

Estudo de caso – TECHMOVE

Etapa 1 – Análise e diagnóstico

Comunicação Empresarial

A TechMove apresenta problemas de comunicação entre seus departamentos. Um dos principais erros acontece quando os vendedores prometem prazos aos clientes sem confirmar se a equipe de produção consegue cumprir. Além disso, 18% dos contratos possuem informações incorretas e não existe um modelo padrão para a troca de informações entre os setores.

Esses problemas causam retrabalho, atrasos e reclamações dos clientes. Quando uma informação chega errada ou incompleta, os funcionários precisam corrigir o serviço, gastando mais tempo e dinheiro.

A satisfação dos clientes também é prejudicada, pois eles recebem os projetos atrasados ou com falhas. Isso pode fazer com que a empresa perca clientes e sua confiança no mercado.

Para melhorar a comunicação, a empresa poderia utilizar um sistema corporativo integrado, e-mail profissional, reuniões rápidas entre os setores e um canal interno para registrar informações importantes.

Gestão de Operações

Os números mostram que existem dificuldades nas operações. Dos 1.200 pedidos processados, 240 foram entregues atrasados. Além disso, o índice de retrabalho é de 15%, existem 320 horas extras por mês e ocorreram 12 casos de falta de materiais importantes.

O retrabalho diminui a produtividade porque os funcionários precisam realizar novamente atividades que já deveriam estar prontas. Isso aumenta o tempo de trabalho e os custos.

A falta de materiais também pode causar atrasos, pois a equipe fica impossibilitada de continuar algumas atividades. Dessa forma, estoque, prazo e qualidade estão ligados diretamente.

As horas extras aumentam os gastos da empresa e podem também causar cansaço nos funcionários, diminuindo a eficiência do trabalho.

Gestão Financeira

Alguns gastos podem ser reduzidos rapidamente, principalmente os valores relacionados ao retrabalho, horas extras e multas por atraso.

Os custos da má qualidade aparecem quando a empresa precisa corrigir erros, refazer serviços e pagar multas. No caso da TechMove, esses gastos representam uma perda importante para a empresa.

Os problemas operacionais também afetam o dinheiro disponível, pois a empresa gasta mais para corrigir erros e cumprir os contratos.

Se nenhuma mudança for realizada, a empresa poderá continuar perdendo dinheiro, clientes e espaço no mercado.

Diagnóstico Geral

A perda de competitividade da TechMove está relacionada aos três setores. Porém, os problemas de comunicação têm forte relação com os problemas operacionais, pois informações erradas ou incompletas provocam atrasos, retrabalho e aumento dos custos.

A pesquisa interna confirma essa situação: 62% dos funcionários dizem que não recebem informações suficientes, 57% consideram a comunicação entre os departamentos ruim e 71% acreditam que os processos internos precisam melhorar.

Etapa 2 – Análise quantitativa

Lucro Operacional Atual

Receita Bruta: R\$ 250.000

Custos Operacionais: R\$ 145.000

Despesas Administrativas: R\$ 52.000

Retrabalho: R\$ 18.000

Horas Extras: R\$ 12.500

Multas: R\$ 8.000

Lucro = 250.000 – 145.000 – 52.000 – 18.000 – 12.500 – 8.000

Lucro Operacional = R\$ 14.500

Percentual de Pedidos Atrasados

$240 \div 1.200 \times 100 = 20\%$

Isso significa que **20% dos pedidos foram entregues fora do prazo.**

Quantidade de pedidos refeitos

15% de 1.200:

$$1.200 \times 0,15 = \mathbf{180 \text{ pedidos}}$$

Portanto, aproximadamente **180 pedidos precisaram ser refeitos**.

Simulação de Melhoria

Redução do retrabalho:

$$\text{R\$ } 18.000 \times 60\% = \mathbf{\text{R\$ } 10.800 \text{ de economia}}$$

Redução das horas extras:

$$\text{R\$ } 12.500 \times 50\% = \mathbf{\text{R\$ } 6.250 \text{ de economia}}$$

Redução das multas:

$$\text{R\$ } 8.000 \times 75\% = \mathbf{\text{R\$ } 6.000 \text{ de economia}}$$

Economia total:

$$\text{R\$ } 10.800 + \text{R\$ } 6.250 + \text{R\$ } 6.000 = \mathbf{\text{R\$ } 23.050}$$

Novo lucro:

$$\text{R\$ } 14.500 + \text{R\$ } 23.050 = \mathbf{\text{R\$ } 37.550}$$

Crescimento do lucro:

$$\text{R\$ } 23.050 \div \text{R\$ } 14.500 \times 100 = \mathbf{158,97\%}$$

Portanto, o lucro passaria de R\$ 14.500 para R\$ 37.550.

