

**Instituto Federal de São Paulo**

# **Planejamento Estratégico**

Tatiane F Zambrano  
tatianefzb@uol.com.br

# Análise interna

- ✓ A identificação de pontos fortes e fracos dentro da organização é outra base do processo de planejamento da estratégia.
- ✓ Ferramentas para a análise interna:
  - ✓ Análise das áreas funcionais;
  - ✓ Benchmarking.

# Análise das áreas funcionais

- ✓ Pode ser realizada de acordo com a análise dos pontos fracos das áreas das organizações. Exemplos:
- ✓ Produção e operações: análise do arranjo físico, sequência de operações, métodos de trabalho, flexibilidade dos recursos produtivos;

# Análise das áreas funcionais

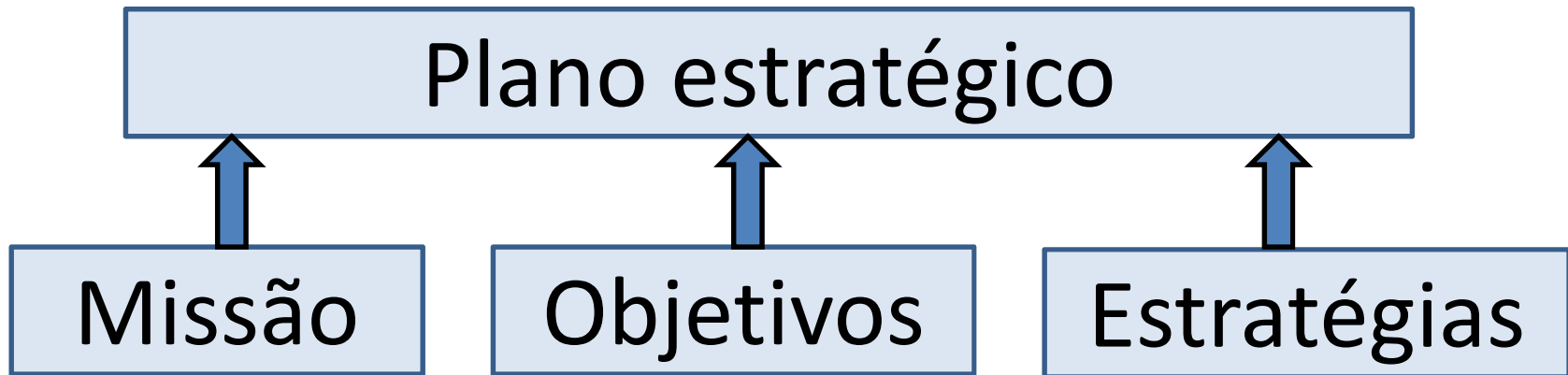
- ✓ Marketing e vendas: capacidade de entender o mercado, desempenho no lançamento de produtos;
- ✓ Finanças: fluxo de caixa, liquidez, retorno sobre investimento.
- ✓ Recursos humanos: rotatividade de mão de obra, políticas.

