Na realidade, eles devem operar de forma **integrada e sinérgica**, pois a inteligência fornece as informações que sustentam a gestão estratégica.

Diante dessa incompatibilidade conceitual, conclui-se que a assertiva está incorreta, razão pela qual o gabarito é **Errado**.

14. CEBRASPE – 2025 – TRF 6ª Região – Analista Judiciário (Área Administrativa)

Julgue o item a seguir, no que se refere a aspectos estratégicos da gestão organizacional.

As principais ferramentas para a análise estratégica organizacional são o planejamento estratégico, para análise interna, e o balanced scorecard, para análise externa.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Errado

Comentário

A assertiva apresenta uma **confusão conceitual entre instrumentos de planejamento e ferramentas de análise estratégica**.

Primeiro ponto: **planejamento estratégico não é ferramenta de análise interna**. Na verdade, ele é **o próprio processo de definição da estratégia organizacional**, envolvendo a formulação de objetivos, estratégias e planos de ação de longo prazo. Dentro desse processo é que se utilizam diversas ferramentas analíticas.

Segundo ponto: o **Balanced Scorecard (BSC)** também não é ferramenta de análise externa. O BSC é um **sistema de gestão estratégica e de monitoramento do desempenho**, utilizado para traduzir a estratégia em indicadores e acompanhar sua execução.

Em outras palavras:

- **Planejamento estratégico** → processo de definição de objetivos e estratégias.
- **BSC** → ferramenta de **gestão e acompanhamento da estratégia**.

Nenhum deles tem como finalidade específica analisar ambientes interno ou externo.

As ferramentas mais utilizadas para **análise estratégica organizacional** são, por exemplo:

- **Matriz SWOT (FOFA)** – diagnóstico do ambiente interno e externo
- **Análise PESTEL** – análise do macroambiente externo
- **Cinco Forças de Porter** – análise da estrutura competitiva do setor

Como destacamos na **aula de Planejamento nas Organizações Públicas**, o planejamento estratégico utiliza diversas ferramentas de diagnóstico para compreender o ambiente organizacional antes da definição das estratégias.

Além disso, o **Balanced Scorecard**, tema tratado também nas aulas de gestão estratégica, serve para **monitorar e avaliar a execução da estratégia**, normalmente por meio de quatro perspectivas:

- financeira
- clientes
- processos internos
- aprendizado e crescimento

Perceba a pegadinha da banca: o enunciado tenta atribuir funções analíticas específicas a instrumentos que possuem **outra finalidade dentro da gestão estratégica**.

Assim, a proposição apresenta incorreção conceitual, razão pela qual o item está **Errado**.

15. CEBRASPE – 2025 – TRF 6ª Região – Analista Judiciário (Área Administrativa)

Julgue o item a seguir, no que se refere a aspectos estratégicos da gestão organizacional.

As principais ferramentas para a análise estratégica organizacional são o planejamento estratégico, para análise interna, e o balanced scorecard, para análise externa.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Errado

Comentário

O item mistura conceitos diferentes de gestão estratégica e, por isso, acaba incorreto.

Primeiro ponto: **planejamento estratégico não é ferramenta de análise interna**. Ele é o **processo gerencial que define objetivos de longo prazo, estratégias e planos de ação para toda a organização**. Para realizar esse processo, a organização utiliza diversas ferramentas de diagnóstico estratégico — mas o planejamento em si não é uma dessas ferramentas.

Segundo ponto: o **Balanced Scorecard (BSC)** também não tem a função de realizar análise externa. O BSC é um **sistema de gestão e acompanhamento da estratégia**, voltado para traduzir os objetivos estratégicos em indicadores e monitorar o desempenho organizacional.

Em termos práticos:

- **Planejamento estratégico** → define objetivos e estratégias.
- **Balanced Scorecard** → acompanha a execução da estratégia.

As ferramentas tradicionalmente utilizadas para **análise estratégica organizacional** são outras, como:

- **Matriz SWOT (FOFA)** – diagnóstico do ambiente interno e externo;
- **Análise PESTEL** – avaliação do macroambiente externo;
- **Cinco Forças de Porter** – análise da estrutura competitiva do setor.

