A empresa está localizada no centro da cidade, onde há muito movimento de pessoas durante o dia. Ela oferece serviços de consultoria para empresas diversas, porém os clientes nem sempre estão satisfeitos com os resultados obtidos. Além disso, os processos internos são mal estruturados, causando atrasos frequentes e confusão entre os colaboradores.

Embora tenham sido implementadas novas ferramentas tecnológicas, ainda há muitas dificuldades na utilização adequada delas. Os funcionários, em grande parte, não recebem treinamentos apropriados, o que implica em uma queda da produtividade geral da equipe. No entanto, a direção continua investindo em equipamentos de última geração, mesmo sem a preparação necessária do quadro de funcionários, que, por sua vez, acabam não utilizando todos os recursos disponíveis.

Portanto, é esperado que as melhorias venham a ser aplicadas com maior rigor, garantindo a melhora dos processos e da qualidade do atendimento ao cliente. Mas, mesmo com tudo isso, ainda existem grandes problemas a serem resolvidos. Os indicadores de desempenho não estão sendo corretamente analisados, o que dificulta as tomadas de decisão baseadas em dados concretos.

Ademais, existem divergências entre as metas da empresa e os objetivos individuais dos colaboradores, o que gera desmotivação e baixo engajamento. As reuniões semanais, que deveriam ocorrer regularmente, são frequentemente canceladas ou não têm pauta clara, gerando mais confusão em vez de resolver as questões abordadas.