# Benchmarking

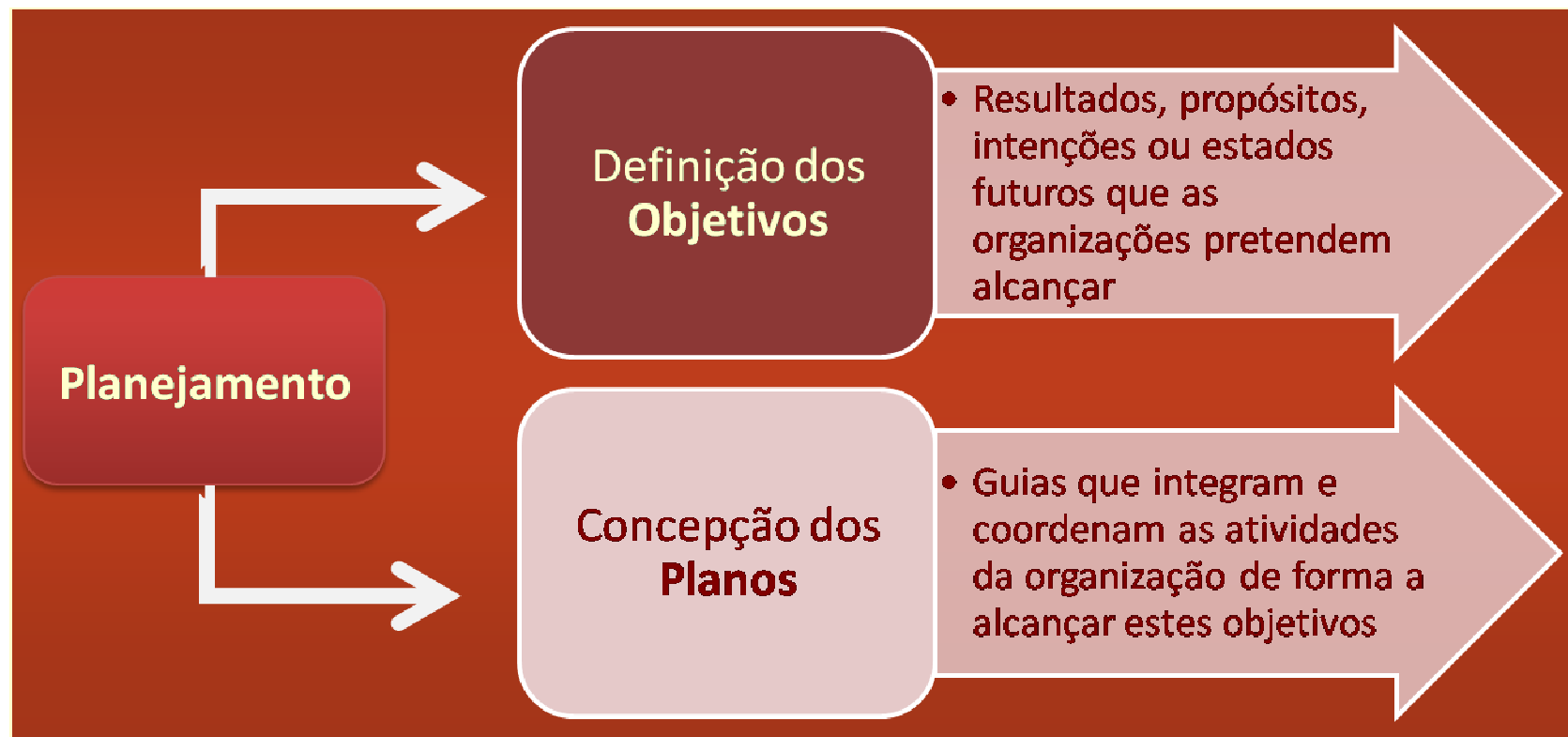
- ✓ É a técnica por meio da qual a organização compara o seu desempenho com o de outra.
- ✓ A organização tenta imitar outras organizações, concorrentes ou não, no mesmo ramo de negócios ou não.
- ✓ A ideia é buscar as melhores práticas de gestão.

# Preparação do plano estratégico

- ✓ A preparação de um plano estratégico é a resposta às ameaças e oportunidades do ambiente e aos pontos fortes e fracos da organização.



