

eNews

geneus-project.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



103

*Booklets das Ferramentas de Seleção
Exercício de Análise - Evento na empresa*

Agreement Number: 2017-1-AT01_KA202-035051)

EXERCÍCIO DE ANÁLISE – RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS: EVENTO NA EMPRESA

A sua empresa prepara, todos os anos, a reunião anual onde apresenta as novas linhas orientadoras para os principais clientes e parceiros (fornecedores, representantes de instituições de relevo na área de negócio, entidades locais).

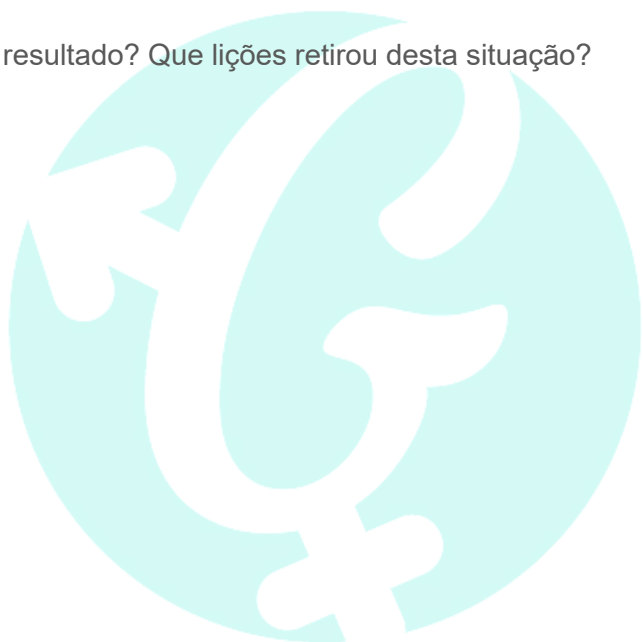
Considerando que a empresa mudou recentemente de instalações e que esta reunião ocorre sempre nos primeiros dias de Julho, decidiu-se oferecer um porto-de-honra no jardim exterior a seguir à reunião.

Uma vez que este evento apresenta algumas novidades, quando comparado com reuniões anteriores (novas instalações, reunião no jardim, os trabalhadores também foram convidados, apresentação dos novos mercados para onde a empresa quer expandir), o anúncio é feito com a devida antecedência sublinhando estas inovações. Até imagens com indicações sobre como a reunião decorreria no jardim são divulgadas.

Na manhã anterior ao evento, quando decorrem os últimos preparativos, o tempo está instável e não é possível saber ao certo se irá chover ou não durante a reunião e o porto-de-honra.

Imagine que faz parte da equipa que está a organizar o evento, o qual é tão importante para a imagem da empresa. Dada a situação, e sem saber o que fazer, pedem-lhe a opinião sobre como agir.

- Q1. Por favor identifique que problema(s) está a ter.
- Q2. Por favor indique se precisaria de recolher informação adicional e, em caso afirmativo, o que faria.
- Q3. Por favor apresente várias alternativas para resolver o problema e saliente as suas vantagens e desvantagens.
- Q4. Das alternativas identificadas em Q3, selecione aquela que considera mais adequada, indicando o que faria para implementar a sua ideia.
- Q5. Dada a situação, o que considera ser um bom resultado? Que lições retirou desta situação?



