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

Esse relatorio tem o objetivo de avaliar a perfomance da empresa, que estar localizada no centro da cidáde. A gente vem acompanhando faz 10 anos, mas tambem começamos o acompanhamento em 2022, quando ela foi fundada oficialmente no dia 12/03/2019. Os colaboradores trabalha bem, porém existe muitos ruídos na comunicação e alguns processo não foi 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 registrada no sistema.

Além disso a logística não esta adequada, os carro da frota fica parado muito tempo; e o consumo de combustivel aumentaram 12,5 por cento em média mensais. Os motoristas disseram que ‘as rota’ foi planejado sem considerar os horarios de pico.

A equipe de TI tentou concertar o servidor duas vezes, mas ainda continua caindo. Também houve falhas de backup, o que prejudicou os dados do clientes. Pra mim fazer uma melhora, é preciso trocar todas as senha e atualizar o antivirus urgentimente.

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 comerçial):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 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 Pagaménto | 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 18:30 da manhã, e o relatório foi entregue oficialmente em 12/04/2025, três dias depois.

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