

Exercício e discussão em grupo

Objetivo: Compreender as diferenças entre a definição do problema gerencial e a definição do problema de pesquisa

Programa de cursos de Treinamento para Supervisores

O Centro de Educação Executiva (CEE) é um órgão do departamento de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Sua missão é estender educação de alta qualidade para pessoas que não são necessariamente estudantes da Universidade. O CEE realiza programas com a finalidade de proporcionar treinamento e educação continuada em pelos menos doze áreas de negócios, direcionadas a empresas, governo e organizações sem fins lucrativos. Um dos programas do CEE é o treinamento de para supervisores de 1º nível.

O programa de treinamento de supervisores (PTS) foi projetado para desenvolver habilidades gerenciais básicas e interpessoais (relacionamento humano), bem como a comunicação e a tomada de decisão de pessoas que assumirão cargos supervisores de 1º nível e *trainees* de gerentes. Assim, os cursos do PTS cobrem uma ampla gama de assuntos voltados para pessoas sem experiência em gestão.

Um declínio contínuo na procura por esses cursos durante o últimos anos tornou-se um grande problema para os 3 diretores do PTS. Eles não conseguem explicar o porquê, embora em discussões informais tenham levantado questões para as quais não sabem as respostas.

- Mudaram as razões pelas quais as pessoas frequentavam o programa de treinamento de supervisão? Quais são suas razões atuais e passadas?
- O declínio na demanda foi causado por fatores econômicos?
- Talvez por causa do aumento da competição, com novas organizações atuando no mercado de educação executiva continuada?
- Foi devido ao conteúdo ou estrutura do programa PTS?
- Foi por causa da maneira com que o programa tem sido promovido?
- PTS está focado no nível certo de supervisão?

Tipicamente, os programa do CEE são promovidos pelo envio de *folders* que descrevem o conteúdo e a estrutura dos cursos. A lista de endereços (*mailing*) usada para os *folders* é composta de ex-alunos e pessoas que tenham ligado interessadas em receber informações sobre qualquer curso do CEE.

Questões para discussão:

1. Qual é o problema de decisão gerencial?
2. Elabore um ou mais problemas de pesquisas que apoie(m) a solução do problema de decisão gerencial.