

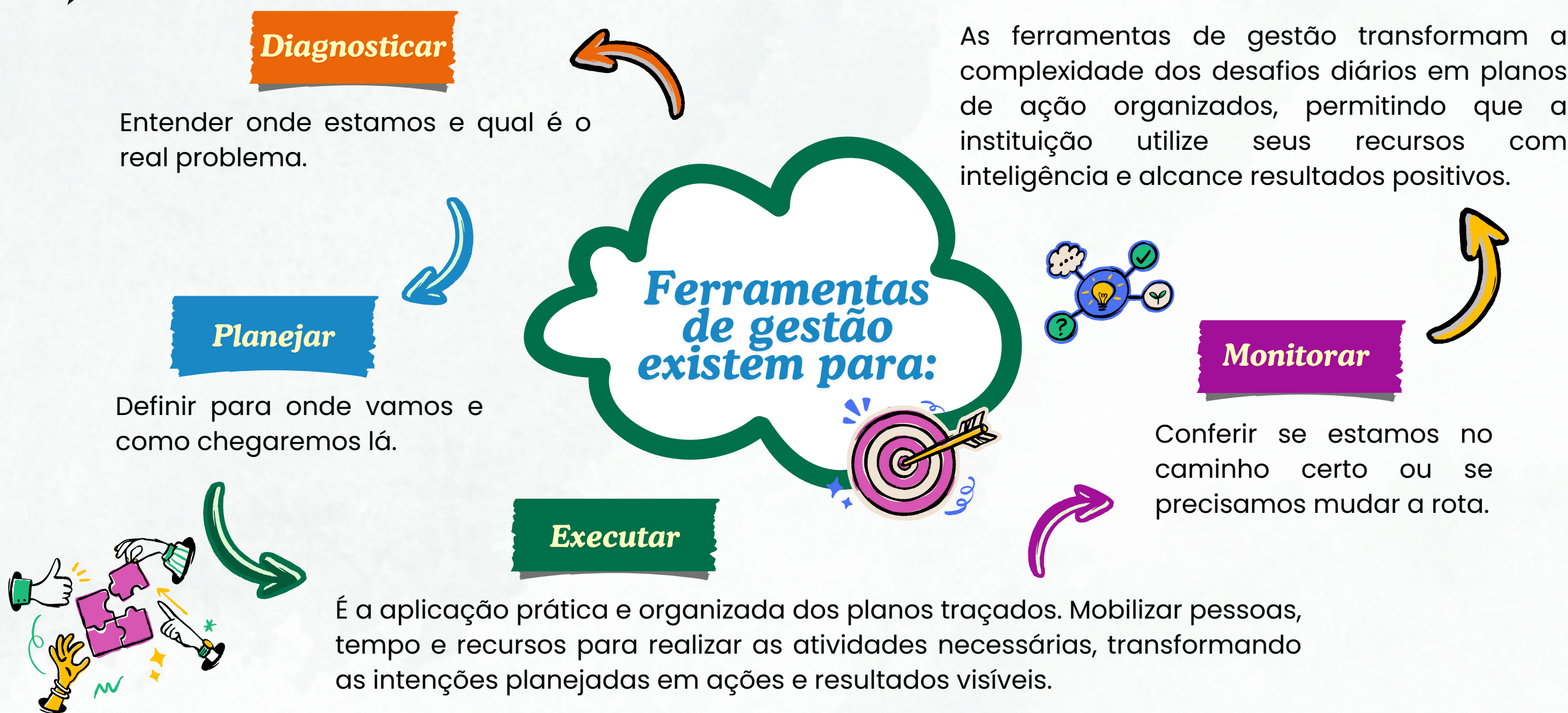
Muitas vezes, temos ótimas ideias, projetos ou necessidades de melhoria no nosso setor de trabalho, mas sentimos dificuldade em tirar esses planos do papel. Por onde começar? Como priorizar o que é urgente? Como saber se estamos no caminho certo?

Ferramentas de gestão são um conjunto de técnicas e metodologias utilizadas para dar suporte à tomada de decisão e otimizar o desempenho de uma organização.

Elas nada mais são do que técnicas, métodos ou quadros visuais que nos ajudam a colocar as ideias em ordem.

Elas funcionam como instrumentos que traduzem objetivos em ações práticas e mensuráveis, sendo estratégicas para garantir a eficiência do serviço público.

Ao aplicarmos métodos sistematizados, conseguimos sair do campo da intuição e passamos a gerenciar processos com base em dados e fatos.



