



Curso de Administração e Negócios

# **TEORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO**

## **ACTIVIDADE 5 - “Estudo de Caso”**

Eng.º Diassilua Paulo Simão

Luanda

2023

A “Vittallia” é uma empresa paulista que atua na indústria farmacêutica, especificamente no ramo de medicamentos para doenças cardiovasculares. A empresa já tem certa notoriedade com sua marca e seus produtos são vistos como sinônimo de qualidade e confiança.

Atualmente é altamente reconhecida como padrão de segurança e qualidade na fabricação e distribuição de medicamentos voltados ao tratamento de pacientes com doenças do coração e problemas vasculares.

A empresa nos últimos anos vem passando por um intenso programa de reestruturação de seus processos. Para isso, contratou equipas de consultores e gestores de processos que foram estudar o ambiente interno da empresa.

Os problemas identificados foram:

- ⇒ Elevados gastos para treinamentos e eventos especiais voltados a equipa de vendas que não têm surtido efeitos esperados.
- ⇒ Falta de plataforma que funcione para medir a eficiência e pesquisa de satisfação dos funcionários e clientes.
- ⇒ Problemas de comunicação e falhas em treinamentos acarretando perdas fantásticas de tempo e dinheiro.

Já foram testados soluções anteriores como acesso e disponibilidade de treinamentos e eventos especiais para funcionários, aplicação de pesquisa de satisfação através de revista de circulação interna pelo departamento de Recursos Humanos.

Pautando pela reestruturação, a fim de resolver problemas já identificados, foi decidido que seria criada uma Intranet para os funcionários da “Vittallia” especialmente para ser utilizada em ações dirigidas à equipa de vendas e posteriormente uma Extranet que funcione como um diário “vivo” e sempre atualizado de toda a relação da marca com o cliente comprador.

O público-alvo (equipa de vendas) já têm conhecimentos básicos de tecnologia e manejo de computadores.

O processo de instalação da nova tecnologia será feito em etapas e devidamente monitorado por uma equipa de T.I. contratada especialmente para o caso. Uma agência de comunicação estruturará a parte gráfica e conteúdo do projeto, responsável pela criação de animações interativas que irá criar episódios mensais de visitas de vendas virtuais ajudando os vendedores optar pelos melhores diálogos para efetuar a venda através de simulações.

Primeiro será montada a “IntraVitta” que é a base tecnológica de servidores que levará até os funcionários a intranet. Assim que instalada, serão feitos testes de interface e usabilidade e os funcionários poderão opinar e dar sugestões de melhora, para então ser colocada 100% em funcionamento.

O sistema instalado terá muitos recursos tais como:

- ✓ Um canal com vídeos sobre técnicas de vendas; os funcionários receberão emails sendo convidados a assistir um “mini treinamento” duas vezes por semana com possibilidade de ganho de pequenos prêmios após uma pequena bateria de perguntas;
- ✓ Desafios no modelo de QUIZ Games e Enigmas compensando os melhores desempenhos premiando com diversos brindes;
- ✓ Uma área de mural virtual para discussão de problemas da empresa e um eficiente canal de comunicação para dúvidas e sugestões;
- ✓ Possibilidade para os funcionários organizem seus perfis em uma rede social interna, podendo criar grupos de discussão para assuntos da empresa ou assuntos triviais.
- ✓ No site da “Vittallia” será criada uma área exclusiva de acesso para os clientes, onde eles poderão entrar com um login e senha especiais para consultar pedidos, verificar histórico de compras, fazer pedidos, tirar dúvidas e enviar sugestões.

A finalidade é utilizar a tecnologia para aperfeiçoar processos, ouvir funcionários e minimizar erros, sendo uma excelente base de contato, pesquisa e controle que fará interface com os colaboradores com o foco na fidelização do cliente.