# Qual a qualidade do relacionamento entre a TI e a empresa?

A TI poderá ter diversos tipos de relacionamento com a empresa dependendo **do grau de transformação de negócio** desejado ou da **amplitude de benefícios** em que ela atue.

Ela pode atuar apenas na **evolução da organização** com **explorações localizadas** ou **integrar internamente aos processos** já existentes na mesma. Também poderá **revolucionar a organização** com a **reengenharia de processos**, da **rede de negócios** ou como foram os casos da UPS e VISA **alterando o escopo do negócio**.

# Quais os efeitos evolucionários no uso da TI?

Os efeitos evolucionários (**explorações localizadas e integração interna**) não alteram o *modus operandi* da organização. Esses efeitos apenas acoplam-se a informações, processos e escopos pré-existentes e auxiliam a organização a gerenciá-los e executá-los de forma mais eficaz.

# Quais os efeitos revolucionários no uso da TI?

Os efeitos evolucionários (**reengenharia de processos, alteração da rede de negócios e alteração do escopo**) mudam completamente a forma de trabalho da organização. Desde o caso mais simples em que a TI influencia a operação da organização (reengenharia de processos) até os efeitos que buscam **benefícios mais amplos** como a alteração do escopo de negócio onde a empresa altera o seu escopo de atuação no mercado. Casos famosos são da UPS e VISA

# Quais os efeitos mais comuns no uso revolucionário da TI?

São bastante nefastos. Dado o grau de transformação de um negócio inerente à revolução dos processos, rede e escopo de negócio, os riscos tornam-se muito grandes. Nem sempre os benefícios desejados são alcançados e o esforço, tempo, dinheiro e energia dispensados na revolução acabam com a organização.

# A projetização de um objetivo pertence à inovação ou à operação de uma organização?

Inovação.

# A melhoria contínua dos processos pertence à inovação ou à operação de uma organização?

Depende de como é visto na empresa. Há casos em que grandes projetos são necessários para implantação de um aprimoramento na organização (o que não seria algo contínuo), porém a continuidade de aprimoramento deve ser encarada como a operação da organização que busca sempre melhorar os seus processos de trabalho tornando-os mais eficientes e eficazes.

# O uso da TI melhora o conhecimento explícito?

Sim. Através de Sistemas de Informação e bases de conhecimento a TI poderá registrar e disponibilizar o conhecimento da organização.

# O uso da TI melhora o conhecimento tácito?

Sim, à medida que ele torna o conhecimento tácito em conhecimento explícito e evoluir com a necessidade da organização explicitar esse conhecimento.

# Quais são as escolas de pensamento de gestão?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Escola | Principais expoentes | Descrição |
| Científica | Taylor / Fayol | O homem deve ser utilizado da forma mais eficiente possível, evitar esforço desnecessário e diminuir os custos de produção e aumentar a produtividade. |
| Relações humanas | Mayo / Argyris | O homem não é uma máquina é um ser social com responsabilidades, emoções e necessidades que devem ser entendidas e atendidas. A importância do líder carismático. |
| Recursos humanos | Hezberg / McGregor / Atkinson / Maslow | O ser humano acima de tudo. Tentativa de humanização das atividades de trabalho. |
| Racionalidade limitada | Simon / Mach / Cyert | Percepção que a teoria de recursos humanos é ineficiente. Surgiu com a 2ª crise do petróleo e se base em desconstruir a ideia da escola anterior. Seres humanos são regidos por decisões enganosas, cultura, genética e sua própria história. |
| Processo | Druker / Koontz | Ênfase na administração, necessidade de serviços, procedimentos e objetivos bem estabelecidos sem desconsiderar o homem que realiza o trabalho. |

# A TI é responsável pelos projetos que a organização pede, sua responsabilidade depende do pedido ser correto e termina quando entrega o que foi pedido. Certo ou errado? Justifique.

Errado. Os pedidos nem sempre são corretos. Veja os exemplos de Ford e os cavalos mais rápidos, o de Steve Jobs e a sua redução de quase 90% da linha de produtos da Apple. Além disso, a responsabilidade da TI nunca termina. Ela deverá prover meios de manter os resultados do projeto e atualizá-los uma vez que as soluções sofrerão depreciação ao longo do tempo.

# O planejamento estratégico é um processo e não um evento. Qual o significado desta afirmação?

Em muitas organizações o planejamento estratégico é visto como evento único e produtor de apenas o um único resultado: o plano estratégico. Esta é uma visão errônea, pois além do plano em si é necessário executá-lo e monitorá-lo continuamente verificando através de indicadores se os objetivos estão sendo efetivamente alcançados.

# O que ocorre se não temos um processo de planejamento estratégico?

Ele não acontece, as pessoas não irão por conta própria criar estratégias organizacionais. Caso o planejamento ocorra de forma parcial, apenas a criação do plano em evento único elas não irão segui-lo sem a devida orientação e monitoramento.

# Formulação do Processo de Planejamento e Alinhamento estratégico

1. Definição do negócio
   1. Visão míope: Eleições
   2. Visão estratégica: Cidadania
2. Definição da missão;
3. Definição da visão e valores;
4. Análise do ambiente externo (PEST, AEI, OT);
5. Análise do ambiente interno (SW, Cadeia de valor);
6. Análise SWOT;
7. Construção de um plano de ações;
8. Definição do plano estratégico;
   1. Objetivos
   2. Estratégias
   3. Indicadores e Metas
   4. Projetos
9. Criação do Balanced Scorecards
10. Execução
11. Monitoramento
12. Encerramento
13. Definição do negócio
14. Definição da missão
15. ...

# O Balanced scorecard...

Analisa e agrupa aspectos importantes à organização em dimensões de modo que estabeleça uma relação de casualidade entre elas.

Define indicadores de desempenho para a estratégia e metas e recompensas para grupos e pessoas.

# Dimensões Originais do BSC

Stakeholders ou Financeiro

Dono, governos, sócios, investidores.

Mercado ou Clientes

Clientes, fornecedores, parceiros.

Ambiente externo

Manda na empresa

Processos

Meios de trabalho, melhoria contínua.

Inovação

Treinamento, projetos, mudanças.

Ambiente interno

Responde a demandas

Dimensões de negócio

Recursos Humanos

Recursos Culturais

Recursos de informação

Infraestrutura

# O que é um indicador de desempenho?

É um conjunto de informações utilizado para medir ao longo do tempo se as estratégias adotadas estão sendo realizadas. Neles são definidos parâmetros de máximo, mínimo de um período, o processo de obtenção e restrições e valores de alerta.