

No desenrolar das atividades didáticas, nem sempre é possível levar os participantes a terem contato prático com a realidade, de cada tópico coberto pela disciplina. É para isso que a abordagem experiencial, por meio da simulação e dos jogos de empresa, pode ser útil para trazer parte dessa realidade para dentro do ambiente de aprendizagem, permitindo que os estudantes participem de um processo conhecido como aprendizagem ativa.

A abordagem experiencial (ou vivencial), segundo a visão de David Kolb, pode ser explicada como primeira aproximação a um assunto novo, vivenciar a situação prática em que o evento ocorre, para depois refletir e interpretar os fatos ocorridos.

Nessa situação, uma empresa fictícia é apresentada aos estudantes para que tomem decisões referentes à produção, ou seja, fabricação dos pedidos feitos pelos clientes. Apesar de ocorrer em condições controladas, a situação criada reflete o ambiente empresarial e torna possível entender a natureza da gestão da produção, seus impactos e consequências na gestão da empresa como um todo.

Situação Prática

A empresa Artesanato em Madeira Ltda. é uma marcenaria de pequeno porte, com 6 funcionários sendo 1 administrativo. A empresa fabrica os mais diversos produtos em madeira, todos mediante encomenda, isto é, de acordo com a necessidade do cliente. Como uma política adotada pela empresa, o fechamento do pedido é feito na presença do cliente e o mais rápido possível. Essa política torna-se possível porque o encarregado, o sr. Tupia, trabalha há muitos anos no ramo, e tem experiência nos aspectos técnicos (processos) e gerenciais (financeiros) envolvidos na fabricação de produtos em madeira.

Para produzir os itens solicitados, a empresa possui três máquinas, que serão identificadas genericamente por A, B e C, que devido às suas características, executam uma enorme variedade de operações, dependendo da necessidade.

O cliente chega à empresa, dirige-se ao balcão e pergunta por informações. Rapidamente, a funcionária que executa as funções administrativas, chama o encarregado da fabricação para atender ao cliente.

Pede-se: Faça uma lista dos pontos mínimos que precisam ser acertados durante a conversa:

- a) Quais informações o encarregado precisa saber do cliente?
- b) Quais as respostas o cliente está esperando?
- c) Que informações o encarregado precisa ter para dar essas respostas ao cliente?