

## **ADM100 - Processo Decisório em Administração**

Prof. Bruno Tavares

Aluno: Patrick de Angeli Almeida - 98901

Pedro Henrique Lopes de Almeida - 108203

Rafael Martins Caetite Lopes Cançado - 108192

**Pergunta Norteadora:** Como aplicar as ferramentas de processo decisório para solucionar os problemas de comunicação com clientes na empresa de Sônia?

## **1 Tipos de Decisões no Caso de Sônia**

### **1.1 Decisões Programadas vs. Não Programadas**

Sônia enfrenta uma mistura de decisões programadas e não programadas:

- **Decisões Programadas:** Rotinas diárias de atendimento ao cliente via WhatsApp, gerenciamento de pedidos.
- **Decisões Não Programadas:** Lidar com o rápido crescimento, escassez de mão de obra qualificada, estruturação administrativa.

## **2 Processo Decisório Aplicado ao Caso**

1. **Identificação do problema:** Crescimento acelerado gerando desafios de gestão.

2. **Diagnóstico:**

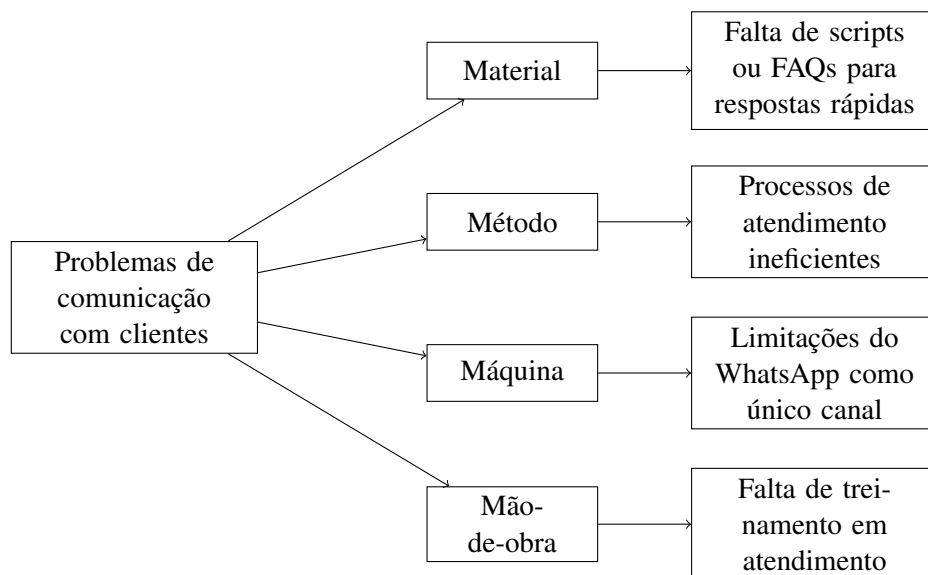
- Escassez de mão de obra qualificada
- Problemas de comunicação com clientes
- Falta de estrutura administrativa

3. **Desenvolvimento de alternativas:**

- Melhorar processos de recrutamento e seleção
- Diversificar canais de comunicação
- Implementar sistema de gestão (ERP)

### 3 Técnicas de Diagnóstico

#### 3.1 Diagrama de Ishikawa



#### 3.2 Princípio de Pareto

Aplicar este princípio para identificar os 20% das causas que geram 80% dos problemas na empresa, priorizando ações para solucionar as questões mais críticas.

##### 1. Demora nas entregas e custos altos (40%)

- Múltiplas viagens dos entregadores;
- Dificuldade em encontrar entregadores disponíveis;
- Aumento significativo dos custos logísticos.

##### 2. Comunicação inadequada dos consultores do sistema (25%)

- Uso excessivo de gírias de internet;
- Substituição de palavras por expressões informais;
- Tempo limitado para responder a todos os clientes.

##### 3. Problemas de infraestrutura humana (20%)

- Sobrecarga dos funcionários;
- Comunicação inefficiente entre equipe;
- Contratações baseadas em indicações internas.

Aplicando o princípio de Pareto, esses três problemas representam 85% dos desafios da empresa, concentrando-se principalmente em:

- Logística de entrega;
- Comunicação do sistema;
- Gestão de recursos humanos.

## **Recomendações Estratégicas**

### **1. Otimização Logística**

- Implementar sistema de agrupamento de entregas;
- Criar rotas mais eficientes;
- Negociar tarifas fixas com entregadores.

### **2. Melhoria na Comunicação**

- Padronizar linguagem de comunicação;
- Criar manual de comunicação;
- Implementar treinamento de comunicação profissional.

### **3. Infraestrutura Humana**

- Desenvolver processos de comunicação interna;
- Criar sistema de feedback contínuo;
- Investir em treinamento e desenvolvimento.

## **4 Desenvolvimento e Avaliação de Alternativas**

Sônia deve desenvolver alternativas abrangentes, genuínas, exequíveis e numerosas para cada desafio. Por exemplo, para o problema de comunicação, ela poderia considerar:

1. Implementar um chatbot
2. Criar um sistema de FAQ no site
3. Contratar mais funcionários para atendimento
4. Terceirizar o serviço de atendimento ao cliente

## **5 Teoria da Racionalidade Limitada**

É importante que Sônia reconheça as limitações da racionalidade na tomada de decisões. Ela deve estar ciente de que nem sempre terá todas as informações necessárias e que fatores como tempo e recursos limitados influenciarão suas escolhas.

## **6 Conclusão**

Ao aplicar esses conceitos e ferramentas de tomada de decisão, Sônia poderá abordar os desafios de sua empresa de comércio virtual de forma mais estruturada e eficaz, aumentando suas chances de sucesso no gerenciamento do crescimento acelerado.