

Aluno:

**1) Na definição de BSC, os mapas estratégicos apresentam os:**

- a. Objetivos da organização, relacionados por setas, que representam relações de restrições.
- b. Objetivos da organização, relacionados por setas, que representam relações de causa e efeito.
- c. Objetivos da organização, relacionados por setas, que representam relações cronológicas.
- d. Indicadores da organização, relacionados por setas, que representam relações de restrição.
- e. Indicadores da organização, relacionados por setas, que representam relações de similaridade.

**2) Kaplan e Norton desenvolveram importantes ferramentas que pode se construir um meio muito efetivo de controle do planejamento e de uma organização. Aponte a alternativa que melhor se relaciona ao conceito e à aplicação desta ferramenta.**

- a. Utiliza sempre obrigatoriamente quatro perspectivas: financeira, de clientes, processos internos e aprendizado e inovação. A ferramenta BSC tem como premissa que as organizações devem tomar suas decisões baseadas em um universo maior de instrumentos que possibilitem um equilíbrio entre as forças existentes dentro da organização, e permite a análise e acompanhamento de indicadores de cada uma das perspectivas,
- b. Por vezes a ferramenta BSC é erroneamente entendida como um modelo de gestão estratégica integrada. Trata-se, na verdade, fundamentalmente, de uma ferramenta de mensuração.
- c. No processo de traduzir a estratégia em objetivos e medidas mensuráveis, as quatro perspectivas do *Balanced Scorecard* estabelecem um diálogo entre os formuladores de estratégias e os *stakeholders* da organização.
- d. Com relação às metas de um projeto de BSC, percebe-se que podem ser retratadas sempre por meio de textos que apresentem análises qualitativas, percepções e entendimentos de colaboradores de uma organização pública ou privada.
- e. A perspectiva mais importante para o BSC sempre é a dos clientes, que se traduz pela sociedade, razão de existir das instituições públicas. A perspectiva financeira sempre deve ficar condicionada aos indicadores mais adequados sob a ótica das perspectivas dos clientes.

**3) Julgue os itens subconsecutivos, que tratam de gestão estratégica em organizações.**

- a. O uso de ferramenta como o *Balanced Scorecard* (BSC) é inviável no modelo de gestão estratégica, dado o nível de atuação desse modelo.  
 Certo                       Errado
- b. O *Balanced Scorecard* (BSC) é um sistema de acompanhamento dos resultados do planejamento estratégico que deve ser precedido da definição de indicadores do desempenho organizacional.  
 Certo                       Errado
- c. O *Balanced Scorecard* (BSC) é uma ferramenta que traduz a missão e a estratégia das organizações em um conjunto abrangente de medidas de desempenho que serve de base para um sistema de medição e gestão estratégica.  
 Certo                       Errado
- d. O *Balanced Scorecard* (BSC) é similar a todos os outros modelos de gestão, diferenciando-se apenas quanto à quantidade de indicadores utilizados no nível operacional.  
 Certo                       Errado
- e. A característica que singulariza o *Balanced Scorecard* (BSC) é a ênfase nos indicadores financeiros, que propiciarão o controle da organização em todos os níveis.  
 Certo                       Errado
- f. O *Balanced Scorecard* (BSC) é organizado em torno de quatro perspectivas distintas – financeira; dos clientes; dos processos internos; do aprendizado e crescimento -, que são padronizadas, o que permite a mesma utilização em qualquer organização.

Certo                       Errado

g. Segundo a metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC), os participantes da organização devem acompanhar e monitorar cada aspecto ligado à estratégia, para que haja sucesso na implementação do plano.

Certo                       Errado

h. Uma empresa que visa implementar o *Balanced Scorecard* (BSC) deve, primeiramente, identificar os indicadores relevantes.

Certo                       Errado

i. No que tange ao foco nos recursos humanos, a adoção do *Balanced Scorecard* (BSC) possibilita a utilização da remuneração variável.

Certo                       Errado

j. A cadeia de causa e efeito deve permear todas as perspectiva de um *Balanced Scorecard* (BSC), garantindo encadeamento entre os objetivos das perspectivas, de modo a refletir as relações de causa e efeito assumidas na formulação das estratégias.

Certo                       Errado

k. De acordo com a metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC), são os temas estratégicos que refletem os únicos grandes e importantes focos de atenção dos gerentes para implementação da estratégia da organização. Os temas estratégicos refletem os grandes e importantes focos de atenção dos gerentes para implementação da estratégia da organização, porém não são os únicos importantes.

Certo                       Errado

l. Pode-se dar como exemplos de temas estratégicos para uma organização pública: ma perspectiva de processos internos, a excelência operacional; na perspectiva do aprendizado e crescimento, a capacitação dos funcionários e o clima organizacional para a ação.

Certo                       Errado

**4) O *Balanced Scorecard* é uma metodologia baseada no equilíbrio organizacional e se fundamenta no baleceamento entre quatro diferentes perspectivas de objetivos. A perspectiva que possui como um dos seus indicadores os custos baixos denomina-se:**

- a. Financeira.
- b. Da inovação e aprendizagem.
- c. Do cliente.
- d. Processos internos.
- e. De eficiência.

**5) O *Balanced Scorecard* é uma ferramenta de controle do desempenho organizacional que procura várias dimensões, equilibrando as principais medidas de desempenho financeiro com parâmetros focados nos fatores críticos de sucesso de uma organização.**

**São perspectivas de análise do *Balanced Scorecard*:**

- a. Financeira, clientes, vendas, aprendizado e crescimento.
- b. Financeira, vendas, clientes e processos internos.
- c. Financeira, vendas, processos internos e aprendizado e crescimento.
- d. Financeira, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento.
- e. Financeira, processos internos, marketing e aprendizado e crescimento.

**6) A perspectiva de *clientes* é uma dimensão de negócio fundamental na metodologia *Balanced Scorecard* (BSC). O grupo de medidores específicos dessa perspectiva é genérico pelas organizações. Entretanto, um núcleo básico compõe a relação desses medidores, EXCETO o de:**

- a. Retenção.
- b. Satisfação.
- c. Aquisição.
- d. Market share.
- e. Inovação.