No material de **Planejamento nas Organizações Públicas**, inclusive, a análise estratégica aparece como etapa preliminar ao planejamento, justamente para compreender o ambiente organizacional antes da definição das estratégias. Perceba a lógica da pegadinha: o enunciado pega dois conceitos corretos da gestão estratégica — planejamento estratégico e BSC — e atribui a eles funções que **não correspondem à sua finalidade real**.

Assim, não há fundamento teórico para afirmar que planejamento estratégico analisa o ambiente interno ou que o BSC analisa o ambiente externo.

Dessa forma, o item está incorreto, motivo pelo qual o gabarito é **Errado**.

16. CEBRASPE – 2025 – FUNPRESP-EXE – Analista de Previdência Complementar (Sistemas e Governança de Tecnologia da Informação)

Julgue o seguinte item, relativo à gestão estratégica.

Na matriz SWOT, busca-se analisar as forças e oportunidades, bem como as fraquezas e ameaças de um negócio.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Certo

Comentário

A assertiva está correta ao descrever o objetivo da **matriz SWOT**, uma das ferramentas mais tradicionais utilizadas no diagnóstico estratégico das organizações.

A análise SWOT — também conhecida no Brasil como **matriz FOFA** — tem justamente a finalidade de avaliar quatro dimensões fundamentais que influenciam a atuação estratégica da organização:

- **Forças (Strengths)**
- **Fraquezas (Weaknesses)**
- **Oportunidades (Opportunities)**
- **Ameaças (Threats)**

A lógica dessa ferramenta é simples, mas extremamente poderosa: ela permite combinar fatores **internos** e **externos** para orientar a formulação das estratégias organizacionais.

Podemos resumir a estrutura da matriz da seguinte forma:

MATRIZ SWOT (FOFA)

	AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO
PONTOS FORTES	FORÇAS (Strengths) Vantagens Internas	OPORTUNIDADES (Opportunities) Fatores Externos Favoráveis
PONTOS FRACOS	FRAQUEZAS (Weaknesses) Limitações Internas	AMEAÇAS (Threats) Fatores Externos de Risco

Dentro dessa lógica:

- **Forças** → capacidades internas que favorecem o desempenho organizacional;
- **Fraquezas** → limitações internas que reduzem a competitividade;
- **Oportunidades** → condições externas favoráveis que podem ser aproveitadas;
- **Ameaças** → fatores externos que podem prejudicar a organização.

Na aula específica de **análise SWOT dentro do tema Planejamento Estratégico**, discutimos que essa ferramenta é aplicada na fase de **diagnóstico estratégico**, justamente para compreender o ambiente em que a organização está inserida antes da definição das estratégias.

A partir desse diagnóstico, a organização consegue formular estratégias que:

- potencializem suas **forças**;
- corrijam ou minimizem **fraquezas**;
- aproveitem **oportunidades**;

- reduzam o impacto das **ameaças**.

Assim, ao afirmar que a matriz SWOT analisa forças, oportunidades, fraquezas e ameaças de um negócio, o item descreve corretamente a finalidade da ferramenta.

Logo, a assertiva está **correta**.

17. CEBRASPE – 2025 – InoversaSul – Analista (Planejamento)

Acerca de planejamento estratégico e ciclo PDCA em organizações públicas, julgue o item subsequente.

O uso da técnica SWOT permite conhecer mais detalhadamente aspectos internos e externos organizacionais, de modo a responder a eventuais problemas detectados ou aprimorar a produção de serviços públicos a usuários.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Certo

Comentário

A assertiva descreve corretamente a finalidade da **análise SWOT**, ferramenta amplamente utilizada no diagnóstico estratégico das organizações.

A técnica SWOT — também conhecida como **matriz FOFA** — permite analisar simultaneamente fatores **internos e externos** que influenciam o desempenho organizacional. Essa análise fornece uma visão estruturada do contexto em que a organização atua, facilitando a formulação de estratégias e a tomada de decisões.