Existem diversas técnicas pensadas para quem busca aprimorar suas competências gerenciais. A seguir, apresentamos uma seleção dessas ferramentas com o objetivo de otimizar a condução de processos e despertar o interesse por uma gestão mais estratégica e eficiente.

Análise SWOT ou Matriz FOFA

A Matriz SWOT, conhecida também como FOFA, é uma das ferramentas para realizar um diagnóstico preciso de um projeto, departamento ou da própria instituição.

Ela funciona como um espelho e um guia simultaneamente, permitindo avaliar dois cenários distintos: o ambiente interno: características da instituição (nossas Forças e Fraquezas); e ambiente externo: fatores de fora que não controlamos, mas que nos afetam (Oportunidades e Ameaças).

	Fatores positivos	Fatores negativos
Fatores internos	S Strengths (força)	W Weaknesses (fraquezas)
Fatores externos	O Opportunities (oportunidades)	T Threats (ameaças)

Para que serve? Mais do que um exercício de autoconhecimento, a SWOT serve para embasar a tomada de decisões. Ao mapear esses quatro elementos, saímos da subjetividade e visualizamos a realidade de forma organizada e objetiva, permitindo que a tomada de decisão esteja devidamente fundamentada.

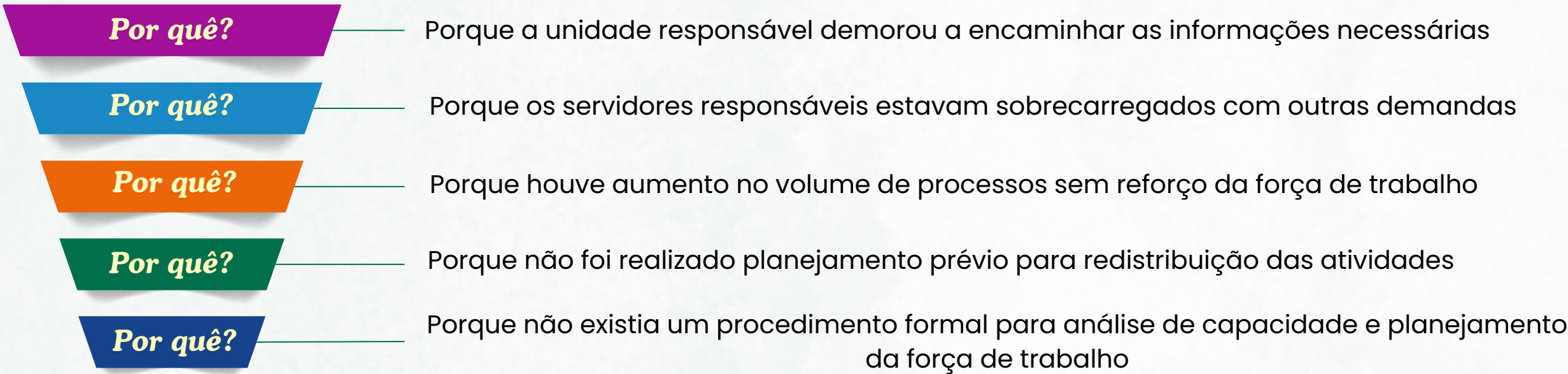
O objetivo final da análise não é preencher a tabela/matriz, mas transformar esse diagnóstico em um plano de ação estratégico: potencializar as forças; corrigir as fraquezas; aproveitar as oportunidades; mitigar ameaças e se proteger contra riscos.

5 Porquês

A técnica dos 5 Porquês é uma ferramenta que ajuda a **compreender as causas de um problema ou situação**. Ela consiste em perguntar “por quê” de forma sucessiva, geralmente até cinco vezes, e **identificar a causa raiz do problema, que são as verdadeiras causas do problema, permitindo a adoção de soluções mais adequadas**.

A técnica consiste em formular a pergunta relacionada ao problema e repetir o “por quê?” a cada resposta, até identificar a causa raiz. Exemplo de aplicação da técnica:

Problema: um processo administrativo apresentou atraso significativo na sua conclusão (evento)



Causa raiz: ausência de planejamento estruturado da força de trabalho, o que comprometeu a tempestividade dos processos

! Limitação: não é indicada para problemas complexos. Nesses casos, pode ser aplicada apenas nos primeiros passos da análise, como parte da aplicação de outra técnica.

