



# FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

## CARGO 1: ADMINISTRADOR

### Prova Discursiva

Aplicação: 13/10/2013

## PADRÃO DE RESPOSTA

**Tópico 1** – Atualmente, o campo de atuação do BSC é muito mais abrangente do que aquele imaginado pelos seus criadores, Kaplan e Norton. O BSC tornou-se essencialmente uma ferramenta de gestão capaz de operacionalizar as estratégias organizacionais levando em consideração diferentes grupos de interesse em sua análise e execução, além de auxiliar no processo de formulação do plano estratégico ao estabelecer metas, objetivos e indicadores. Ele é capaz de retroalimentar o sistema, apresentando *feedbacks* constantes para monitoramento e ajustes dos planos da instituição. Adicionalmente, permite comunicar a estratégia de forma clara para toda a instituição além de ser direcionado e focado em ações concretas.

**Tópico 2** – O BSC considera quatro categorias de informações sobre o desempenho da empresa: financeira (interesse dos acionistas); interesse dos clientes; eficiência dos processos internos; e aprendizagem e crescimento organizacional:

**2.1 – Financeira:** a vertente financeira abrange o crescimento e o perfil de receita, a melhoria da produtividade e a redução de custos, além das ações diretamente relacionadas à alocação de recursos monetários da instituição. Apesar de ser considerada muitas vezes como principal perspectiva do BSC, dependendo do tipo de organização em que o sistema é aplicado, ela pode acabar em segundo plano; afinal, o objetivo das instituições governamentais, assim como daquelas pertencentes ao terceiro setor, não é gerar lucro.

**2.2 – Clientes:** essa perspectiva leva em consideração o maior elo de interação em que uma organização pode atuar, no caso, seus clientes. E, mais uma vez, dependendo do tipo e foco da instituição, os clientes podem passar a ser usuários, o que não invalida a sua importância.

**2.3 – Processos internos:** aprimorar os processos de trabalho, o modelo de produção e a forma de operação de um negócio é uma obrigação de qualquer organização, independentemente do setor em que ela atue. Por isso, essa é uma perspectiva primordial para a adoção do BSC, uma vez que os dirigentes precisam conhecer os pontos críticos que devem ser melhorados na instituição para garantir a sustentabilidade do seu negócio.

**2.4 – Aprendizagem e crescimento:** essa perspectiva é responsável por oferecer uma infraestrutura para a consecução dos objetivos e metas propostos pelos dirigentes. Relaciona-se diretamente com a capacidade de aprendizagem da instituição e possui objetivos direcionados ao desenvolvimento de competências relevantes para o plano estratégico definido.