A sigla SWOT deriva das seguintes palavras em inglês:

- **Strengths** – Forças
- **Weaknesses** – Fraquezas
- **Opportunities** – Oportunidades
- **Threats** – Ameaças

A lógica da ferramenta é separar os elementos em dois grandes ambientes:

Ambiente interno

- Forças
- Fraquezas

Ambiente externo

- Oportunidades
- Ameaças

Visualmente, a matriz é representada da seguinte forma:

Essa análise integrada permite que a organização identifique suas **vantagens internas**, reconheça **limitações**, aproveite **oportunidades externas** e prepare estratégias para **reduzir riscos decorrentes de ameaças**.

Na aula específica sobre **análise SWOT no contexto do planejamento estratégico**, discutimos que esse diagnóstico é fundamental para orientar a formulação de estratégias organizacionais, inclusive no setor público. Ao compreender melhor seu ambiente de atuação, a organização consegue corrigir problemas, melhorar processos e aprimorar a prestação de serviços à sociedade. Portanto, ao afirmar que a técnica SWOT permite conhecer aspectos internos e externos da organização para responder a problemas ou melhorar serviços, o item está **em conformidade com a teoria da administração estratégica**. Logo, a proposição está **Certa**.

18. CEBRASPE – 2025 – ANM – Analista Administrativo (Qualquer Área de Formação)

Em relação aos fundamentos de estratégia, à análise SWOT e ao balanced scorecard, julgue o próximo item.

Considerados os resultados da análise SWOT em um cenário em que as forças organizacionais e as ameaças mercadológicas são predominantes, é adequada a adoção de uma estratégia de sobrevivência.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Errado

Comentário

A questão explora um desdobramento clássico da **matriz SWOT**, que relaciona a combinação entre fatores internos e externos para definir **posturas estratégicas adequadas**.

A banca não está testando apenas o conceito da matriz, mas a **interpretação estratégica das combinações possíveis** entre forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

Primeiro, vamos lembrar a lógica da matriz SWOT:

MATRIZ SWOT (FOFA)

	AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO
PONTOS FORTES	FORÇAS (Strengths) Vantagens Internas	OPORTUNIDADES (Opportunities) Fatores Externos Favoráveis
PONTOS FRACOS	FRAQUEZAS (Weaknesses) Limitações Internas	AMEAÇAS (Threats) Fatores Externos de Risco

A partir dessa combinação surgem quatro **posturas estratégicas clássicas**:

Combinação	Postura estratégica
Forças + Oportunidades	Desenvolvimento
Fraquezas + Oportunidades	Crescimento
Forças + Ameaças	Manutenção
Fraquezas + Ameaças	Sobrevivência

Perceba o ponto central da questão.

O item afirma que, quando predominam **forças internas** e **ameaças externas**, a estratégia adequada seria de **sobrevivência**.

Mas isso está incorreto.

Nesse cenário, a organização **possui capacidade interna sólida**, porém enfrenta pressões externas. Portanto, a estratégia recomendada é **manutenção**, que busca preservar as vantagens competitivas existentes e proteger a posição da organização diante das ameaças do ambiente.

A estratégia de **sobrevivência** ocorre quando o cenário é mais crítico: **fraquezas internas combinadas com ameaças externas**. Nesse caso, a organização precisa adotar medidas defensivas para reduzir riscos e manter sua continuidade.

Na aula específica sobre **análise SWOT e formulação estratégica**, trabalhamos justamente essa relação entre diagnóstico estratégico e escolha da postura organizacional.

Assim, ao afirmar que forças combinadas com ameaças levam à estratégia de sobrevivência, o item apresenta uma classificação incorreta.

Portanto, a assertiva está **Errada**.

19. CEBRASPE – 2025 – ANM – Especialista em Recursos Minerais (Comunicação)

Julgue o item seguinte, a respeito do planejamento nas organizações públicas.

Um dos preceitos do ciclo do planejamento conforme a matriz SWOT é o diagnóstico estratégico, em que se avaliam apenas os aspectos negativos do ambiente externo.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Errado

Comentário

A assertiva apresenta uma interpretação equivocada do **diagnóstico estratégico associado à análise SWOT**. O erro está em afirmar que o diagnóstico estratégico avalia **apenas os aspectos negativos do ambiente externo**.

