

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A. (TELEBRAS)
CARGO 3: ESPECIALISTA EM GESTÃO DE TELECOMUNICAÇÕES
OCUPAÇÃO: ANALISTA SUPERIOR – SUBATIVIDADE: ADMINISTRATIVO
PROVA DISCURSIVA

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

1. Explicação da finalidade da metodologia BSC

De acordo com os formuladores do BSC, Kaplan e Norton (2000), a metodologia tem a finalidade de auxiliar na implementação da estratégia e na avaliação do desempenho organizacional. Para tanto, contempla indicadores financeiros e não financeiros, que fornecem uma visão equilibrada das diversas áreas da organização, de forma a avaliar sua efetividade. O BSC relaciona os indicadores a um sistema gerencial, que vincula o desempenho operacional de curto prazo aos objetivos estratégicos de longo prazo. Segundo os mentores, as organizações também têm utilizado o BSC para alinhar os objetivos individuais e da unidade de negócio com a estratégica adotada pela organização; vincular os objetivos estratégicos com as metas de longo prazo e com os orçamentos anuais; e revisar, periodicamente, a estratégia, focando o aprendizado e a sua melhoria.

2 – Identificação dos princípios do processo de elaboração do BSC

O processo de elaboração do BSC possui os seguintes princípios a serem observados:

- (a) Traduzir a estratégia em guias operacionais;
- (b) Alinhar a organização à estratégia;
- (c) Transformar a estratégia em tarefa de todos;
- (d) Converter a estratégia em processo contínuo;
- (e) Mobilizar a mudança por meio da liderança executiva.

3 – Identificação das perspectivas utilizadas na elaboração do BSC

Constituem perspectivas utilizadas na elaboração do BSC:

- (a) Perspectiva financeira;
- (b) Perspectiva dos clientes;
- (c) Perspectiva dos processos internos;
- (d) Perspectiva do aprendizado e crescimento.

4 – Exemplificação de uma ação a ser realizada para cada perspectiva do BSC identificada e aplicável à Telebrás.

De acordo com o documento do Planejamento Estratégico Institucional – PEI 2021-2025 da Telebrás, são exemplos de ações a serem realizadas para cada uma das perspectivas do BSC:

- (a) Perspectiva financeira:
 - Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira com o aumento de receita e compatibilização de custos e despesas.
- (b) Perspectiva dos clientes:
 - Buscar a satisfação dos clientes;
 - Tornar-se o principal provedor de telecomunicações para a Segurança Nacional;
 - Tornar-se o principal agente de Estado na implementação das Políticas Públicas de Telecomunicações.
- (c) Perspectiva dos processos internos:
 - Garantir a implantação dos processos requeridos pela estratégia e as mudanças estruturais decorrentes;
 - Implantar modelo de gestão com ênfase em resultados, controles e liderança;
 - Dispor de portfólio de produtos e serviços requeridos pela estratégia;

- Adequação da infraestrutura ao portfólio de produtos e serviços.

(d) Perspectiva do aprendizado e crescimento:

- Dispor das competências técnicas e de gestão requeridas;
- Fortalecer crenças e valores disseminando a cultura requerida;
- Assegurar a efetividade na gestão da informação e do conhecimento.

Quesito 1

- 0 – Não explicou de forma correta a finalidade da metodologia BSC.
- 1 – Abordou o requisitado de forma superficial, sem desenvolvê-lo.
- 2 – Desenvolveu o requisitado de forma inconsistente e/ou parcial.
- 3 – Desenvolveu o requisitado de forma consistente e completa.

Quesito 2

- 0 – Não identificou corretamente qualquer princípio do processo de elaboração do BSC.
- 1 – Identificou corretamente um princípio do processo de elaboração do BSC.
- 2 – Identificou corretamente dois princípios do processo de elaboração do BSC.
- 3 – Identificou corretamente três princípios do processo de elaboração do BSC.
- 4 – Identificou corretamente quatro princípios do processo de elaboração do BSC.
- 5 – Identificou corretamente cinco princípios do processo de elaboração do BSC.

Quesito 3

- 0 – Não identificou corretamente qualquer perspectiva utilizada na elaboração do BSC.
- 1 – Identificou corretamente uma perspectiva utilizada na elaboração do BSC.
- 2 – Identificou corretamente duas perspectivas utilizadas na elaboração do BSC.
- 3 – Identificou corretamente três perspectivas utilizadas na elaboração do BSC.
- 4 – Identificou corretamente quatro perspectivas utilizadas na elaboração do BSC.

Quesito 4

- 0 – Não exemplificou corretamente qualquer ação a ser realizada para cada perspectiva do BSC identificada e aplicável à Telebrás.
- 1 – Exemplificou corretamente uma ação a ser realizada para uma perspectiva do BSC identificada e aplicável à Telebrás.
- 2 – Exemplificou corretamente uma ação a ser realizada para duas perspectivas do BSC identificada e aplicável à Telebrás.
- 3 – Exemplificou corretamente uma ação a ser realizada para três perspectivas do BSC identificada e aplicável à Telebrás.
- 4 – Exemplificou corretamente uma ação a ser realizada para quatro perspectivas do BSC identificada e aplicável à Telebrás.