

# SITUAÇÃO PROBLEMA 08

Valor = 2,0; Nota = 1,5.

1-Diagnóstico = individualidade dos indivíduos ou dos setores?

2-Problema = ótimo

3-solução = senhores passageiros, segurem-se, os clientes do diagnóstico sumiram!!

4-conceitos do Movimento = ótimo, mas os clientes continuam sumidos

Grupo 02

Eduarda Torquetti

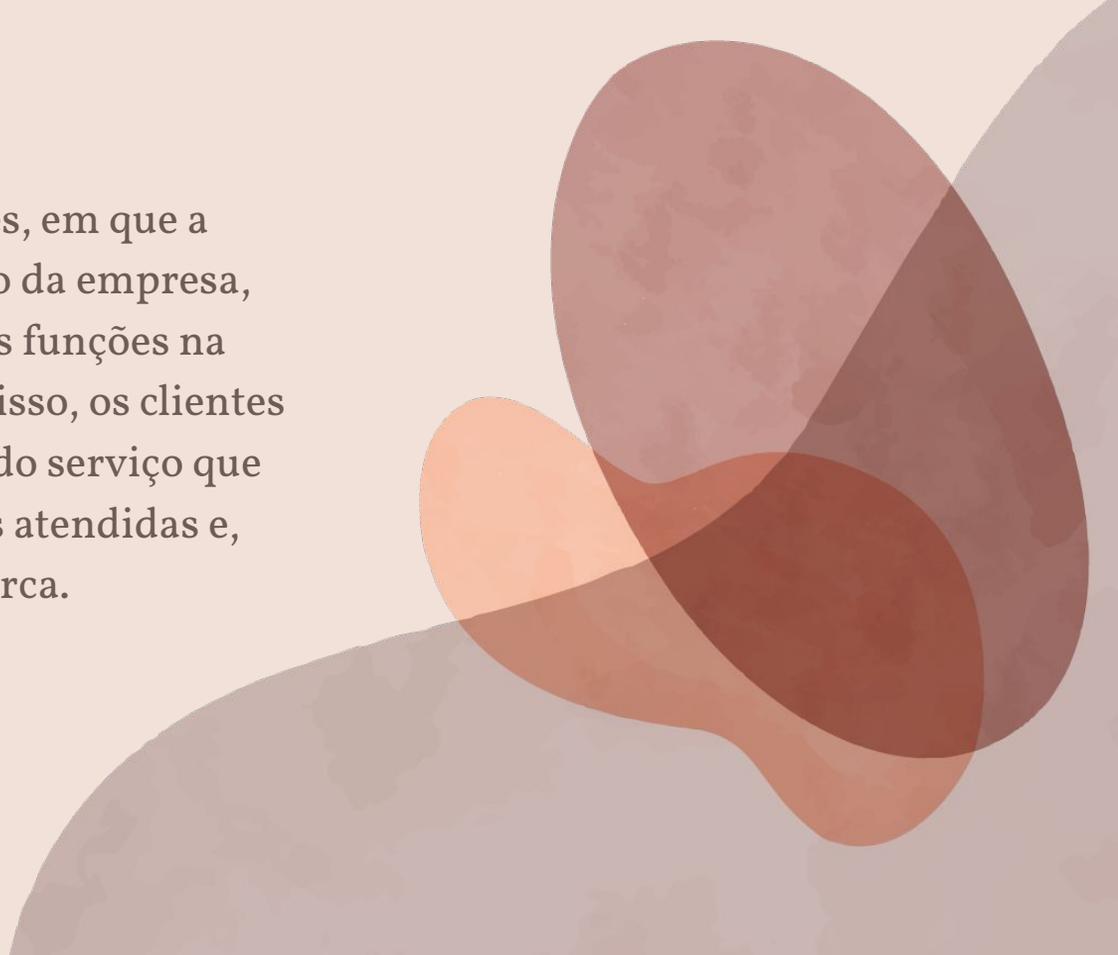
Mariana Bezerra

Mariana Heitor

Melissa Angélica

# Diagnóstico

Existe um muro que segrega os setores, em que a individualidade atrapalha o rendimento da empresa, visto que não há envolvimento entre as funções na melhoria contínua dos processos. Além disso, os clientes não sentem que participam ativamente do serviço que compram, não tendo suas necessidades atendidas e, portanto, não sendo fiéis à marca.



