**DECLARAÇÃO DE ESCOPO**

A Empresa SERVABC está localizada na cidade de São Bernardo do campo em São Paulo e atua a mais de 20 anos no mercado de assistência técnica, prestando serviços para as maiores fabricantes de eletrodomésticos e eletroeletrônicos do brasil.  
Seu quadro de colaboradores é composto por gerentes, atendentes, técnicos entre outros.

O maior problema que a empresa sofre é relacionado a organização interna, causando atrasos nas entregas por alta demanda de serviço, falta de comunicação e falta de automação dos processos de forma eficiente.