# Fundamentos de planejamento

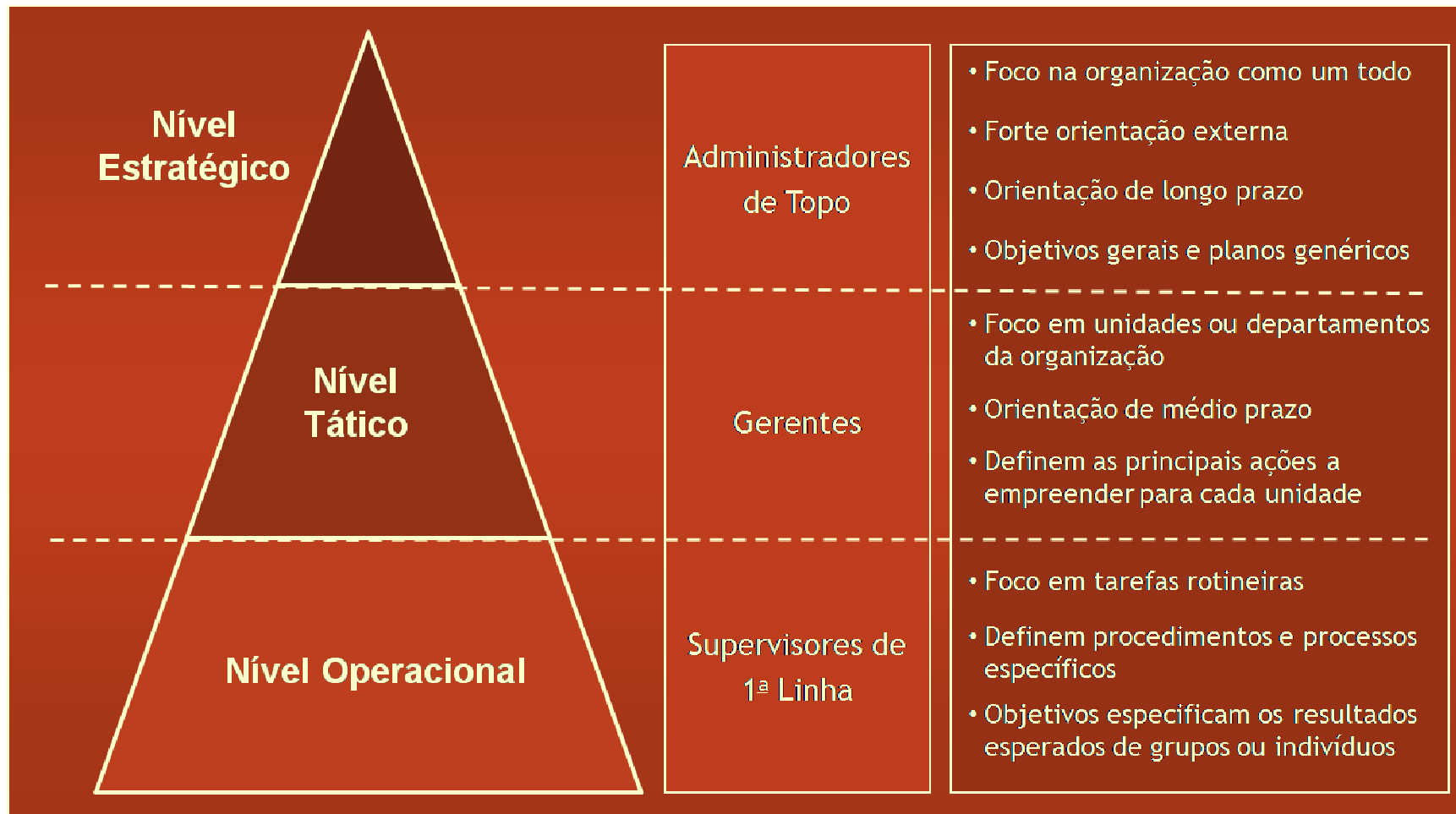


# Tipos de planos





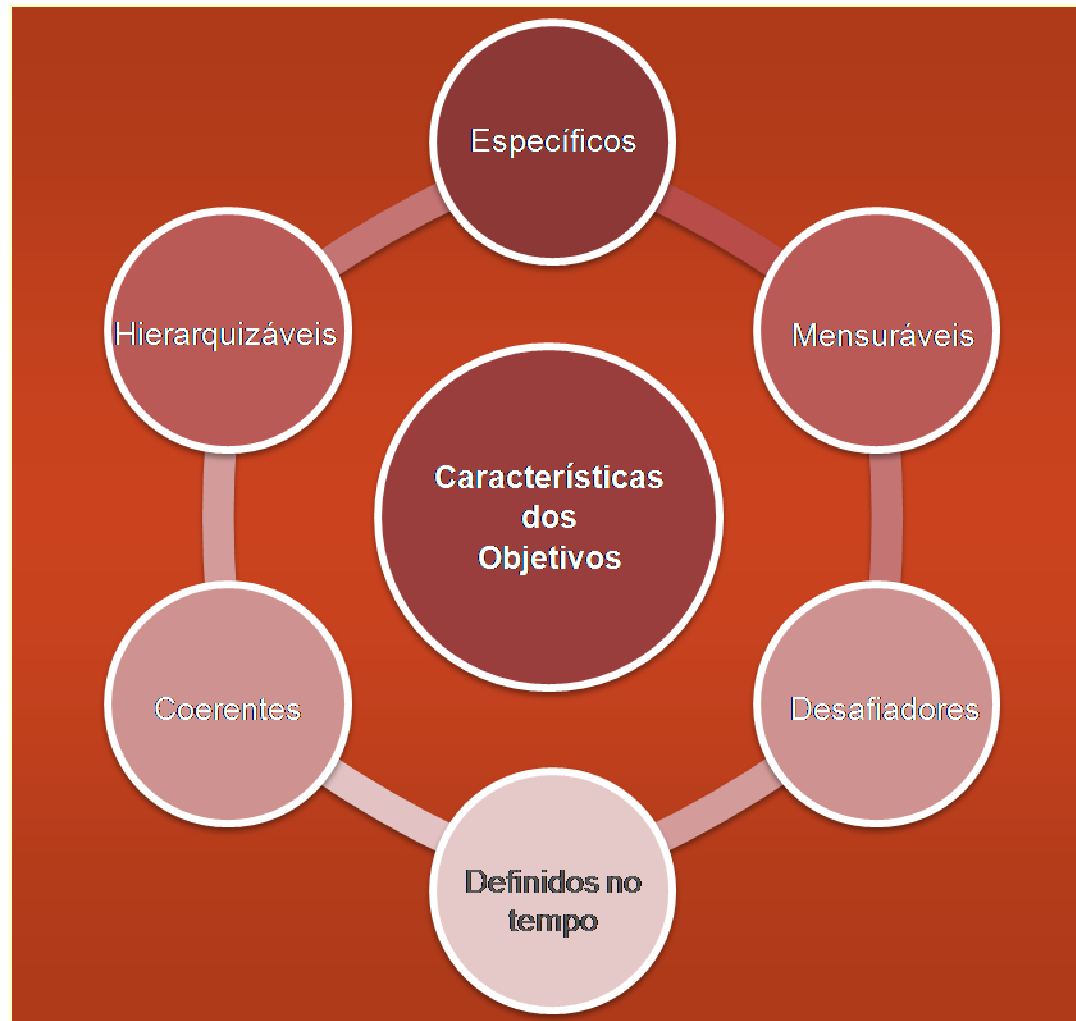
# Planejamento por nível organizacional



# Papel dos objetivos no planejamento

- ✓ **Objetivos** são resultados, propósitos, intenções ou estados futuros que as organizações pretendem alcançar.
- ✓ Os objetivos podem ser classificados de acordo com a natureza: rentabilidade, produtividade, participação no mercado, satisfação dos clientes, desempenho socioambiental etc.

# Características dos objetivos eficazes



# Exemplo de planejamento

## ✓ **POLÍTICA DA QUALIDADE**

- ✓ **A empresa x, fornecedora de soluções e serviços para equipamentos topográficos, busca a excelência nos seu desempenho e no atendimento das expectativas de seus clientes, através da melhoria contínua de seus processos e do desenvolvimento de seu pessoal.**