Matriz GUT

Diante de recursos limitados e demandas crescentes, a Matriz GUT apresenta-se como uma ferramenta indispensável para a **priorização de problemas e projetos**. Seu propósito é ajudar gestores a priorizar problemas ou decisões, com vistas a direcionar recursos e energia para questões mais críticas e que demandam atuação imediata.

Portanto, a sua utilização é importante para definir quais problemas ou desafios devem ser tratados primeiro de acordo com suas gravidades, urgências e tendências:

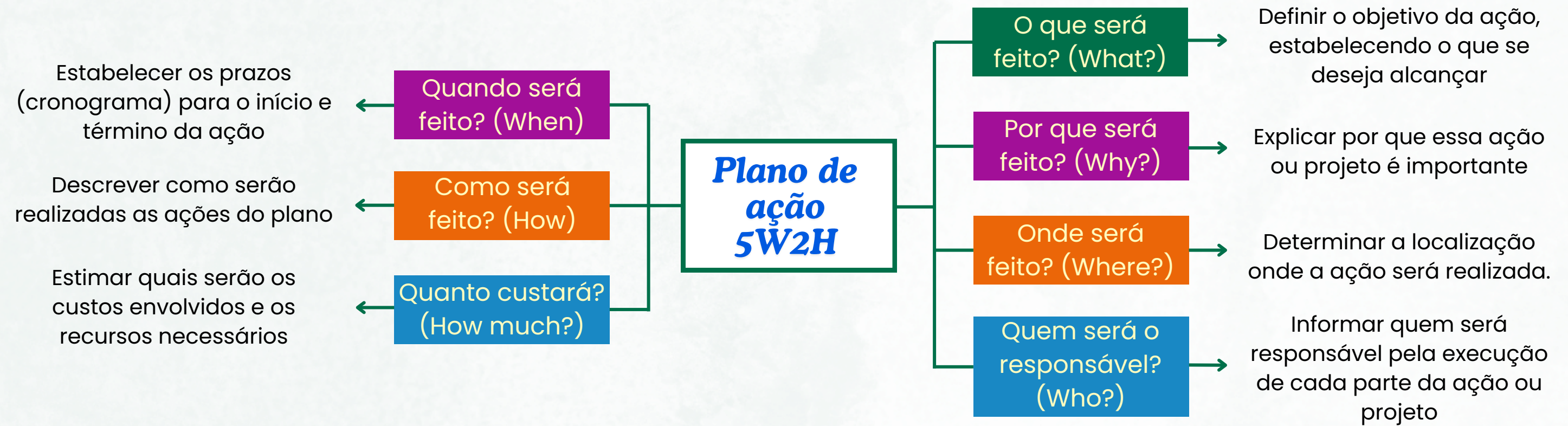


Ao final da atribuição de pontos para os critérios, deve-se multiplicar os valores de cada um deles **(G) x (U) x (T)**. O resultado da pontuação final será a base de toda a análise e irá definir o **grau de prioridade do problema**.

O uso da Matriz GUT fortalece a governança, pois documenta o critério de decisão, reduz a subjetividade na tomada de decisões, promove a transparência e assegura que os desafios mais críticos sejam tratados com a devida prioridade.

Plano de Ação 5W2H

O 5W2H é uma ferramenta de gestão usada para montar planos de ação de forma organizada, objetiva e completa. Ele ajuda a transformar ideias em ações bem definidas, evitando dúvidas e retrabalho. O nome vem de sete perguntas-chave que orientam o planejamento:



Por que ela é importante? Ao responder essas sete perguntas, você passa a ter uma visão completa da ação ou do projeto. Isso traz mais clareza, melhora a tomada de decisão e contribui para que as atividades sejam executadas de maneira eficiente.