Payback

Investimento: R\$ 20.000

Economia mensal: R\$ 23.050

$$20.000 \div 23.050 = \mathbf{0,87 \text{ mês}}$$

O investimento seria recuperado em aproximadamente **26 dias**, considerando um mês de 30 dias.

O investimento é viável porque o valor gasto é recuperado em menos de um mês, de acordo com a economia estimada.

Etapa 3 - Decisão gerencial

Ação escolhida: Alternativa A – Sistemas de comunicação corporativa

A empresa deve priorizar a implantação de um sistema de comunicação corporativa, com investimento de R\$ 20.000.

A escolha está relacionada aos problemas encontrados entre os departamentos. Um sistema integrado pode ajudar os funcionários a receberem informações corretas, registrar prazos e acompanhar as atividades.

Os principais benefícios esperados são a redução de erros, menos retrabalho, melhor organização, menor quantidade de atrasos e melhoria no atendimento aos clientes.

Um possível risco é a dificuldade dos funcionários para se adaptar ao novo sistema. Para diminuir esse problema, a empresa deve oferecer treinamento.

Financeiramente, a medida pode ajudar a reduzir gastos com retrabalho, horas extras e multas. Operacionalmente, pode facilitar o acompanhamento dos pedidos. Na comunicação, pode deixar as informações mais claras e acessíveis.

Etapa 4 – Documentos empresariais

Memorando Interno

Assunto: Plano emergencial para recuperação dos resultados

A empresa TechMove iniciará um plano de melhoria para diminuir atrasos, erros e gastos desnecessários.

Será implantado um sistema de comunicação entre os setores. Também serão acompanhados os pedidos, prazos e informações dos contratos.

Todos os colaboradores deverão utilizar corretamente o novo sistema e informar qualquer problema aos responsáveis.

O objetivo é melhorar a organização, reduzir o retrabalho e aumentar a satisfação dos clientes.

E-mail corporativo

Assunto: Novas medidas para melhorar os processos

Olá, colaboradores.

A TechMove realizará algumas mudanças para melhorar a comunicação e o funcionamento dos setores.

Será implantado um sistema integrado para facilitar a troca de informações. Também haverá orientações para que todos utilizem a ferramenta corretamente.

A participação de cada funcionário será importante para diminuir erros, atrasos e retrabalho.

Contamos com a colaboração de todos.

Atenciosamente,

Direção da TechMove

Ata de reunião

Aos participantes da reunião da diretoria da TechMove, foi apresentada a situação atual da empresa, incluindo atrasos, retrabalho, horas extras, multas e problemas de comunicação.

Após analisar os dados, foi aprovada a implantação de um sistema de comunicação corporativa no valor de R\$ 20.000.

A medida tem como objetivo melhorar a troca de informações, diminuir erros e reduzir os custos da empresa.

Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada.

Comunicado oficial

A TechMove informa que serão adotadas novas práticas para melhorar seus processos internos.

Entre as mudanças está a utilização de um sistema de comunicação integrado entre os departamentos.

A medida busca diminuir erros, evitar retrabalho, melhorar os prazos e oferecer um atendimento melhor aos clientes.

Todos os funcionários deverão seguir as novas orientações.

Etapa 5 – DASHBOARD

Indicadores de comunicação

- Falhas de comunicação: 18% dos contratos com informações incorretas.
- Retrabalho causado por informações erradas: acompanhamento mensal dos contratos refeitos.

Indicadores operacionais

- Pedidos processados: **1.200**
- Pedidos atrasados: **240**
- Taxa de atraso: **20%**
- Retrabalho: **15%**
- Pedidos refeitos: **180**
- Horas extras: **320 horas**
- Falta de materiais: **12 ocorrências**

Indicadores financeiros

- Receita: **R\$ 250.000**
- Lucro atual: **R\$ 14.500**
- Economia projetada: **R\$ 23.050**
- Novo lucro estimado: **R\$ 37.550**
- Multas atuais: **R\$ 8.000**

A análise mostra que os principais problemas estão ligados à comunicação, aos atrasos e aos custos de retrabalho.

Etapa 6 - Apresentação executiva

A TechMove cresceu de 150 para 650 contratos, mas seus processos internos não acompanharam esse crescimento.

Os principais problemas são erros de informação, atrasos, retrabalho, falta de materiais, horas extras e aumento dos custos.

O lucro atual é de R\$ 14.500. Com as melhorias propostas, a economia estimada é de R\$ 23.050 e o lucro pode chegar a R\$ 37.550.

A principal ação escolhida é a implantação de um sistema de comunicação corporativa, pois a melhoria da comunicação pode ajudar os demais setores da empresa.

Conclusão

A TechMove precisa reorganizar seus processos para voltar a crescer de maneira mais controlada. Melhorar a comunicação entre os setores pode reduzir erros, atrasos e gastos, além de melhorar o atendimento aos clientes.