Na realidade, o diagnóstico estratégico envolve a análise **tanto do ambiente interno quanto do ambiente externo**, e considera **aspectos positivos e negativos**.

A matriz SWOT organiza essa análise em quatro dimensões:

MATRIZ SWOT (FOFA)

	AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO
PONTOS FORTES	FORÇAS (Strengths) Vantagens Internas	OPORTUNIDADES (Opportunities) Fatores Externos Favoráveis
PONTOS FRACOS	FRAQUEZAS (Weaknesses) Limitações Internas	AMEAÇAS (Threats) Fatores Externos de Risco

Portanto:

- **Forças e Fraquezas** → pertencem ao **ambiente interno**, pois dizem respeito a recursos, competências e limitações da organização.
- **Oportunidades e Ameaças** → pertencem ao **ambiente externo**, pois são fatores fora do controle da organização que podem favorecer ou prejudicar seu desempenho.

Observe que o ambiente externo não é analisado apenas sob a ótica negativa. Pelo contrário: ele inclui **oportunidades**, que representam condições favoráveis que podem ser exploradas estrategicamente.

No material da aula sobre **análise SWOT dentro do tema Planejamento Estratégico**, esse diagnóstico aparece justamente como etapa fundamental para compreender o contexto organizacional antes da definição das estratégias.

A banca inseriu a pegadinha ao usar a expressão “**apenas os aspectos negativos**”, ignorando as oportunidades e também o diagnóstico interno da organização.

Assim, a proposição restringe indevidamente o diagnóstico estratégico e contraria a lógica da matriz SWOT.

Dessa forma, o item está **Errado**.

20. **CEBRASPE – 2025 – FUNPRES-P-EXE – Analista de Previdência Complementar (Sistemas e Governança de Tecnologia da Informação)**

Julgue o seguinte item, relativo à gestão estratégica.

O balanced scorecard é uma técnica que parte da análise de quatro pilares principais, formados pelas perspectivas: financeira, dos clientes, dos processos, e de aprendizado e crescimento organizacional.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Certo

Comentário

A assertiva apresenta corretamente a estrutura conceitual do **Balanced Scorecard (BSC)**, metodologia desenvolvida por **Kaplan e Norton** para traduzir a estratégia organizacional em indicadores de desempenho.

A proposta do BSC surgiu justamente para superar a limitação dos modelos tradicionais de avaliação organizacional, que consideravam apenas indicadores financeiros. O modelo introduz uma visão **balanceada do desempenho**, integrando diferentes dimensões da organização.

Nesse contexto, o BSC organiza a estratégia em **quatro perspectivas fundamentais**:

- **Perspectiva financeira** – avalia os resultados econômicos da estratégia, como lucratividade, retorno sobre investimentos e geração de valor.

- **Perspectiva dos clientes** – analisa como a organização é percebida pelos clientes e qual o nível de satisfação ou valor entregue ao mercado.
- **Perspectiva dos processos internos** – identifica os processos críticos em que a organização precisa alcançar excelência para gerar valor aos clientes.
- **Perspectiva de aprendizado e crescimento** – concentra-se no desenvolvimento de pessoas, tecnologia e inovação necessários para sustentar o desempenho organizacional no longo prazo.

No material da **aula de Indicadores de Desempenho**, esse modelo aparece como um sistema de gestão estratégica que transforma a estratégia em **objetivos, indicadores, metas e iniciativas**, permitindo acompanhar a execução estratégica de forma integrada.

A lógica do BSC também estabelece uma **relação de causa e efeito entre as perspectivas**: o desenvolvimento das capacidades organizacionais (aprendizado e crescimento) melhora os processos internos, que elevam o valor entregue ao cliente e, conseqüentemente, produzem melhores resultados financeiros.

Assim, ao afirmar que o Balanced Scorecard analisa quatro perspectivas — financeira, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento — o item descreve corretamente os pilares da metodologia.

Logo, a assertiva está **Certa**.

21. **CEBRASPE – 2024 – MPO – Analista de Planejamento e Orçamento (Desenvolvimento Institucional)**

Acerca do planejamento estratégico, julgue o item subsequente.