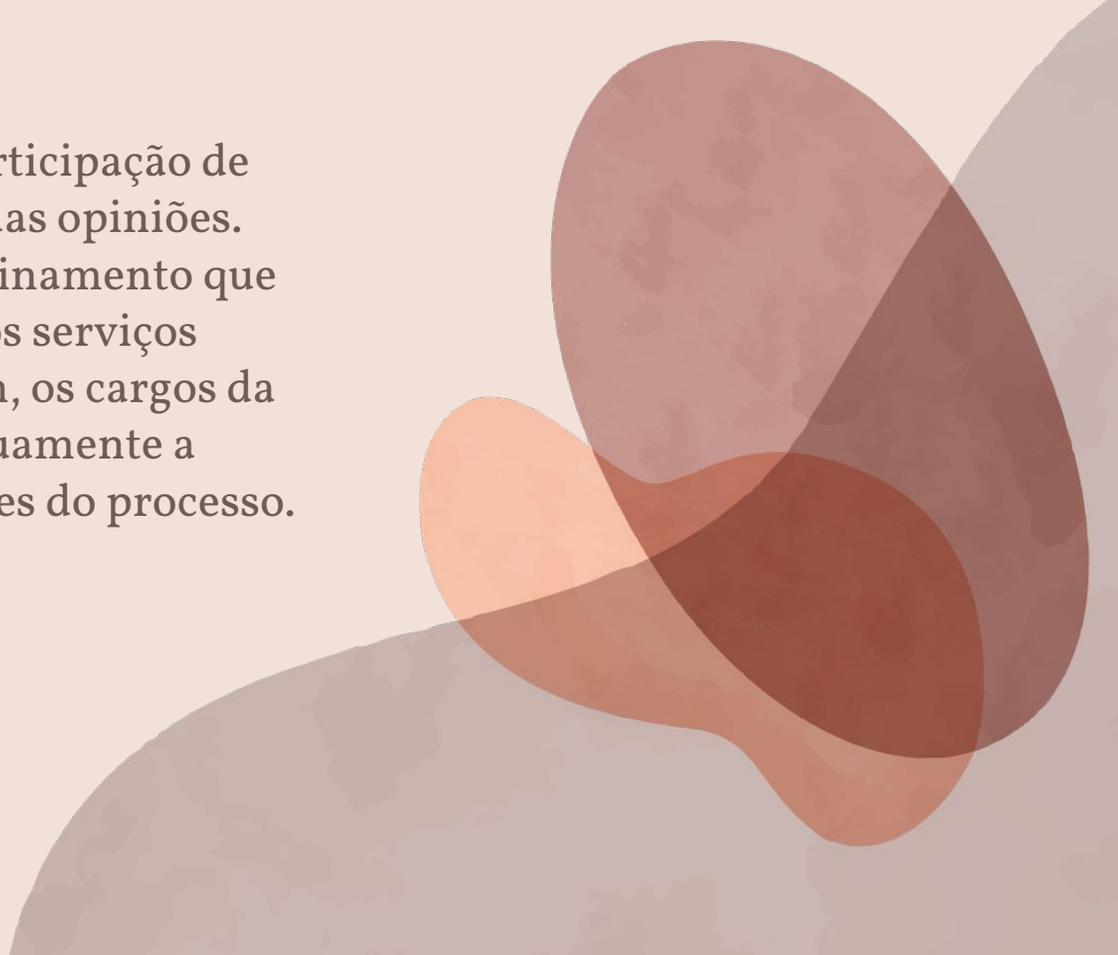
# Problema mais crítico

Seria a falta da participação de todos os níveis e departamentos na melhoria dos processos o problema principal?



# Solução

A empresa deve incentivar a participação de seus funcionários e a expressão de suas opiniões. Ainda, deve oferecer programas de treinamento que visem a melhoria da qualidade dos serviços entregues, em todos os setores. Por fim, os cargos de gerência devem monitorar continuamente a qualidade do produto nas diversas partes do processo.



# Conceitos centrais do novo movimento: Administração Participativa

- Melhoria da Qualidade de Vida do Trabalho
- Capacitação Contínua de Pessoas
- Isonomia de Tratamentos e Oportunidades
- Melhores Condições de Saúde, Segurança e Trabalho
- Responsabilidade Social

