



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2024

## ONDE ESTOU

- P&O e VOC,
- Tipos de pesquisa,
- Análise SWOT,
- MTCC – Mercado, Tendência e Cenário Competitivo,
- BenchMarking.



**P&O – Pesquisar e Ouvir**  
**E VOC – Voz do Cliente**

## P&O – Perguntar e Ouvir e VOC – Voz do Cliente

Fazer pesquisas Internas e Externas é fundamental para o sucesso e aprimoramento contínuo da empresa, pois essas pesquisas oferecem uma série de benefícios importantes para a identificação do cenário atual da organização, como por exemplo, para auxiliar na identificação da etapa 1, do planejamento estratégico – Onde Estou.

## Tipos de Pesquisa

### Internas:

As pesquisas internas são realizadas com o time de sua empresa, nelas serão ouvidas as vozes dos clientes internos de sua organização como, Diretoria, Líderes e Colaboradores.

### Externas:

Já as pesquisas externas são realizadas com os clientes externos da empresa, nelas serão ouvidas as vozes dos clientes externos de sua organização como, Cliente Final e Fornecedores.

# **ANÁLISE SWOT**

## O que é Análise SWOT?

A análise SWOT proporciona um diagnóstico completo da situação da própria empresa e dos ambientes que estão no seu entorno, de maneira que ajude a correr menos riscos e aproveitar as oportunidades.

## O que colocar no Ambiente Interno?

No ambiente interno é possível ter o controle de tudo que o envolve, como a capacidade intelectual, tecnologia utilizada, ações de comunicação e marketing, cultura organizacional, gestão de projetos entre outros.



## Forças:

Em forças, são analisados fatores como:

- O que faz com que os cliente optem por determinado negócio?
- Qual disponibilidade de recursos imprescindíveis para a manutenção dos serviços ou produtos?
- O que diferencia o negócio dos demais? Entre outros.

## Fraquezas:

Já nas fraquezas, pense em questões internas que podem ser ruins para o negócio, tais como:

- Altos custos com transporte;
- Maiores gastos com a manutenção de equipamentos;
- Colaboradores com valor/hora mais caro. Entre outros

## O que colocar no Ambiente Externo?

Aqui, entram questões relacionadas à política, crises econômicas, desastres ambientais, taxa de juros, concorrência, mudanças na legislação, entre outros.

## Oportunidades:

É o momento de indicar quais são as mudanças no mercado que, de alguma forma, são positivas para o cliente, como:

- Fatores econômicos,
- Oportunidades que estão surgindo,
- Mudanças do mercado que podem favorecer seus clientes.

## Ameaças:

É o cenário no qual se concentram todos os fatores desfavoráveis para a empresa, assim a ausência de controle sobre as questões podem vir a afetar a empresa, como:

- Mudança na legislação,
- Concorrência desleal,
- Nova pandemia.

# **MTCC – Mercado, Tendência e Cenário Competitivo**

## MTCC:

Para a realização dessa ferramenta, basta abrir o navegador de seu computador ou celular e digitar por exemplo, quais as últimas inovações para o segmento de sua empresa em 2024. E conseqüentemente irão aparecer várias novidades que poderão ser utilizadas para ser incorporada em sua empresa.



# **BENCHMARKING**



## O que é BenchMarking?

É um processo contínuo de comparação e medição do desempenho de produtos, serviços e práticas empresariais em relação aos concorrentes mais fortes ou àquelas empresas reconhecidas como líderes no seu segmento. O objetivo é identificar as melhores práticas e buscar maneiras de melhorar o desempenho, adotando métodos e processos mais eficientes.

## Tipos de BenchMarking?

**Benchmarking Interno:** Comparação de desempenho e práticas entre diferentes departamentos dentro da mesma empresa.

**Benchmarking Externo:** Comparação com empresas externas, como concorrentes ou empresas líderes em seu segmento de mercado.

**Benchmarking Competitivo:** Foco específico na comparação de produtos e serviços com concorrentes diretos.

**Benchmarking Funcional:** Comparação de funções ou processos específicos, independentemente da empresa.

---

# **Tainá Santana**

Head de Gestão e Qualidade