

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA**, no local apropriado, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- Na **folha de texto definitivo**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.
- Ao domínio do conteúdo, serão atribuídos até **30,00 pontos**, dos quais até **1,50 ponto** será atribuído ao quesito apresentação (legibilidade, respeito às margens e indicação de parágrafos) e estrutura textual (organização das ideias em texto estruturado).

Tendo em vista a imperatividade da aprovação dos clientes para que as organizações permaneçam no mercado, redija um texto dissertativo acerca do seguinte tema.

IMPORTÂNCIA DO *BENCHMARKING* PARA AS ORGANIZAÇÕES

Em seu texto, faça o que se pede a seguir:

- ▶ conceitue *benchmarking*; [valor: 8,50 pontos]
- ▶ apresente quatro pressupostos do *benchmarking* que podem contribuir para a melhoria dos processos organizacionais; [valor: 12,00 pontos]
- ▶ descreva os tipos de *benchmarking*. [valor: 8,00 pontos]

RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

 **cespe**

 **Cebraspe**

Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação
e Seleção e de Promoção de Eventos

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO (MP) ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP)

CARGO 2: ANALISTA TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

PROVA DISCURSIVA

APLICAÇÃO: 30/8/2015

PADRÃO DE RESPOSTA

Conceituação de *benchmarking*

Benchmarking é um processo de avaliação da empresa em relação à concorrência, por meio do qual a organização incorpora os melhores desempenhos de outras firmas e(ou) aperfeiçoa os seus próprios métodos. No ***benchmarking***, ocorre um aprendizado especial, que revela as melhores práticas de uma organização considerada a melhor de seu ramo ou setor, de seu país, ou até mesmo do mundo, no intuito de promover um estudo que tenha como resultado final uma perspectiva do que poderia ser modificado, melhorado na própria organização, usando-se como referencial a outra organização ou a parte dela que tenha servido à investigação.

Pressupostos do *benchmarking*

1 - Deve ter relação com gestão de processos — Fazer *benchmarking* é abraçar a ideia da gestão de processos específica como pressuposto fundamental. Todas as vezes que um estudo de *benchmarking* surgir, a gestão específica de processos será enfatizada.

2 - Deve ser contínuo e de longo prazo — Será improvável um estudo de *benchmarking* ter um bom aproveitamento se for uma atividade única ou de curto prazo. Para que as organizações obtenham informações significativas de outras organizações, pertencentes ou não a seu ramo, é imperativo que o estudo se prolongue no tempo.

3 - Deve ser sistemático, estruturado, formal, analítico e organizado — O estudo sempre obedecerá a um método. Não existe estudo desse gênero desprovido de ordem, o qual possa se sustentar ou alcançar resultados positivos. Um modelo que guiará a organização precisa ser construído para ser adotado.

4 - Deve avaliar, compreender, medir, comparar e apreciar — Trata-se de um processo de investigação que se destina à mensuração de dados, sendo necessário quantificar as informações de algum modo.

5 - Deve aplicar-se a práticas de negócio, produtos, serviços, processos de trabalho, operações, funções — Essa tecnologia não se limita a nenhuma faceta organizacional.

6 - Deve ser aplicável a qualquer tipo de organização.

7 - Deve ser feita investigação em organizações reconhecidas como detentoras das melhores práticas, que resolvem questões críticas de desempenho e superam crises sejam elas de classe mundial, melhores da classe, representantes das melhores práticas.

8 - Devem ser realizadas a comparação e a melhoria organizacional com a preocupação não apenas de se descobrir e mensurar *gap* entre uma organização e outra, e sim de se proporem soluções de excelência.

Tipos de *benchmarking*:

1 - *Benchmarking* interno — Consiste na análise de atividades similares em diferentes locais, departamentos, unidades operacionais, países etc. Hoje em dia, as organizações se dispersaram em territórios geográficos distintos, o que viabiliza diferenças de toda a sorte, levando a alterar-se a execução de práticas idênticas.

2 - *Benchmarking* competitivo — Pautado na análise de concorrentes diretos que vendem para uma mesma base de clientes.

3 - *Benchmarking* funcional (genérico) — Fundamentado na análise de organizações reconhecidas como aquelas que têm os mais avançados produtos, serviços e(ou) processos.

Luis César Araújo. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional; arquitetura organizacional: *benchmarking*, *empowerment*, gestão pela qualidade total, reengenharia.** Vol. 1. 4.^a ed. São Paulo: Atlas, 2009.