O balanced scorecard adota um conjunto de perspectivas analíticas hierarquicamente definidas, com o propósito maior de atender aos interesses dos stakeholders.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Errado

Comentário

A assertiva contém dois problemas conceituais relacionados ao **Balanced Scorecard (BSC)**. A CEBRASPE construiu o item combinando um termo aparentemente técnico (“perspectivas analíticas”) com duas afirmações incorretas: **hierarquia entre as perspectivas** e **finalidade centrada nos stakeholders**.

Primeiro ponto: no BSC, as perspectivas **não são hierarquicamente definidas**. O modelo foi concebido justamente para oferecer uma visão **equilibrada (balanced)** do desempenho organizacional. Isso significa que as quatro perspectivas são **complementares e interdependentes**, e não organizadas em ordem de superioridade.

As quatro perspectivas clássicas do BSC são:

- **Financeira**
- **Clientes**
- **Processos internos**
- **Aprendizado e crescimento**

Essas dimensões são analisadas de forma **integrada**, permitindo compreender o desempenho organizacional de maneira sistêmica.

Na **aula de Indicadores de Desempenho**, quando tratamos do BSC, destacamos que a metodologia busca justamente equilibrar indicadores **financeiros e não financeiros**, evitando uma análise restrita apenas aos resultados econômicos.

Segundo ponto: o objetivo principal do BSC não é **atender prioritariamente aos stakeholders**, mas **traduzir a estratégia organizacional em objetivos, indicadores, metas e iniciativas** que permitam monitorar sua execução.

Em outras palavras, o BSC funciona como um **sistema de gestão estratégica**, permitindo que a organização:

- comunique sua estratégia;
- alinhe objetivos organizacionais;
- monitore resultados;
- acompanhe a execução estratégica.

A banca tentou criar a pegadinha ao usar a palavra “**hierarquicamente**”, que contraria a própria lógica de equilíbrio do modelo.

Portanto, a proposição apresenta erro conceitual, razão pela qual o item está **Errado**.

22. CEBRASPE – 2024 – Câmara Municipal de Maceió – Apoio Legislativo

No que se refere ao processo de planejamento organizacional, julgue o item seguinte.

Segundo a metodologia BSC (balanced scorecard), os processos de gerenciar mudanças de negócios e aprimorar e manter a operação e a produtividade dos colaboradores dizem respeito à perspectiva financeira da organização.

C

Certo

E

Errado

Gabarito: Errado

Comentário

A assertiva erra ao associar determinadas atividades organizacionais à **perspectiva financeira do Balanced Scorecard (BSC)**.

O **BSC**, desenvolvido por Kaplan e Norton, é uma metodologia de gestão estratégica que analisa o desempenho organizacional a partir de **quatro perspectivas integradas**:

- **Financeira**
- **Clientes**
- **Processos internos**
- **Aprendizado e crescimento**

Cada perspectiva possui objetivos e indicadores específicos.

A **perspectiva financeira** está voltada para resultados econômicos da organização, normalmente medidos por indicadores como:

- lucratividade
- retorno sobre investimento (ROI)
- crescimento da receita
- redução de custos

Já os elementos citados no item — **gerenciar mudanças de negócios, aprimorar operações e aumentar a produtividade dos colaboradores** — estão ligados principalmente à **perspectiva de processos internos** e, em parte, à **perspectiva de aprendizado e crescimento**.

Isso ocorre porque:

- **Processos internos** analisam a eficiência e qualidade dos processos organizacionais.
- **Aprendizado e crescimento** envolve desenvolvimento de pessoas, inovação e melhoria contínua.

No material da aula de **Indicadores de Desempenho**, o Balanced Scorecard aparece exatamente como um sistema de gestão que conecta essas quatro dimensões para traduzir a estratégia em indicadores e metas organizacionais.

A banca tentou induzir o erro ao associar **produtividade e melhoria de processos** à perspectiva financeira, quando na realidade esses elementos pertencem a outras dimensões do modelo.

Portanto, a proposição está incorreta, razão pela qual o item está **Errado**.