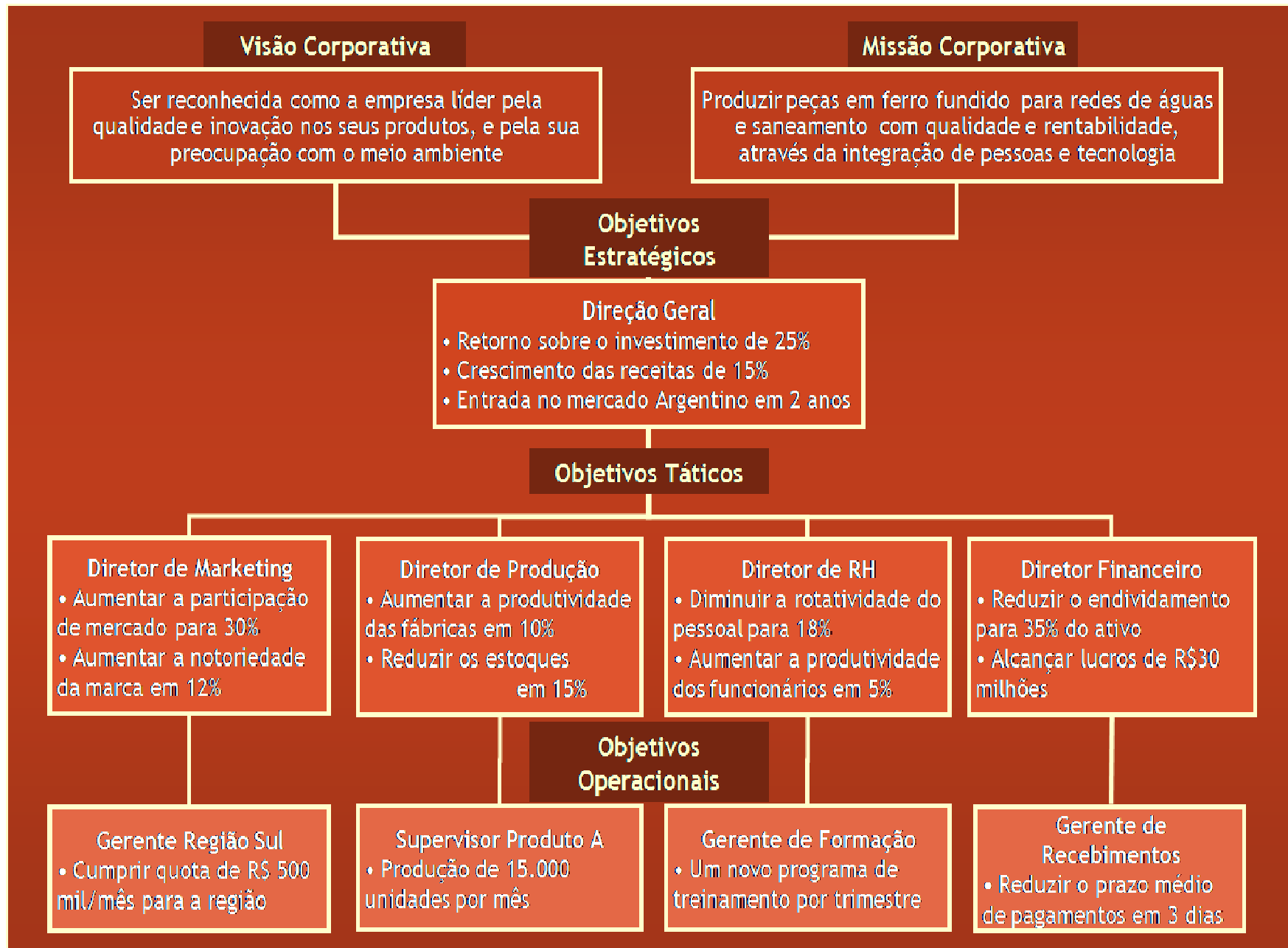
# Exemplo de planejamento

<b>Política da Qualidade</b>	<b>Processo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicador / Metodologia</b>
Desenvolvimento de seu pessoal	Recursos Humanos	Aumentar em 10% a carga horária de treinamento	Análise comparativa da carga horária de treinamento anual
Excelência no seu desempenho	Qualidade	Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade	Certificação na norma NBR ISO 9001
Atendimento das expectativas de seus clientes	Vendas	Aumentar em 5% o número de Customer Care Package (CCP) vendidos	Análise comparativa das vendas trimestrais de CCP registradas na LGB-RQ 32 Planilha de CCP 20xx

