

ATIVIDADE DE GESTÃO DE TI

1. Visões da organização

Explique o conceito de “visões da organização” e diferencie as principais perspectivas utilizadas na análise estratégica de uma empresa

2. Estruturas e Processos: visão sistêmica e evolutiva dos modelos de gestão, cadeias de valor

Descreva como a visão sistêmica se aplica aos modelos de gestão e ilustre com um exemplo prático de aplicação da cadeia de valor em uma organização.

3. Estratégia Empresarial: Cultura Organizacional

Defina cultura organizacional e discorra sobre como ela influencia o alinhamento entre a estratégia empresarial e o comportamento dos colaboradores.

4. Estratégia Empresarial: Framework COBIT aplicado à gestão de

tecnologia nas organizações

Quais são os objetivos principais do COBIT e como esse framework pode ser utilizado para garantir a governança de TI em uma empresa?

5. Sistemas de Informação na Organização: Sistemas Integrados de Gestão

O que caracteriza um Sistema Integrado de Gestão (SIG) e quais benefícios ele traz para a tomada de decisão organizacional?

6. Supply-chain (Cadeia de Suprimentos)

Explique o que é Supply Chain Management e descreva as etapas principais que compõem a cadeia de suprimentos, desde o fornecedor até o cliente final.

7. CRM (Customer Relationship Management)

Defina CRM e aponte três formas pelas quais o uso de um sistema de CRM pode melhorar o relacionamento com os clientes e aumentar a rentabilidade.

8. ERP (Enterprise Resource Planning)

O que é um sistema ERP e como ele integra diferentes áreas de negócio para otimizar processos internos? Cite exemplos de módulos típicos presentes em uma solução ERP.

9. Elaboração de cenários utilizando matriz SWOT

Descreva passo a passo como elaborar cenários estratégicos a partir de uma análise SWOT.

10. Balanced Scorecard – Introdução

Explique os quatro quadrantes do Balanced Scorecard e como eles se inter-relacionam para traduzir a estratégia organizacional

RESPOSTAS

Questão 1)

Resposta: Variações de formas de analisar e compreender como as empresas se estruturam e funcionam. Cada visão permite um foco específico sobre o seu modo organizacional, ambiente e estratégias também.

Entre as principais, temos:

- Baseada em mercado
 - Competitividade e posicionamento estratégico no mercado
- Stakeholders
 - O interesse das partes envolvidas possui maior peso - Acionistas, governo, sociedade, etc...
- Visão Dinâmica
 - Se adapta e inova com a necessidade do mercado, procurando manter relevância
- Baseada em recursos
 - Foco nos recursos internos, sendo eles valiosos, raros ou difíceis de imitar

Questão 2)

Resposta: A visão sistêmica considera a organização como um sistema feito por partes interdependentes, que interagem para atingir objetivos comuns. Através da compreensão da organização como um todo, melhora na tomada de decisão e adaptando as mudanças. Um exemplo seria uma empresa de vendas genérica identificar melhorias em alguns setores como: Logística interna, operações de vendas ou atendimento, logística externa, marketing, serviços pós-venda, etc...

Questão 3)

Resposta: É um conjunto de valores, normas, crenças, hábitos e ou comportamentos que definem como uma organização funciona. Influenciando o modo como os funcionários trabalham, lidam com desafios, etc. Por possuir influência direta no cotidiano dos funcionários, caso as estratégias estejam diretamente ligadas a cultura da empresa, facilita o engajamento dos funcionários.

Questão 4)

Resposta: Seu principal objetivo é garantir que a TI esteja alinhada às metas do negócio, agregando valor e mitigando riscos. Alinhando a TI com os objetivos estratégicos da empresa, assegurando o uso eficiente dos recursos de TI, a gerenciar riscos relacionados à informação e à tecnologia, garantindo a conformidade com leis, normas e regulamentos. Fornecendo processos, métricas, práticas e controles que permitem às empresas avaliar, monitorar e melhorar continuamente a performance da área de TI.

Questão 5)

Resposta: É um software que integra os diversos setores e processos de uma organização (como finanças, RH, produção, vendas e logística) em um único sistema. Ele permite o compartilhamento de informações em tempo real entre os departamentos, promovendo maior eficiência e controle. Principais benefícios para a tomada de decisão: Acesso rápido e confiável a dados atualizados; Melhoria na comunicação entre áreas; Redução de erros e retrabalho; Apoio à análise de desempenho e planejamento estratégico; Agilidade na identificação de problemas e oportunidades.

