

ADM100 - Processo Decisório em Administração

Prof. Bruno Tavares

Aluno: Patrick de Angeli Almeida - 98901

Pedro Henrique Lopes de Almeida - 108203

Rafael Martins Caetite Lopes Cançado - 108192

Pergunta Norteadora: Como aplicar as ferramentas de processo decisório para solucionar os problemas de comunicação com clientes na empresa de Sônia?

1 Tipos de Decisões no Caso de Sônia

1.1 Decisões Programadas vs. Não Programadas

Sônia enfrenta uma mistura de decisões programadas e não programadas:

- **Decisões Programadas:** Rotinas diárias de atendimento ao cliente via WhatsApp, gerenciamento de pedidos.
- **Decisões Não Programadas:** Lidar com o rápido crescimento, escassez de mão de obra qualificada, estruturação administrativa.

2 Processo Decisório Aplicado ao Caso

1. **Identificação do problema:** Crescimento acelerado gerando desafios de gestão.

2. **Diagnóstico:**

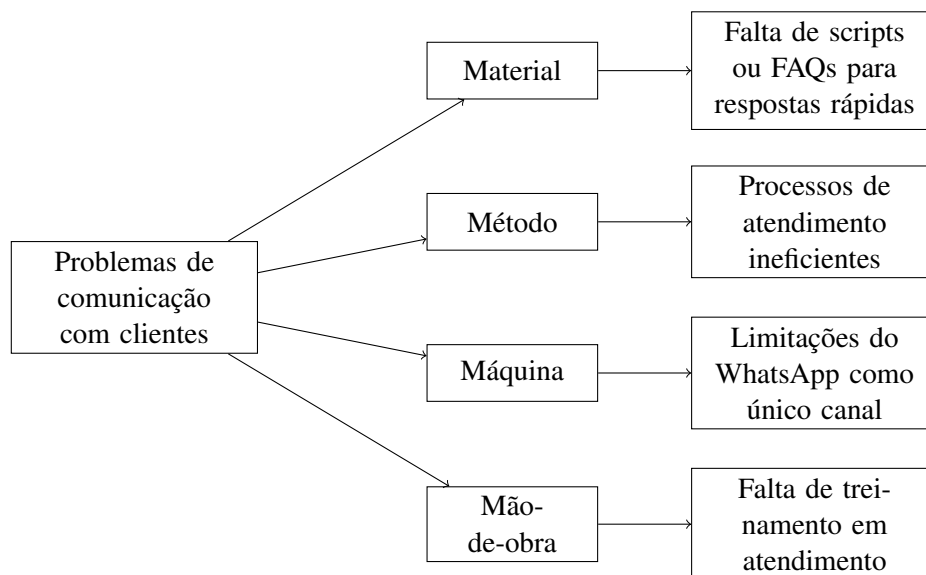
- Escassez de mão de obra qualificada
- Problemas de comunicação com clientes
- Falta de estrutura administrativa

3. **Desenvolvimento de alternativas:**

- Melhorar processos de recrutamento e seleção
- Diversificar canais de comunicação
- Implementar sistema de gestão (ERP)

3 Técnicas de Diagnóstico

3.1 Diagrama de Ishikawa



3.2 Princípio de Pareto

Aplicar este princípio para identificar os 20% das causas que geram 80% dos problemas na empresa, priorizando ações para solucionar as questões mais críticas.

4 Desenvolvimento e Avaliação de Alternativas

Sônia deve desenvolver alternativas abrangentes, genuínas, exequíveis e numerosas para cada desafio. Por exemplo, para o problema de comunicação, ela poderia considerar:

1. Implementar um chatbot
2. Criar um sistema de FAQ no site
3. Contratar mais funcionários para atendimento
4. Terceirizar o serviço de atendimento ao cliente

5 Teoria da Racionalidade Limitada

É importante que Sônia reconheça as limitações da racionalidade na tomada de decisões. Ela deve estar ciente de que nem sempre terá todas as informações necessárias e que fatores como tempo e recursos limitados influenciarão suas escolhas.

6 Conclusão

Ao aplicar esses conceitos e ferramentas de tomada de decisão, Sônia poderá abordar os desafios de sua empresa de comércio virtual de forma mais estruturada e eficaz, aumentando suas chances de sucesso no gerenciamento do crescimento acelerado.