

ESTILOS DE TOMADA DE DECISÃO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DESANTA MARIA – RS

Fernanda Chiapinotto
Flaviani Souto Bolzan Medeiros
Kelli Cristiane Buzzetto
Acadêmicas do Curso de Administração da UNIFRA

INTRODUÇÃO

Os gerentes atualmente têm sido vistos como tomadores de decisão além de supervisionarem as atividades de seus subordinados dentro da organização para que tenham um controle eficiente dos processos. Portanto, quase tudo o que os gerentes fazem implica numa decisão e, para tomar uma boa decisão, ele deve calcular e administrar os riscos que acompanham a decisão, riscos estes que devem estar o mais próximo possível da realidade. As alternativas para a tomada de decisão estão sempre passeando nas mentes das equipes, e o gerente deve ter a sensibilidade de saber como colocá-las à disposição da resolução da situação problema. Para Coelho (2008) os gerentes são como um elo de comunicação entre a coordenação das atividades das unidades e as atividades das demais unidades da organização. Neste sentido, observa-se a importância da presente pesquisa, onde o como objetivo geral é analisar o estilo de decisão dos gerentes e supervisores de uma Instituição Financeira da cidade de Santa Maria para, a partir destas informações, tentar entender como cada estilo pode influenciar no gerenciamento de pessoas em uma organização.

METODOLOGIA

A presente pesquisa classifica-se como quantitativa e qualitativa e, segundo Michel (2005), não são excludentes, pois ambas devem se completar, sem associar processos e questões metodológicos dos métodos quantitativos, exclusivamente, as ciências exatas, ou os métodos qualitativos ao pensamento interpretativo ou as ciências humanas e sociais. No que tange aos objetivos a pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, configurando-se como um estudo de caso.

Quanto ao plano de coleta de dados, primeiramente na fase exploratória, utilizou-se da pesquisa bibliográfica que, na visão de Severino (2007), realiza-se a partir de registros disponíveis, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, entre outros. Posteriormente na fase descritiva, visando o alcance dos objetivos traçados, elaborou-se um questionário com 20 perguntas fechadas de múltipla escolha, que teve por finalidade identificar qual o estilo de decisão dos dois gerentes e quatro supervisores de uma Instituição Financeira da cidade de Santa Maria. Após a coleta dos dados, os mesmos foram tabulados quantitativamente com o auxílio do *software SPSS 16.0* e analisados sob a ótica qualitativa.

DISCUSSÕES

Constatou-se que três dos pesquisados consideraram muitas alternativas e em encontrar soluções criativas para os problemas, e ainda quanto às preferências do trabalho, três deles buscam a racionalidade, a eficiência e a lógica. Sobre a comunicação com os outros cinco deles são do estilo diretivo, e três enfatizam em seu planejamento as tomadas de decisões cautelosas e a fácil adaptação a situações novas. Verificou-se que três são bons tomadores de decisão, sabem trabalhar em grupo, aceitam sugestões e recorrem bastante a reuniões. Cinco mostram que melhor trabalham com pessoas que possuem características as quais se identificam.

O estilo predominante nesta análise de Estilo de Tomada de Decisão foi o Analítico com o total de 30,26%. Este se remete as tomadas de decisões com uma tolerância muito maior a ambiguidade, buscando, portanto, muito mais informações e alternativas do que os outros estilos. Os gerentes analíticos caracterizam-se como tomadores de decisão cautelosos, dotados da capacidade de adaptar-se ou de lidar com situações novas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Portanto, partindo do objetivo de identificar os estilos de tomada de decisão de uma Instituição Financeira da cidade de Santa Maria e após análise, verificou-se que 30,26% correspondem ao estilo analítico que se caracteriza por tomada de decisões cautelosas. O estilo diretivo representa 28,32%, este busca a racionalidade em suas decisões. Já o estilo conceitual obteve 23,68% das questões analisadas, sendo este um estilo que busca soluções criativas para os problemas. Por fim, o estilo comportamental com 17,74% que se define por saber trabalhar bem em grupo e aceitar a opinião dos demais.

Concluiu-se que os gerentes e supervisores precisam tomar decisões certas, na hora certa e para tanto entender cada estilo de tomada de decisão é um atributo determinante para o sucesso, pois entender que existem problemas que não exigem uma decisão imediata, outros que necessitam de métodos individuais de decisão, e ainda aqueles que precisam de sugestões e ideias do grupo são habilidades individuais necessárias ao tomador de decisão.

REFERÊNCIAS

COELHO, Marcio. **A essência da administração**: conceitos introdutórios. São Paulo: Saraiva, 2008.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. São Paulo: Atlas, 2005.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2007.