



ATIVIDADE 01

Atividade	O aluno deve ler o caso sobre a empresa Massayo e responder às questões propostas ao final.
Material de consulta	Texto-base Texto-complementar
Quanto vale essa atividade?	2,0 (dois pontos) para a AB1
Tarefas	<p>Leia o caso abaixo e responda as questões propostas a seguir:</p> <p>A organização Massayo atua no varejo de alimentos há 10 anos e agora se encontra em processo de expansão. O diretor-presidente da empresa entende que uma reformulação é necessária para que os objetivos organizacionais sejam alcançados e, para tal, contrata um consultor de organização.</p> <p>No primeiro contato pessoal com um dos diretores, o consultor fica surpreso ao encontrar uma infinidade de problemas detectados na rotina da empresa. Dentre eles, foram apontados os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none">• A relação de autoridade existente entre as unidades é caótica. A subordinação é indistinta. O gerente de recursos humanos dirige-se ao diretor administrativo e dele recebe ordens. Essas ordens nem sempre combinam com o que é desejado pelo diretor financeiro, e assim por diante. Contrataram um gerente de logística e ele não sabe ainda a quem se dirigir. Há um mês no cargo, já conversou e recebeu memorandos de todos os diretores e do presidente.



- Os formulários são confusos, e o fluxo de cada um deles é tarefa a ser descoberta por alguém. Além disso, a diagramação dos formulários apresenta problemas.
- A divisão de trabalho é irregular. Frequentemente se encontram funcionários da mesma seção executando o mesmo trabalho, mas sempre com um ou dois trabalhando mais do que o restante.
- O único e último organograma disponível foi elaborado há dez anos.
- Os três diretores não têm uma formação profissional adequada.
- Há espaço suficiente para uma melhor distribuição físico; é possível encontrar espaços não ocupados ou mal aproveitados.
- Existem funcionários de mesmo nível, e com o mesmo tempo de serviços prestados, percebendo salários bem diferentes. Fala-se em greve (branca, em princípio).
- O acompanhamento orçamentário é inexistente.
- Os funcionários reclamam que mais computadores foram comprados e que poucos sabem o que fazer, a não ser utilizar o editor de textos. Dizem que compraram "máquinas de escrever de luxo".
- A área de informática diz que o setor de e-commerce apresenta resultados satisfatórios.
- O conselho de administração não está interessado em buscar a certificação da série ISO 9000 e menos ainda a da série ISO 14000. Os conselheiros dizem que isso é bobagem e que "produto de qualidade é produto de qualidade, e todo mundo vai saber, mais dia menos dia". "Exportar vai ser muito fácil, basta contratar gente com alguma experiência em comércio exterior" e "Fusão é confusão", dizem os conselheiros.

Sua tarefa é: coloque-se na posição do consultor e realize as seguintes tarefas:

- a) Identifique os problemas
- b) Ordene-os estabelecendo as prioridades
- c) Escolha uma das prioridades e proponha ações que poderiam resolver o problema escolhido.
- d) Quais habilidades e competências (conhecimentos) o consultor deverá apresentar para



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
Coordenadoria Institucional de Educação a Distância/UAB
Curso de Graduação em Sistema de Informação
Disciplina OSM

conseguir ajudar a empresa Massayo?
e) Como um órgão de OSM poderia ajudar a empresa Massayo a resolver seus problemas?

Adaptado: ARAÚJO, 2006.