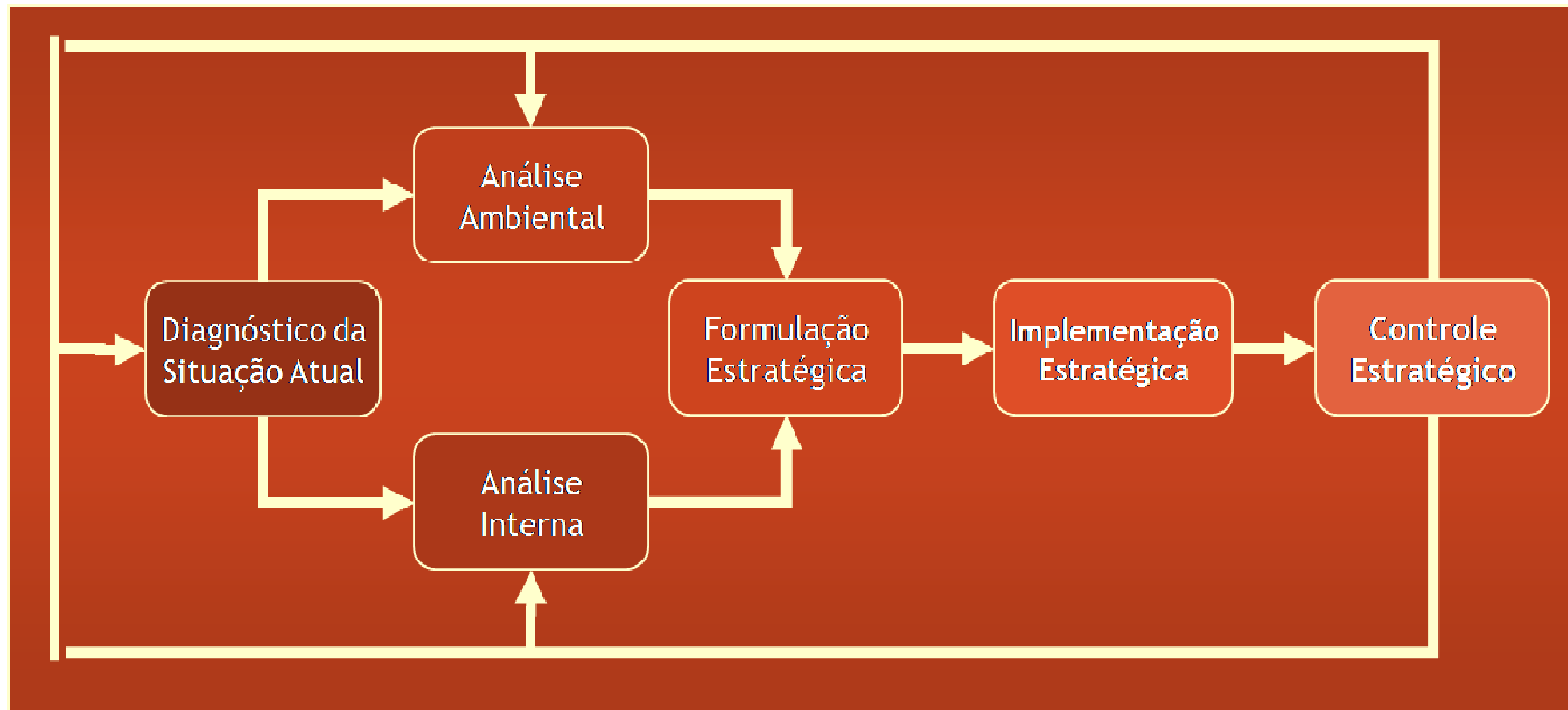
# Exemplo de planejamento

<b>Política da Qualidade</b>	<b>Processo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicador / Metodologia</b>
Atendimento das expectativas de seus clientes	Centro de Serviços	80% dos orçamentos de serviços serão encaminhados para o clientes em 2 dias úteis	Análise trimestral dos prazos de entrega acordados com o cliente, registrados na LGB-RQ 16 Planilha de Controle de Prazo de Entrega
Atendimento das expectativas de seus clientes	Centro de Serviços	Cumprir 80% dos prazos de entrega acordados com o cliente	Análise trimestral dos prazos de entrega acordados com o cliente, registrados na LGB-RQ16 Planilha de Controle de Prazo de Entrega
Melhoria contínua de seus processos	Centro de Serviços	Obter nota maior que 3 em todos os itens da pesquisa de satisfação de clientes	Análise anual do LGB-RQ 36 Controle da Pesquisa de Satisfação de Clientes e Tabulação da Pesquisa de Satisfação de Clientes

# Hierarquia de objetivos



# Processo de administração estratégica





# Níveis de decisão estratégica