Questão 6)

Resposta: É uma cadeia de suprimentos que engloba todas as etapas envolvidas na produção e distribuição de um produto, desde a aquisição de matérias-primas até a entrega ao consumidor final. Ela envolve fornecedores, fabricantes, distribuidores, varejistas e clientes.

- Planejamento da Demanda: Previsão e planejamento das necessidades do mercado.
- Aquisição de Materiais: Seleção e gestão de fornecedores para obtenção de insumos.
- Produção: Transformação de matérias-primas em produtos acabados.
- Logística: Armazenamento, transporte e distribuição dos produtos.
- Eficiência Operacional: Otimiza processos, reduzindo custos e tempo de entrega.
- Melhoria na Qualidade: Assegura padrões de qualidade em todas as etapas.
- Satisfação do Cliente: Garante a entrega pontual e a disponibilidade dos produtos.

Questão 7)

Resposta: É um sistema voltado para gerenciar o relacionamento com os clientes, com foco em melhorar a experiência, fidelizar consumidores e aumentar a rentabilidade da empresa. Três formas como a melhora do relacionamento pode ser feita são: Centralização das informações, onde o CRM armazena dados detalhados sobre cada cliente, facilitando o atendimento personalizado e eficiente; Automatização de processos, permitindo automatizar tarefas como envio de e-mails, follow-ups e campanhas, tornando o contato com o cliente mais ágil e consistente; Análise de comportamento, gerando relatórios que ajudam a entender as preferências e hábitos dos clientes, permitindo ações mais estratégicas e direcionadas.

Questão 8)

Resposta: É um sistema de gestão integrado que centraliza e automatiza as atividades das diversas áreas de uma empresa em uma única plataforma. Permitindo que os dados sejam compartilhados em tempo real entre alguns setores. Exemplos desses setores e o que o ERP pode melhorar são:

- Financeiro – controle de contas a pagar e receber, fluxo de caixa, contabilidade.
- Vendas e CRM – gestão de pedidos, clientes e propostas comerciais.
- Estoque e Logística – controle de inventário, entradas e saídas, rastreamento de produtos.
- Recursos Humanos (RH) – folha de pagamento, gestão de pessoal, ponto eletrônico.
- Produção – planejamento e controle da produção, ordens de fabricação.

Questão 9)

Resposta: A matriz SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) é uma ferramenta estratégica muito utilizada para analisar os ambientes interno e externo de uma organização. A partir dessa análise, é possível elaborar cenários estratégicos que auxiliam na tomada de decisões. Pode ser dividido nas seguintes etapas:

- Análise interna: Identificar as Forças (vantagens competitivas) e Fraquezas (pontos a melhorar) da organização.
- Análise externa: Identificar as Oportunidades (fatores externos favoráveis) e Ameaças (riscos do ambiente).
- Cruzamento dos fatores: Combinar os elementos da SWOT para gerar estratégias:
 - FO: Usar forças para aproveitar oportunidades.
 - FA: Usar forças para enfrentar ameaças.
 - DO: Superar fraquezas para aproveitar oportunidades.
 - DA: Minimizar fraquezas e evitar ameaças.
- Criação de cenários: Com base nas combinações, elaborar cenários (otimista, realista, pessimista).
- Definição de estratégias: Escolher ações com base nos cenários para atingir os objetivos organizacionais.

Questão 10)

Resposta: São o Financeiro, Clientes, Processos internos e Aprendizado e crescimento. Os quadrantes se conectam de forma estratégica. Para alcançar bons resultados financeiros, é necessário satisfazer os clientes, para isso, é preciso ter processos internos eficientes, sustentados por colaboradores capacitados e motivados.

- Financeiro: Avalia o desempenho econômico (lucro, receita, retorno sobre investimento).
- Clientes: Mede a satisfação, fidelidade e valor entregue aos clientes.
- Processos Internos: Foca na eficiência e qualidade dos processos internos que suportam os objetivos financeiros e de cliente.
- Aprendizado e Crescimento: Trata da capacitação dos colaboradores, inovação e melhoria contínua.