ORIENTAÇÃO PARA CLASSIFICAÇÃO

	1. Identificação do problema	2. Recolha de informações	3. Geração e avaliação de ideias	4. Planeamento da implementação	5. Avaliação da solução
1. INEXISTENTE	Não identifica o problema de todo.	Não se refere à recolha de informação adicional ou a informação não é pertinente.	Sem ideias ou não se adequa.	Não apresenta uma resposta; ou não apresenta algo diferente do que já foi apresentado; ou apresenta algo que não é lógico dado o contexto.	Sem uma ideia concreta, ou apresentada de forma muito confusa.
2. NÍVEL BAIXO	Enfatizam-se questões não relevantes, não reconhece-se o problema enquanto um pormenor e não como a questão principal.	É recolhido um conjunto incompleto de informações, incluindo questões não relevantes, e/ou não menciona fontes.	É apresentada apenas uma alternativa, sem vantagens ou desvantagens.	a) não escolhe a alternativa que parece mais óbvia/simples, considerando as vantagens e desvantagens apresentadas; e/ou b) não explica as atividades a desempenhar.	Enfatizam-se questões não relevantes, reconhece-se o problema enquanto um pormenor e não como a questão principal.
3. INTERMÉDIO	Identifica o problema mas inclui pormenores não relevantes.	É recolhido um conjunto incompleto de informações e/ou não menciona fontes.	Uma ideia com vantagens e desvantagens (ou duas ideias sem vantagens e desvantagens).	a) Seleciona a alternativa que, dentro daquelas apresentadas e considerando as vantagens e desvantagens identificadas na questão anterior, é a mais adequada; b) Explica rapidamente, e sem grandes detalhes, as atividades a desempenhar.	Apresenta uma ideia básica, por vezes a inicial (sem flexibilidade). Identifica parcialmente, e de forma muito geral, a lição a retirar.
4. NÍVEL ELEVADO	Identifica claramente o problema.	Refere-se à recolha de informação relevante indicando as fontes.	Duas ideias com vantagens e desvantagens.	a) Seleciona a alternativa que, dentro daquelas apresentadas e considerando as vantagens e desvantagens identificadas na questão anterior, é a mais adequada; b) Explica pormenorizadamente as atividades a desempenhar para ir ao encontro da opção selecionada, e apresenta alternativas de situações que podem não jogar tão bem com as melhores previsões.	Analisa a situação pela perspectiva do cliente e não necessariamente pela da empresa. Identifica as lições mais importantes a retirar.

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

Q1. Por favor identifique que problema(s) está a ter.

1. **Inexistente:** Não identifica o problema de todo.

Exemplos:

O problema é questionar a credibilidade e a imagem da empresa uma vez que foram divulgadas imagens de um evento que não pode ter lugar se chover. Associados a esta situações estão problemas de falta de confiança dos clientes e a possibilidade de perda do seu interesse nesta empresa.

2. **Nível baixo:** Enfatizam-se questões não relevantes, reconhece-se o problema enquanto um pormenor e não como a questão principal (não se mencionam os problemas principais de forma clara e objetiva).

Exemplos:

O problema é a mudança de instalações, obrigando a que a reunião anual decorra num jardim exterior, o que a sujeita a condições meteorológicas e pode condicionar a sua realização.

A mudança de instalações da empresa pode levar a problemas com a localização. O segundo problema foi associar o facto de a reunião decorrer em Julho com o bom tempo.

3. **Nível intermédio:** Identifica o problema mas inclui pormenores não relevantes (não é claro).

Exemplos:

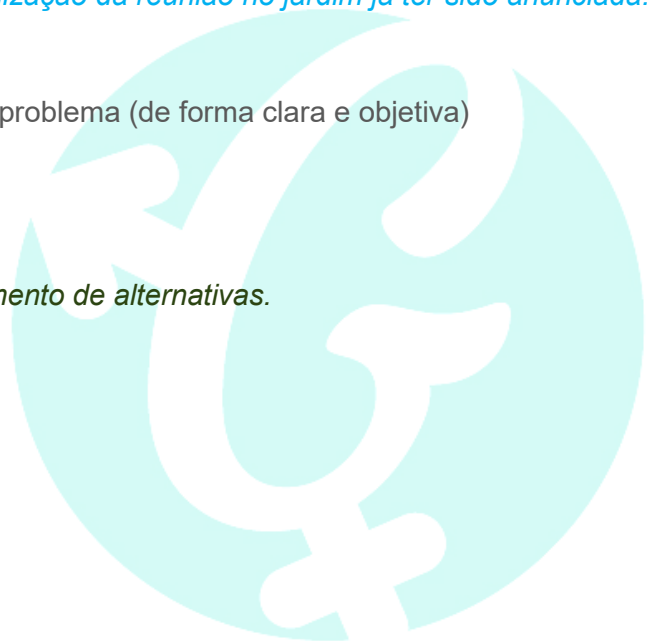
A instabilidade do tempo e o facto de a realização da reunião no jardim já ter sido anunciada.

