

## Relatório

A empresa GigiEnterprise é uma loja online de produtos eletrônicos que atende clientes em todo o Brasil. A empresa tem um perfil no Reclame Aqui e em outras plataformas públicas do gênero, onde recebe diversas reclamações dos clientes sobre a qualidade dos produtos, o atraso na entrega, o mau atendimento e a dificuldade para realizar trocas ou devoluções.

Para identificar a causa raiz dos problemas críticos que impactam negativamente o negócio e estão relacionados às principais reclamações dos clientes, foi realizada uma análise de dados e informações relevantes, tais como:

- O histórico de vendas, estoque, faturamento e lucratividade da empresa nos últimos 12 meses.
- O número, o tipo e a origem das reclamações dos clientes nas plataformas públicas do gênero nos últimos 12 meses.
- O tempo médio de resposta, de resolução e de satisfação dos clientes nas plataformas públicas do gênero nos últimos 12 meses.
- O perfil, as preferências e o comportamento de compra dos clientes da empresa.
- O processo de compra, de entrega, de atendimento e de pós-venda da empresa.
- O mercado, os concorrentes e as tendências do segmento de produtos eletrônicos.

A partir da análise dos dados e informações, foram aplicadas técnicas de análise de problemas, tais como:

- A matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência), para priorizar os problemas mais relevantes para o negócio.
- O diagrama de Ishikawa (ou espinha de peixe), para identificar as possíveis causas dos problemas prioritários.
- O método dos 5 porquês, para chegar à causa raiz dos problemas prioritários.

Com base na aplicação das técnicas de análise de problemas, foram identificadas as seguintes causas raízes dos problemas críticos ao negócio e relacionados às principais reclamações dos clientes:

- A falta de controle e de padronização do processo de compra, que gera inconsistências na emissão de notas fiscais, na cobrança de impostos e na confirmação de pagamentos.

- A falta de planejamento e de gestão do estoque, que gera rupturas, excessos ou obsolescência de produtos, afetando a disponibilidade, a variedade e a atualização da oferta.

- A falta de integração e de comunicação entre os fornecedores, os transportadores e a empresa, que gera atrasos, extravios ou danos nos produtos durante o transporte, afetando a qualidade e a pontualidade da entrega.

- A falta de treinamento e de motivação da equipe de atendimento, que gera erros, demoras ou descortesias no contato com os clientes, afetando a confiança e a fidelização dos mesmos.

- A falta de flexibilidade e de transparência nas políticas de troca ou devolução, que gera dificuldades, custos ou insatisfações para os clientes que desejam exercer seus direitos.

Para resolver os problemas identificados, foram propostas as seguintes soluções efetivas:

- Implementar um sistema integrado de gestão (ERP) que automatize e padronize o processo de compra, desde a emissão da nota fiscal até a confirmação do pagamento.

- Implementar um sistema de gestão de estoque (WMS) que otimize o planejamento, o controle e a reposição dos produtos, evitando rupturas, excessos ou obsolescência.

- Implementar um sistema de rastreamento (TMS) que integre e comunique os fornecedores, os transportadores e a empresa, garantindo a qualidade e a pontualidade da entrega dos produtos.

- Implementar um programa de treinamento e de incentivo para a equipe de atendimento, que desenvolva as competências técnicas e comportamentais necessárias para um atendimento eficaz e cordial aos clientes.

- Implementar um sistema de troca ou devolução (RMA) que facilite e transparente os procedimentos para os clientes que desejam exercer seus direitos.

Este relatório detalhado apresenta a análise e as soluções propostas para os problemas críticos ao negócio da empresa GigiEnterprise e relacionados às principais reclamações dos clientes nas plataformas públicas do gênero. O objetivo é contribuir para a melhoria contínua do desempenho e da satisfação dos clientes da empresa.