Ciclo PDCA

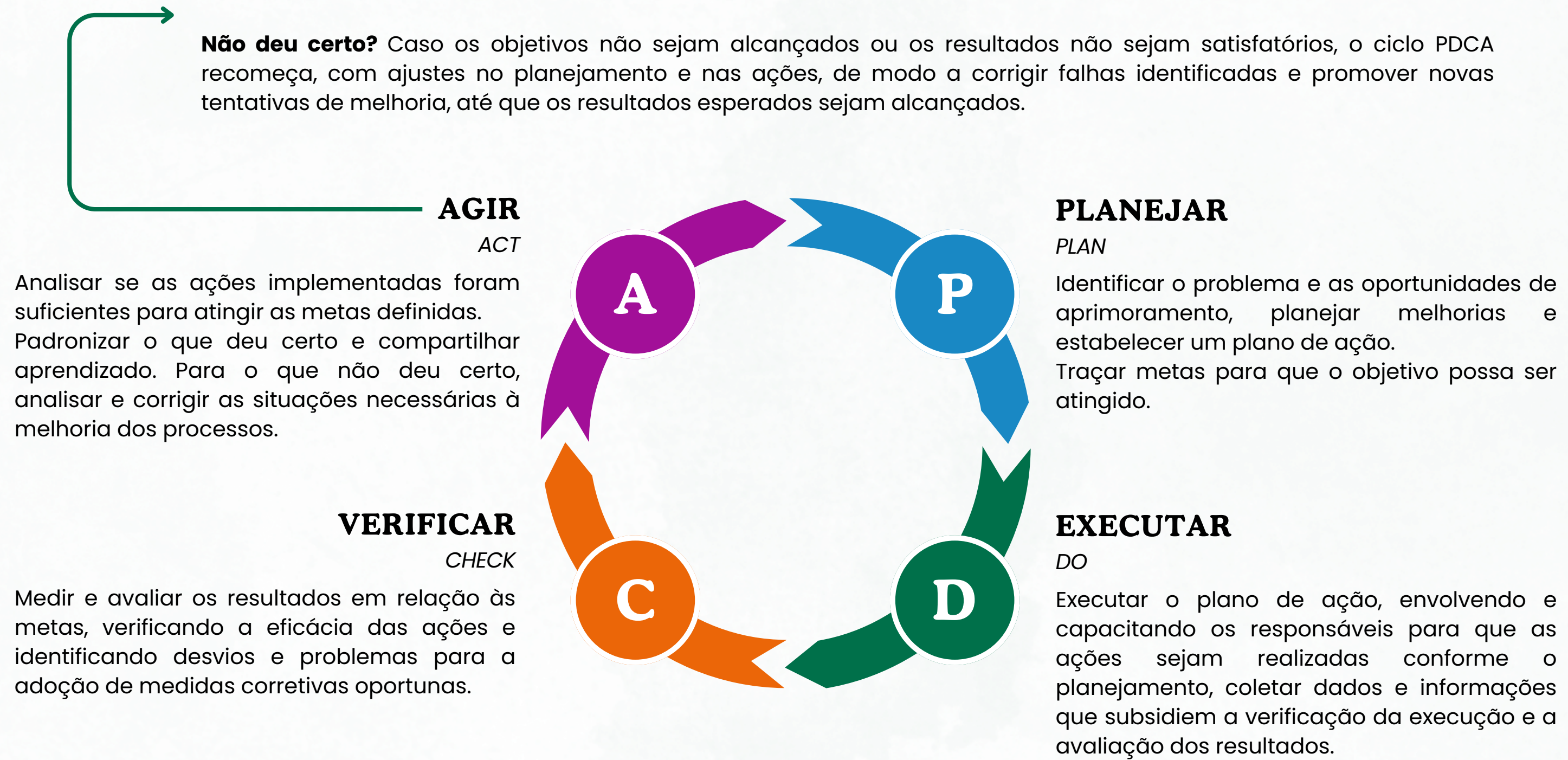
O ciclo PDCA é uma ferramenta utilizada para o **controle e a melhoria contínua de processos e produtos, especialmente no contexto da gestão da qualidade**. O termo PDCA é um acrônimo das etapas Planejar (Plan), Executar (Do), Verificar (Check) e Agir (Act).

Na etapa **Planejar**, identifica-se o problema ou a oportunidade de melhoria e definem-se as ações necessárias. Em **Executar**, o plano de ação é colocado em prática. A etapa **Verificar** consiste em analisar os resultados obtidos, comparando-os com os objetivos e metas estabelecidos. Por fim, em **Agir**, são adotadas medidas corretivas ou de aprimoramento com base nas lições aprendidas.

O objetivo do ciclo PDCA é promover a melhoria contínua dos processos organizacionais, contribuindo para o aumento da eficiência, da qualidade e da capacidade de adaptação às mudanças.

Deu certo? O problema foi resolvido? Se os resultados foram positivos e a ação atingiu os objetivos, a solução pode ser padronizada por meio da formalização de procedimentos, da capacitação dos responsáveis e da definição de controles e indicadores para o monitoramento contínuo.

Não deu certo? Caso os objetivos não sejam alcançados ou os resultados não sejam satisfatórios, o ciclo PDCA recomeça, com ajustes no planejamento e nas ações, de modo a corrigir falhas identificadas e promover novas tentativas de melhoria, até que os resultados esperados sejam alcançados.