4. **Nível Elevado:** Identifica claramente o problema (de forma clara e objetiva)

Exemplos:

A instabilidade do tempo.

A instabilidade do tempo e falta de planeamento de alternativas.



2. RECOLHA DE INFORMAÇÃO

Q2. Por favor indique se precisaria de recolher informação adicional e, em caso afirmativo, o que faria.

1. Inexistente: Não se refere à recolha de informação adicional ou a informação não é pertinente.

Exemplos:

Reportaria a situação à Direção Geral da empresa para que pudessem ser apresentadas as medidas necessárias para resolver a situação.

2. Nível baixo: É recolhido um conjunto incompleto de informações, incluindo questões não relevantes, e/ou não menciona fontes.

Exemplos:

Discute alternativas com as pessoas responsáveis pela reunião.

Fala com os trabalhadores da empresa e com o resto da equipa para saber exatamente o que se passa e que ideias têm

3. Nível intermédio: É recolhido um conjunto incompleto de informações e/ou não menciona fontes.

Um exemplo do nível 4.

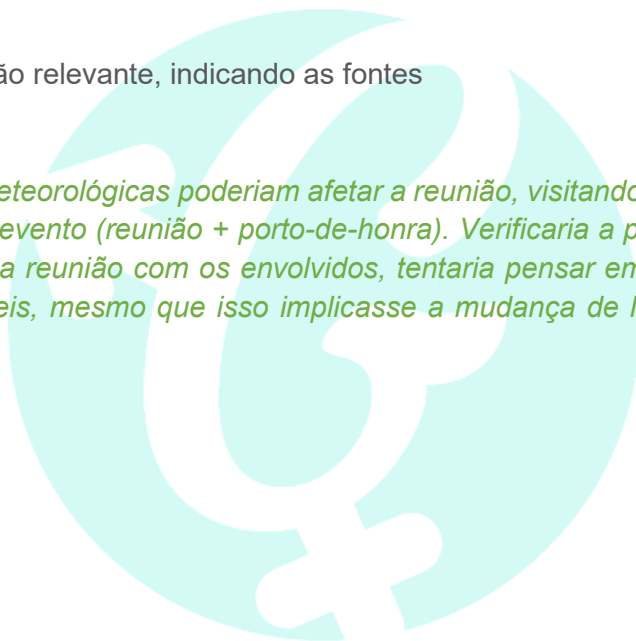
Precisaria de mais informação sobre outros locais onde a reunião poderia ter lugar dada a instabilidade do tempo.

Precisaria de mais informação adicional como o local exato, o número de convidados, ou a forma como a inovação deveria ocorrer.

4. Nível elevado: Refere-se à recolha de informação relevante, indicando as fontes

Exemplos:

Tentaria, inicialmente, perceber se as condições meteorológicas poderiam afetar a reunião, visitando o local e falando com os organizadores de cada parte do evento (reunião + porto-de-honra). Verificaria a previsão meteorológica num sítio da Internet credível. Numa reunião com os envolvidos, tentaria pensar em várias alternativas para manter os convidados confortáveis, mesmo que isso implicasse a mudança de local ou alguns dos planos iniciais do evento.



3. GERAÇÃO E AVALIAÇÃO DE IDEIAS

Q3. Por favor apresente várias alternativas para resolver o problema e saliente as suas vantagens e desvantagens.

