

### 1. Visões da organização

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

*Esse conceito fala sobre os diferentes jeitos de olhar para uma empresa na hora de fazer uma análise estratégica. A visão financeira foca nos lucros e custos; a de mercado analisa como a empresa está em relação aos concorrentes; a visão interna observa como funcionam os processos dentro da empresa; e a dos stakeholders considera o que esperam clientes, funcionários e investidores.*

### 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.

*A visão sistêmica vê a empresa como um conjunto de áreas que se conectam e se influenciam. Ou seja, o que acontece em um setor pode impactar os outros. Em uma escola técnica, por exemplo, decisões no setor pedagógico afetam a organização das aulas, o desempenho dos alunos e até o suporte da coordenação, mostrando como tudo está interligado para garantir uma formação de qualidade.*

### 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.

*Cultura organizacional é o jeito como a empresa funciona no dia a dia, com seus costumes, valores e formas de agir. Ela influencia bastante na estratégia da empresa, porque quando os funcionários seguem essa cultura, é mais fácil todos caminharem na mesma direção e trabalharem juntos para alcançar os objetivos.*

### 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?

*Seus principais objetivos são garantir que os planos funcionem bem, de forma segura e alinhada com os planos da empresa. Ele serve para organizar regras, melhorar a segurança dos dados e fazer com que a tecnologia ajude a empresa a atingir seus objetivos.*

### 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?

*É um sistema que reúne as informações e atividades de diferentes áreas da empresa em*

*um só lugar. Isso ajuda na hora de tomar decisões, porque os dados estão organizados e atualizados. Os principais benefícios são mais eficiência no trabalho, menos erros e retrabalho, e uma comunicação melhor entre os setores.*

#### 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.

*É a forma de organizar e controlar todas as etapas que envolvem a produção e entrega de um produto, desde o fornecedor até o cliente final. As principais fases são a compra dos materiais, a produção, o armazenamento, a distribuição e a entrega do produto para o consumidor.*

#### 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.

*CRM é uma forma de organizar o relacionamento com os clientes. Usar um sistema de CRM pode ajudar a empresa a oferecer um atendimento mais personalizado, manter os clientes fiéis por mais tempo e melhorar as ações de marketing para vender mais.*

#### 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.

*Um sistema ERP é uma ferramenta que une diferentes setores da empresa, como financeiro, estoque e recursos humanos, em um único sistema. Isso ajuda a melhorar a organização e a eficiência dos processos internos. Exemplos de módulos comuns em um ERP são gestão financeira e controle de estoque.*

#### 9. Elaboração de cenários utilizando matriz SWOT

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

*Começa identificando os pontos internos e externos que influenciam a empresa, como suas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Depois, é preciso ligar esses pontos aos objetivos da organização, vendo como cada um pode ajudar ou atrapalhar para alcançar essas metas. A partir dessa análise, criam diferentes cenários, juntando forças com oportunidades para imaginar situações positivas, e fraquezas com ameaças para prever dificuldades. Para cada cenário, tem que elaborar um plano de ação que aproveite as chances e evite os problemas.*

#### 10. Balanced Scorecard – Introdução

Explique os quatro quadrantes do Balanced Scorecard e como eles se

inter-relacionam para traduzir a estratégia organizacional em indicadores de desempenho.

*O Balanced Scorecard tem quatro partes que ajudam a medir se a empresa está cumprindo sua estratégia. A parte financeira mostra os resultados de dinheiro e lucro. A parte do cliente verifica se os clientes estão satisfeitos e fiéis. A parte dos processos internos analisa se os trabalhos dentro da empresa estão funcionando bem. E a parte de aprendizado e crescimento cuida do desenvolvimento das pessoas e da inovação. Essas quatro partes estão ligadas, porque o que acontece em uma afeta as outras, ajudando a empresa a alcançar seus objetivos.*