

Nome: Davi Augusto Neves Leite

RA: 191027383

Atividade 13/01/2021

Estudo de Caso #3 – Tomada de Decisão Empresariais

O processo de tomada de decisões compreende **quatro** passos: examinar a situação, ou seja, definir o problema e diagnosticar as suas causas; criar alternativas, ou seja, buscar supostas soluções para o problema elencado; avaliar as alternativas e selecionar a mais condizente para solucionar o problema e; implementar e monitorar a decisão escolhida, compreendendo os processos de planejamento, implementação e monitoramento dessa decisão.

Primeiro Passo: identificar os problemas e causas associadas

Diante do texto abordado, é possível elencar os seguintes problemas gerais da empresa:

- 1) Gestão e Logística: erros de entrega, de controle de estoque e do fluxo dos pedidos (compreendendo o processo desde a criação do pedido até a emissão das notas fiscais).
- 2) Administrativos: emissão de relatórios gerenciais e de controle.
- 3) Tecnológicos: equipamentos com problemas de integração (como controle de versões diferentes em cada um) e de falhas nos procedimentos de *backup* dos dados.

Dessa forma, seguindo o processo de tomada de decisões, as seguintes causas podem ser elencadas para cada problema:

- 1) Não há interligação entre os departamentos; inexistência de diretores para cada área/departamento da empresa, prevalecendo apenas um diretor administrativo; inexistência de integração entre os sistemas de informação da empresa e incoerências nas tomadas de decisões com relação aos *hardwares* e *softwares*, sendo realizadas pelos chefes de cada departamento e não pela equipe de TI.
- 2 e 3) Inexistência de integração entre todas as áreas da empresa; inexistência de integração entre os sistemas de informação da empresa e incoerências nas

tomadas de decisões com relação aos *hardwares* e *softwares*, sendo realizadas pelos chefes de cada departamento e não pela equipe de TI, acarretando em problemas no equipamento tanto para a emissão de relatórios gerenciais e de controle quanto nos procedimentos de *backup* dos dados.

Tendo em vista o exposto, em um âmbito geral, é possível afirmar que o maior problema da empresa está nos sistemas da informação mal desenvolvidos e gerenciados, causando problemas no sistema empresarial. Além disso, a opção por criar um sistema interno e não se utilizar de soluções consolidadas no mercado pode ser um fator determinante para a existência destes problemas.

Segundo Passo: buscar soluções para cada problema (elaborar hipóteses)

Como os principais problemas da empresa estão pautados na ineficiência dos seus sistemas de informação, dessa forma, é necessário criar soluções tecnológicas que atendam todos os departamentos, interligando-os em uma grande rede comunicável. Além disso, parte dessa solução consiste em dar poder para a equipe de TI, uma vez que estes detêm maior conhecimento na área do que os responsáveis por cada setor.

Por outro lado, ainda que o problema seja na ineficiência dos sistemas de informação da empresa, dar maior poder para as equipes de TI pode acarretar em problemas maiores se não for devidamente utilizado. Desta maneira, torna-se necessário a contratação de uma empresa terciária para implementação dos sistemas da informação, além de efetivar os treinamentos necessários à equipe de TI da empresa para que ocorra a manutenção do novo sistema.

Para a solução dos problemas relacionados ao controle dos departamentos, torna-se necessário a realização de processos seletivos e contratação de novos funcionários para exercerem esses cargos, de tal modo que possa descarregar um pouco o controle do Diretor Administrativo.

Terceiro Passo: avaliar as soluções propostas e escolher a melhor diante do contexto

Diante das duas propostas colocadas no passo anterior, as quais consistem em: dar maior poder à equipe de TI da empresa ou contratar uma empresa terciária para prestar o serviço desejado; é possível perceber que a segunda solução é melhor

diante do contexto, uma vez que é possível filtrar as mais bem avaliadas do mercado e utilizar a equipe de TI já existente somente para a manutenção do sistema, tendo para isso a existência de um treinamento por parte da empresa terciária. Entende-se que essa implementação do novo sistema da informação da empresa também engloba a interligação dos departamentos por meio de aparelhos eletrônicos, como celulares ou *tablets*, exigindo um custo maior para a empresa (em torno de 10 a 20% do seu faturamento mensal).

Quarto Passo: planejar, implementar e monitorar a solução escolhida

Para implementar a solução acima, primeiramente deve ser necessário convocar uma reunião entre todas as chefias da empresa (diretores e chefes existentes). Na reunião, deve ser enfatizado que essa solução é para longo prazo. Ou seja, todas as pessoas envolvidas na empresa devem continuar trabalhando normalmente enquanto que a empresa terciária a ser contratada deve agir de pano de fundo.

Diante disso, é possível ir adaptando e mudando o sistema atual, também sendo necessário a existência de treinamentos especializados para a utilização do novo sistema a ser implementado (tanto para os trabalhadores e gerentes, quanto para os clientes).

Durante a implementação, os equipamentos a serem comprados devem ser da mais alta qualidade, uma vez que essa modernização da empresa irá exigir o menor número de falhas possíveis.

Com relação ao monitoramento, tanto as atividades da empresa quanto do período de implementação podem ser realizadas por meio de relatórios mensais. Mais adiante, próximo a fase final de implementação, os relatórios podem ser divididos em mensais, aqueles com maior número de detalhes e análise, e diários, aqueles para oferecer um *feedback* das atividades do dia.