Exemplos de ideias adequadas:

- Alterar o local para o interior do edifício. Vantagens: Visita às novas instalações, as condições meteorológicas não são relevantes, maior conforto. Desvantagens: Os participantes estavam a contar com o evento no jardim, possibilidade de alguma desilusão
- Compra ou aluguer de uma tenda (ou qualquer tipo de cobertura). Vantagens: manter o plano inicial, mais espaço, ar fresco. Desvantagens: mais difícil de organizar, mais caro, e não há informação sobre a disponibilidade de tendas.
- Alteração da data do evento. Vantagens: realizar o evento conforme planeado; Desvantagens: indisponibilidade dos convidados; sem garantia de bom tempo
- Realizar o evento à semelhança dos anteriores, isto é, sem os trabalhadores. Vantagens: os restantes convidados poderiam ficar no interior do edifício. Desvantagens: impossibilidade de parceiros/clientes e trabalhadores participarem na mesma reunião após o convite ter sido feito

1. Inexistente: Sem ideias ou não se adequa

2. Nível baixo: É apresentada apenas uma alternativa, sem vantagens ou desvantagens

3. Nível intermédio: Uma ideia com vantagens e desvantagens (ou duas ideias sem vantagens e desvantagens)

4. Nível elevado: Duas ideias com vantagens e desvantagens.



4. PLANEAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO

Q4. Das alternativas identificadas em Q3, selecione aquela que considera mais adequada, indicando o que faria para implementar a sua ideia.

1. Inexistente: Não apresenta uma resposta; ou não apresenta algo diferente do que já foi apresentado; ou apresenta algo que não é lógico dado o contexto.

2. Nível baixo: a) não escolhe a alternativa que parece mais óbvia/simples, considerando as vantagens e desvantagens apresentadas; e/ou b) não explica as atividades a desempenhar.

Exemplos:

As desvantagens de comprar uma tenda ou cobertura é que tal poderá não ser suficiente, dependendo da intensidade da chuva. Esta foi a opção escolhida. As atividades passavam por comprar a tenda/cobertura e montá-la no local por ser a forma mais fácil

3. Nível intermédio: a) Seleciona a alternativa que, dentro daquelas apresentadas e considerando as vantagens e desvantagens identificadas na questão anterior, é a mais adequada; b) não explica as atividades a desempenhar, sem grandes detalhes.

Exemplos:

A desvantagem de alterar o local do evento é não ir ao encontro das expectativas dos convidados. As atividades propostas são: mudar o evento para uma sala interior; encontrar uma sala maior e mais confortável; falar com a pessoa responsável e informá-la das alterações.

4. Nível elevado: a) Seleciona a alternativa que, dentro daquelas apresentadas e considerando as vantagens e desvantagens identificadas na questão anterior, é a mais adequada; b) Explica pormenorizadamente as atividades a desempenhar para ir ao encontro da opção selecionada, e apresenta alternativas de situações que podem não jogar tão bem com as melhores previsões.

Exemplo:

A desvantagem de escolher a tenda para o jardim era o custo adicional. As atividades propostas foram: verificar propostas orçamentais para alugar a tenda; mostrá-los às pessoas responsáveis pelo evento (tanto da apresentação quanto do cocktail); escolher o fornecedor e organizar/supervisionar a montagem da tenda nas instalações, juntamente com todos os responsáveis pelo evento (tanto da apresentação quanto do cocktail), para que tudo ficasse de acordo com os seus requisitos.

5. AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO

Q5. Dada a situação, o que considera ser um bom resultado? Que lições retirou desta situação?

1. Inexistente: Sem uma ideia concreta, ou apresentada de forma muito confusa.

Exemplo:

Um bom resultado seria o sucesso da reunião e a passagem da mensagem de forma clara. A lição retirada foi a de que quando precisamos de pedir ajuda, devemos fazê-lo de forma o mais clara possível e não podemos planear algo no exterior sem pensar num plano B.

