



## ESTA LIÇÃO IRÁ VER:

- Classificação do problema
  - Exemplo de problema
-

# VISÃO GERAL

- O problema pode ser classificado como:
  - *Troubleshooting* (solução de problemas)
  - Tomada de decisão
  - Estratégia
  - Conceção
- Dependendo do problema vai precisar de diferentes suportes para lhe permitir completá-lo. Por favor, leia o documento abaixo:

<http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1256&context=ijpbl>

---

# EXEMPLO DE PROBLEMA PBL

**Título do problema: Aumentar a receita na ABC Ltd.**

- **Perfil do formando**

- Do grupo PBL deverão fazer parte três funcionários: finanças, marketing e vendas.
  - Todos os funcionários estão familiarizados com o problema, bem como estão cientes da redução nas vendas e do aumento da concorrência a que empresa está atualmente exposta no mercado atual. (**familiaridade**).
  - O pessoal das vendas e do marketing gasta muito tempo perseguindo a liderança nas vendas, e apenas 20% deste tempo é frutífero devido à grande concorrência. Estes funcionários trabalham bastante e, apesar disso, estão a encontrar dificuldades para atingir os seus objetivos de vendas. O pessoal das finanças está consciente das dificuldades do negócio bem como do impacto que tem na organização se as vendas não aumentarem.
  - Por isso, todas as partes têm um elevado interesse e motivação pela resolução do problema. (**interesse/motivação**).
-

# EXEMPLO DE PROBLEMA PBL

- **Características do problema**

- **Dificuldade:** Devido ao nível de auto direcionamento dos formandos deve haver alguma estrutura e âmbito no problema. Estas variáveis serão estreitadas para se focarem no conhecimento especializado considerado relevante para o grupo PBL, e conterá alguma estrutura para orientar os formandos.
  - **Contexto:** O problema será adaptado para examinar as soluções no contexto em que o grupo PBL irá operar: Vendas/Marketing/Finanças.
  - **Trabalho de equipa:** O problema é grande e tem um número de diferentes elementos e perspectivas para o resolver, portanto, é favorável ao PBL.
-

# EXEMPLO DE PROBLEMA PBL

- **Descrição do problema (para ser apresentado ao formando)**
  - **Visão Geral do Problema. (conteúdo).**
    - Ao longo dos últimos 5 anos a quota de mercado da ABC Ltd na Europa diminuiu a uma média de 3% ao ano. Isto está a ter um enorme impacto nas receitas da empresa e na sua capacidade de operar com uma margem rentável que satisfaça os requisitos dos acionistas.
    - A atual percentagem líquida de lucro é de 5%, em comparação com os 10% de há cinco anos. Isto tem sido devido ao aumento das despesas e a uma redução no número de clientes, dado o aumento dos preços.
-

## EXEMPLO DE PROBLEMA PBL

- **Tentativas anteriores para aumentar as receitas incluíram:(conectividade).**
    - Recrutamento de uma pessoa adicional para as vendas
    - Desenvolvimento de dois novos produtos para atender às necessidades emergentes dos clientes
    - Melhoria das condições de crédito oferecidas aos clientes
-

# EXEMPLO DE PROBLEMA PBL

- **Pesquisa necessária: (pesquisa e raciocínio).**
    - Examinar o comportamento de compra do cliente na Ásia e como esse pode ter impacto sobre a forma como vamos vender o produto nestes países.
    - Investigar as leis especiais sobre o consumo e aduaneiras dos países de acolhimento, e que medidas a empresa precisa adaptar para responder a essas leis.
    - Investigar as leis comerciais e de exportação da UE em matéria de exportação para os países asiáticos, e identificar se a empresa satisfaz essas leis ou se alguma alteração precisa ser feita nas práticas da empresa.
    - Pesquisar os vários meios de transporte e selecionar o mais apropriado.
    - Pesquisar os parceiros de distribuição que irão vender o produto no mercado asiático, e selecionar o parceiro mais adequado para a organização e para os produtos.
-

## EXEMPLO DE PROBLEMA PBL

- **Objetivos organizacionais: (pesquisa e raciocínio).**
    - Aumentar as vendas para os países asiáticos em 10% no próximo ano
    - Atrair 20 novos clientes asiáticos
    - Estabelecer 2 canais de distribuição para esses clientes
-