Uma imagem com Tipo de letra, texto, logótipo, Gráficos

Os conteúdos gerados por IA poderão estar incorretos.

**ISLA – SANTARÉM – Instituto Politécnico | ANO LETIVO 2025/2026**

**Caso Prático 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Designação do Curso** | **Unidade Curricular** | **Ano Curricular** |
| Licenciaturas | **CCG** | 1.º |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Duração da Prova** |  | **Época de Avaliação** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **28 de outubro de 2025** | **NA** |  | **Avaliação Curricular** | **Avaliação Final** | **Recurso** | **Especial** |
| Docente: Prof. Doutor Ricardo Marcão | |  | **X** |  |  |  |

**Prepare uma apresentação prevista para apenas 10 minutos, que contemple a sua análise do caso prático e a resposta a todas as questões. Esta prova é em grupo. Submeta a apresentação na plataforma Moodle até ao final do dia de hoje. Este exercício só será contabilizado, caso a submissão seja efetuada com sucesso por todos os elementos do grupo. A cotação da prova é estabelecida da seguinte forma: i) 17 valores: respostas às questões; e ii) 3 valores: apresentação e estrutura da mesma (qualidade, respetivo conteúdo e discurso)**

A BERG é uma marca portuguesa de calçado técnico e equipamentos outdoor, reconhecida pela combinação entre design funcional, inovação e sustentabilidade. Após consolidar a sua presença na Europa e na Ásia, a empresa decidiu avançar com uma iniciativa de expansão internacional para os Estados Unidos da América, um mercado com elevado potencial de crescimento no segmento outdoor premium.

A iniciativa, designada “BERG North Expansion”, tem a duração prevista de dezoito meses e contempla a abertura de um centro logístico em Nova Jérsia, o lançamento de uma linha de produtos adaptada ao mercado norte-americano, a execução de uma campanha digital multicanal, o reforço da equipa local de apoio ao cliente e a implementação de um sistema ERP financeiro destinado a monitorizar custos e margens em tempo real.

Com o avanço do projeto, começaram a surgir dificuldades de coordenação entre equipas, atrasos na execução das atividades e falhas de comunicação entre as áreas de produção, logística e marketing. A gestão de topo pretende compreender as causas destes constrangimentos e melhorar o funcionamento global da operação, reforçando a clareza dos processos e a eficiência da tomada de decisão.

|  |  |
| --- | --- |
| **Questão 1.** | Cotação: 2 valores |

Identifique um problema concreto que decorra do contexto apresentado. O problema deve estar relacionado com a organização, coordenação ou eficiência dos processos da iniciativa BERG North Expansion.

|  |  |
| --- | --- |
| **Questão 2.** | Cotação: 6 valores |

Mapeie um processo de negócio completo que reflita o problema identificado. O mapeamento deve incluir todos os elementos necessários à compreensão global do processo:

1. Macroprocessos e subprocessos;
2. Atividades e respetivas sequências;
3. Stakeholders e respetivas swimlanes;
4. Pontos de decisão;
5. Pontos de início e pontos finais.

O diagrama deve representar de forma clara as interações, dependências e fluxos de informação entre as partes envolvidas.

|  |  |
| --- | --- |
| **Questão 3.** | Cotação: 4 valores |

Elabore um diagrama de Ishikawa (fishbone), representando o problema identificado e subdividindo-o em dois subproblemas. Para cada subproblema, deverão ser indicadas duas causas prováveis e uma solução associada a cada causa.

|  |  |
| --- | --- |
| **Questão 4.** | Cotação: 2 valores |

Escolha uma solução (entre as apresentadas no fishbone) e descreva de que forma esta seria implementada.

|  |  |
| --- | --- |
| **Questão 5.** | Cotação: 3 valores |

Aprimore o processo mapeado inicialmente, incorporando a solução escolhida. O novo processo deve ser redesenhado de modo a refletir as melhorias introduzidas e a eliminar ou mitigar as causas identificadas.