Um bom resultado seria que no dia da reunião estivesse bom tempo para que todos pudessem divertir-se na reunião e no porto-de-honra.

2. Nível baixo: apresenta uma ideia básica ou algo mais concreto mas sem flexibilidade alguma. Não é capaz de fazer uma generalização das lições retiradas da situação, aplicando-as apenas à situação específica.

Exemplo:

Um bom resultado seria que os convidados ficassem satisfeitos com o evento, e que o evento decorresse como planeado e sem problemas. Esta situação é importante para verificar como as pessoas reagem à pressão e a qualidade das decisões tomadas.

3. Nível intermédio: apresenta uma ideia básica ou algo mais concreto mas sem flexibilidade alguma. Identifica parcialmente as lições retiradas, mas de uma forma genérica.

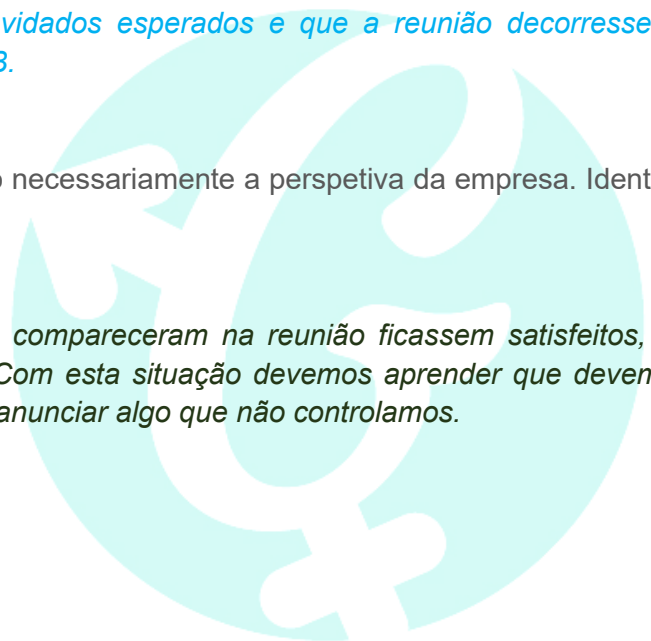
Exemplo:

Um bom resultado seria a participação dos convidados esperados e que a reunião decorresse como esperado. A lição a retirar é ter sempre um plano B.

4. Nível elevado: ter a perspetiva do cliente e não necessariamente a perspetiva da empresa. Identificar a lições aprendidas mais importantes.

Exemplo:

Um bom resultado seria que os convidados que compareceram na reunião ficassem satisfeitos, e que ficassem com uma boa impressão da empresa. Com esta situação devemos aprender que devemos ter sempre um plano alternativo, e que não devemos anunciar algo que não controlamos.



INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Considerando que definimos 4 níveis de avaliação dos exercícios e que há 5 questões, a pontuação varia entre os 5 e os 20 pontos. Para interpretar o desempenho relativamente à competência “Análise e Resolução de Problemas” em Portugal para o exercício 1:

Muito abaixo da média: 6 - 9 pontos

Abaixo da média: 10 pontos

Dentro da média: 8 pontos

Acima da média: 11 - 12 pontos

Muito acima da média: 13 pontos ou mais

Média – 11,8

Mediana – 12,0

Moda – 10.,0

Desvio-padrão – 2,7

Mínimo – 6,0

Máximo – 18,0



PARCEIROS

Coordenador

Frauen im Brennpunkt – Áustria

www.fib.at



INOVA+ - Portugal

www.inova.business

INOVA+

Instituto Politécnico do Porto – Portugal

www.ipp.pt



Bimec – Bulgária

www.bimec-bg.eu



Centro per lo Sviluppo Creativo “Danilo Dolci” (CSC) – Itália

en.danilodolci.org



Servicio regional de empleo y formación – Espanha

www.sefcarm.es





geneus-project.eu



facebook.com/geneus.project



twitter.com/GeNeus_project



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.