

## 2- Objetivos genéricos bsc

### Transcrição

Nesta aula vamos abordar os **Objetivos Corporativos Genéricos** de acordo com as quatro dimensões que a *BSC* nos apresenta: Financeira, Cliente, Interna e Treinamento e crescimento

### Dimensão Financeira

A dimensão que todos sentem e conseguem quantificar é a financeira. A partir desta dimensão vamos ter os objetivos a seguir, como descritos na tabela abaixo:

Dimensão BSC	Objetivo corporativo
Financeira	1. Valor dos investimentos da organização percebidos pelas partes interessadas
	2. Portfólio de produtos e serviços competitivos
	3. Gestão do risco do negócio
	4. Conformidade com leis e regulamentos externos
	5. Transparência financeira

- 1) **Valor dos investimentos da organização percebidos pelas partes interessadas:** Atentar para o que a empresa tem no caixa e observar a quantidade que é desembolsada para adquirir determinado produto ou serviço e determinar se isso tem peso ou não a partir da perspectiva das partes interessadas;
- 2) **Portfólio de produtos e serviços competitivos:** significa determinar, a partir da visão e dos interesses das partes, os produtos e serviços que devem ser priorizados;
- 3) **Gestão do risco do negócio:** um banco, por exemplo, nunca toma o risco para si, sempre transfere para outros;
- 4) **Conformidade com leis e regulamentos externos:** estar ciente dos regulamentos e leis presentes no contexto em que a empresa está inserida, pois isso traz impactos ao negócio;
- 5) **Transparência financeira:** é um item muito importante, afinal, é da auditoria que nasceu o COBIT, justamente, da necessidade de transparência.

Todos esses itens estão relacionados a TI. Por exemplo, por meio da implementação de um software obter transparência financeira ou como a TI pode se adequar melhor a leis e regulamentos e como o portfólio de produtos e serviços pode se tornar mais competitivo com o apoio da TI e assim por diante.

### Dimensão do Cliente

Outra dimensão do *BSC* muito importante é o Cliente. Portanto, existem os seguintes objetivos de acordo com a dimensão "Cliente":

Dimensão BSC	Objetivo corporativo
Cliente	6. Cultura de serviço orientado ao cliente
	7. Continuidade e disponibilidade do serviço de negócio
	8. Respostas rápidas para um ambiente de negócio em mudanças
	9. Tomada de decisão estratégica com base na informação
	10. Otimização dos custos de prestação de serviço

- 6) **Cultura de serviço orientado ao cliente:** pensar na satisfação do cliente primeiro e assim garantir-lá e até aumentá-la;
- 7) **Continuidade e disponibilidade do serviço de negócio:** como a TI pode ajudar a manter o negócio funcionando lidando os problemas do dia a dia;
- 8) **Respostas rápidas para um ambiente de negócio em mudanças:** como a TI pode conceder mais agilidade ao negócio;
- 9) **Tomada de decisão estratégica com base na informação:** como a TI pode suportar a tomada de decisões na organização;
- 10) **Otimização dos custos de prestação de serviço:** forma como a TI ajuda a empresa a gastar menos e ganhar mais quando está oferecendo serviços ao cliente.

## Dimensão Interna

A dimensão Interna é aquela que volta-se para dentro da empresa e possui os seguintes objetivos a ela relacionados:

Dimensão BSC	Objetivo corporativo
Interna	11. Otimização da funcionalidade do processo de negócio
	12. Otimização dos custos do processo de negócio
	13. Gestão de mudanças de programa de negócios
	14. Produtividade operacional e da equipe
	15. Conformidade com as políticas internas

- 11) **Otimização da funcionalidade do processo de negócio:** como a empresa gera dinheiro - quanto se gasta para o que se ganha?;
- 12) **Otimização dos custos do processo de negócio:** controlar e buscar a otimização do retorno financeiro do que foi investido na empresa, como no exemplo de um "máquina de dinheiro", na qual colocamos 1,00R\$ e temos o retorno de 2,00R\$;
- 13) **Gestão de mudanças de programa de negócios:** programas são conjuntos de projetos que vão entregar resultados específicos;

14) **Produtividade operacional e da equipe:** um exemplo, as vezes botar luzes mais fortes no ambiente de trabalho aumenta a produtividade;

15) **Conformidade com as políticas internas:** pensar se o time está adequado com as políticas e vice e versa.

## Dimensão Treinamento e Crescimento

A dimensão de treinamento e crescimento possui os seguintes objetivos:

Dimensão BSC	Objetivo corporativo
Treinamento e Crescimento	16. Pessoas qualificadas e motivadas 17. Cultura de inovação de produtos e negócios

16) **Pessoas qualificadas e motivadas:** como prioridade para a formação das equipes deve estar a busca por pessoas qualificadas para o trabalho e, ao mesmo tempo, que sejam motivadas e que acreditem no que estão fazendo;

17) **Cultura de inovação de produtos e negócios:** buscar sempre a capacitação e o aumento do desempenho da equipe por meio do uso de tecnologias como facilitadoras. A TI pode, utilizando tecnologia, ajudar a treinar uma equipe, por exemplo.