Metas SMART

A ferramenta SMART tem como finalidade **apoiar gestores e demais profissionais na definição de metas**. Ela contribui para o planejamento claro das ações e para o alinhamento das iniciativas voltadas ao alcance dos objetivos institucionais.

Para que uma meta seja bem definida e adequadamente avaliada, recomenda-se que apresente as cinco características que compõem o acrônimo SMART: **específico** (S – Specific), **mensurável** (M – Measurable), **atingível** (A – Achievable), **relevante** (R – Relevant) e **temporal** (T – Time-Bound).

S	Específico <i>Specific</i>	A meta deve indicar de forma clara e objetiva o que se pretende alcançar, não sendo vaga ou genérica . Para isso, recomenda-se que responda a critérios básicos, como: o que se busca, quem estará envolvido, como será executada, onde ocorrerá e por que deve ser implementada.
M	Mensurável <i>Measurable</i>	Definir critérios que permitam verificar se ela foi ou não alcançada. Por isso, a meta deve ser mensurável quantitativamente , de modo a oferecer parâmetros objetivos para o acompanhamento. Assim, é possível verificar se as metas estão sendo alcançadas e identificar os pontos que precisam ser melhorados.
A	Atingível <i>Achievable</i>	A meta precisa ser possível de alcançar , de acordo com os recursos disponíveis e a realidade da instituição. Quando a meta é impossível, a equipe se frustra, desanima e o clima de trabalho piora. Por isso, é essencial ouvir os servidores envolvidos e verificar os resultados já obtidos sobre o tema.
R	Relevante <i>Relevant</i>	A meta deve ser significativa para a equipe e contribuir para o alcance dos objetivos institucionais , de modo a estimular o engajamento dos servidores. Para isso, é importante que gere impactos positivos e resultados efetivos para a organização.
T	Temporal <i>Time-bound</i>	A meta deve conter prazos definidos para seu alcance . A ausência de um prazo dificulta o acompanhamento e pode comprometer a execução das ações. Com a definição de temporalidade, tornam-se possíveis o monitoramento dos avanços e a verificação dos resultados.



EXEMPLOS DE METAS SMART

Apresentam-se alguns exemplos de aplicação da metodologia SMART, com o objetivo de demonstrar como essa ferramenta pode ser adotada para aprimorar as atividades institucionais e facilitar a compreensão do tema.

Exemplo 1 - Transparência e acesso à informação

Reduzir o prazo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação de [X] dias para [Y] dias (redução de 20%) até dezembro de 2026, implementando um novo fluxo padronizado e capacitando 100% da equipe.

Exemplo 2 - Gestão de pessoas

Capacitar ao menos 80% dos servidores da unidade em temas relacionados a controles internos e gestão de riscos até 15/12/2026, por meio da participação em cursos gratuitos disponibilizados por órgãos públicos.



Da teoria à prática

Ao longo desta pílula, navegamos por metodologias que transformam desafios complexos em planos de ação estruturados. O objetivo não é preencher papéis ou tabelas perfeitas, mas sim organizar as ideias para que o trabalho flua melhor.

Lembre-se:

- Uma ferramenta não trabalha sozinha. **Ela precisa das pessoas.**
- Comece devagar. Escolha uma técnica e tente aplicá-la em uma tarefa assim que possível.
- Gestão é hábito. **Quanto mais a gente usa, mais natural se torna.**

A Auditoria Interna reafirma seu papel de ir além da fiscalização. Nossa missão é atuar como parceiro estratégico, fornecendo subsídios para que a governança e a gestão sejam cada vez mais transparentes e eficientes.

Ficou com dúvida, tem sugestões ou quer saber mais?
A Auditoria Interna está à disposição para orientar sobre boas práticas de governança e gestão.

- E-mail: auditoria.interna@ufj.edu.br
- Site: <https://auditoria.ufj.edu.br/>
- Telefone: 64 3606-8350



Além da Auditoria Interna, as unidades podem buscar apoio da Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento (Proplan) para orientações relacionadas ao tema. A Proplan tem como atribuição geral orientar e coordenar os processos de planejamento, avaliação e informações institucionais, visando à melhoria da gestão estratégica da universidade.

- E-mail: planejamento@ufj.edu.br
- Telefone: 64 3606-8386

Audin
AUDITORIA
INTERNA



UFJF
UNIVERSIDADE
FEDERAL DE JATAÍ