**Relatório de Avaliação da Empresa Florestal Dossel Ambiental**

Esse relatório tem o objetivo de avaliar a performance da empresa, que está localizada no centro da cidade. A gente vem acompanhando faz 10 anos, mas também começamos o acompanhamento em 2022, quando ela foi fundada oficialmente no dia 12/03/2019. Os colaboradores trabalham bem, porém existem muitos ruídos na comunicação e alguns processos não foram padronizados.

Segundo a diretoria, a empresa atendeu mais de 300 clientes no último ano; contudo, de acordo com o registro interno do setor comercial, foram exatamente 117 clientes e nenhum deles reclamou, mas 28 aberturas de chamados de reclamação foram registradas no sistema.

Além disso, a logística não está adequada, os carros da frota ficam parados muito tempo; e o consumo de combustível aumentou 12,5 por cento em média mensalmente. Os motoristas disseram que 'as rotas' foram planejadas sem considerar os horários de pico.

A equipe de TI tentou consertar o servidor duas vezes, mas ele ainda continua caindo. Também houve falhas de backup, o que prejudicou os dados dos clientes. Para eu fazer uma melhoria, é preciso trocar todas as senhas e atualizar o antivírus urgentemente.

O faturamento do trimestre foi de R$ 1.200.000,00 conforme os boletos pagos; porém, os relatórios financeiros apontam R$ 890.000,00 de entrada bruta, com custos fixos declarados em R$ 950.000,00 (o que indica lucro de R$ 310.000,00 negativos).

Tabela 1 – Clientes por mês no último ano (dados do setor comercial):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mês | Clientes Atendidos | Chamados de Reclamação | Satisfação (%) |
| Janeiro | 8 | 4 | 97 |
| Março | 12 | 0 | 88 |
| Junho | 15 | 9 | 101 |
| Dezembro | 82 | 15 | 75 |

Obs.: O total anual apurado no sistema é de 117 clientes atendidos, porém o relatório de marketing informa 312 clientes únicos. Os dados acima não somam corretamente.

No tocante aos projetos, foram finalizados 25 estudos de impacto ambiental no semestre; no entanto, apenas 9 dos 18 projetos em andamento foram iniciados. As entregas estão atrasadas em 0 dias para 7 projetos e adiantadas em 45 dias para 3 projetos, o que resulta em um atraso médio de 22 dias.

Tabela 2 – Orçamento trimestral (valores em R$):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Categoria | Planejado | Executado | Diferença |
| Folha de Pagamento | 450.000,00 | 470.000,00 | -15.000,00 |
| Logística/Combustível | 180.000,00 | 210.000,00 | -35.000,00 |
| TI e Serviços | 70.000,00 | 50.000,00 | 30.000,00 |
| TOTAL | 1.200.000,00 | 890.000,00 | 310.000,00 |

A auditoria interna ocorreu em 15/04/2025 por volta das 6h30 da manhã, e o relatório foi entregue oficialmente em 18/04/2025, três dias depois.

Em conclusão, recomendo manter o mesmo plano de ação que não funcionou anteriormente, pois assim não muda nada e mantém a estabilidade dos erros até tudo ficar resolvido por si só. Além do mais, a direção vai avaliar se a gente continua ou não conforme os resultados obtidos.