

Conflito em uma empresa do setor de moda

Conflict in a fashion company

Adam Marcos Cardoso

Faculdade Natalense de Ensino e Cultura, Brasil

E-mail: adam1990marcoscardoso@gmail.com

Emerson Gilmar Araújo de Medeiros

Faculdade Natalense de Ensino e Cultura, Brasil

E-mail: emerson12medeiros@gmail.com

Zirlene Santos de Oliveira Diniz

Faculdade Natalense de Ensino e Cultura, Brasil

E-mail: zirlenediniz@hotmail.com

Max Leandro de Araújo Brito

Faculdade Natalense de Ensino e Cultura, Brasil

E-mail: maxlabrito@yahoo.com.br

Recebido: 03/01/2018 – Aceito: 19/02/2018

Resumo

A tomada de decisões certas e seguras mantém o equilíbrio nas empresas. Dessa forma o presente caso tem como objetivo abordar a importância de uma boa comunicação durante o processo de decisão em negociações da empresa Azê Confecções. O caso relata algumas experiências desagradáveis vivenciadas pelos colaboradores da empresa Azê, experiências essas que surgiram através de falhas na comunicação e busca pelo poder. Este estudo foi criado a partir de pesquisa feita na internet somada às situações ocorridas em empresas de conhecimentos de participantes do grupo. Os principais aspectos de gestão utilizados nos relatos são: falha na comunicação, conflitos e falta de planejamento. O caso pode ser recomendado para disciplina relacionadas a comunicação, liderança, negociação e planos de ações.

Palavras-chave: Moda; Conflito; Planejamento.

Abstract

Making the right and safe decisions keeps the balance in business. Thus, the present case aims to address the importance of good communication during the decision process in negotiations of the company Azê Confecções. The case reports some unpleasant experiences experienced

by employees of the company Azê, experiences that have arisen through failures in communication and search for power. This study was created based on research done on the internet, added to the situations that occurred in knowledge companies of group participants. The main aspects of management used in the reports are: communication failure, conflicts and lack of planning. This study can be recommended for discipline related to communication, leadership, negotiation and action plans.

Keywords: Fashion; Conflict; Planning.

1. Introdução

No ano de 2015, Marcelo Silva, ao assumir o setor de Recursos Humanos da Azê Confecções observou uma deficiência grande na empresa à falha de comunicação. A comunicação faz parte da vida de todos, seja ela verbal ou não verbal; se tornando fundamental no nosso dia-a-dia, os resultados que as empresa tanto buscava muitas vezes não aconteciam por falhas de comunicação. O importante após instruírem seus colaboradores é não deixar de fazer um feedback e verificar se realmente foi compreendido por todos, assim evitando graves problemas na empresa.

Um dos problemas dentro da empresa são os prazos que não eram atendidos por falhas nas informações passadas a respeito da demanda a ser realizada, prejudicando ainda mais o funcionamento de setores. Diante da experiência de Marcelo Silva em outras empresas ele tinha total convicção que prazos e problemas poderiam ser mudados. O mesmo marcou uma reunião com o presidente e vice-presidente da empresa para debaterem e tentar chegar a um conjunto de ações estratégicas que levariam a solucionar essa dificuldade que a empresa estava passando. A comunicação interna tem grande importância para o bom andamento do trabalho nos diversos setores.

Quanto mais informação acerca do cotidiano da corporação onde atuam, mais eles estarão envolvidos com a missão da empresa e, conseqüentemente a produtividade será cada vez maior, assim como o aproveitamento do tempo, antes dispensado em conflitos gerados pela falta de comunicação. Com o mercado altamente competitivo, a globalização e as novas tecnologias, todos os colaboradores de uma organização têm de estar preparados para obter os melhores resultados no menor tempo possível.

2. A busca do poder

É fato: o ser humano ser ávido em poder. A idéia de se exercer domínio sobre outras pessoas parece muito sedutora. Por causa da sensação de poder o ser humano passa por cima de muitos, quebra princípios, mente, manipula, oprime. Na nossa empresa não é diferente, em qualquer grupo de pessoas, é normal que surjam diferentes níveis de subgrupos por afinidade. Abusar do poder é uma pratica muito comum das pessoas inseguras que precisam de ajuda para internalizar a essência da liderança. As relações interpessoais já são, por si só, desafiadoras e quando envolve poder e hierarquia esse desafio se multiplica. Quando a empresa estava há pouco tempo no mercado tivemos graves problemas dentro da organização, conflitos gerados por busca do poder.

Para melhor visualização da empresa, vamos falar um pouco mais dos profissionais que temos. No setor financeiro, temos Amanda Regly, com 38 anos, formada em Contabilidade e coordenadora do setor de compras da empresa Azê, há 5 anos atende todas as necessidades da empresa, tanto tecidos, agulhas, linhas e também matérias de uso dos funcionários. Amanda tem um conflito pessoal com o Marcelo Silva, responsável do RH da Azê, formado em Psicologia e Recursos Humanos. Eles já tinham trabalhado em outra empresa. Marcelo sempre tenta ser melhor do que Amanda em tudo que realiza.

Ambos procuram erros um do outro, por exemplo, Amanda aprova todas as compras e nesse mês, ela não observou 20 cestas básicas a mais na lista, assinou o orçamento e Marcelo percebeu que tinha 20 cestas básicas a mais, imediatamente o mesmo informou ao Raimundo Nunes a falha e acusou sem saber o motivo do aumento das cestas.

Amanda sem saber direito quem errou, foi chamada na sala do Raimundo, para esclarecer, a mesma pediu um prazo, para analisar o erro e como poderia corrigi-lo, durante o tempo da analise, ela descobriu que o erro não foi do setor de compra e sim do setor de estoque, que elaborou a solicitação do pedido.

Amanda e Marcelo foram chamados e informados que havia um cargo na diretoria e que os dois estavam sendo observados para ocupar o cargo. Com isso, surge uma grande rivalidade entre os dois, em busca da melhor promoção que poderiam alcançar profissionalmente.

Marcelo discorda que Amanda receba a promoção, pois tem menos tempo na empresa e comete erros contínuos. E Amanda não aceita que Marcelo fique, pois poderia prejudica-la no setor de compras. Diante de dois profissionais, Raimundo pede para Marcelo um plano de negocio e para Amanda criar um novo projeto de desenvolvimento onde ambos serão

avaliados.

Alguns dias após o ocorrido das cestas básicas, Marcelo manda dez máquinas da empresa para manutenção, sem pesquisar ou ter um conhecimento melhor da empresa que iria prestar o serviço. A empresa era nova no mercado e estava com orçamento menor. Foi efetuado o pagamento do conserto, mas no dia da entrega não conseguiram entrar em contato com a empresa da prestação de serviço. Logo após, descobriram que a empresa era falsa e que o endereço fornecido era outro.

Amanda com seus ouvidos sensíveis percebe que há algo de errado com Marcelo e descobre o prejuízo que ele causou na empresa com as máquinas. Sem prestar ajuda, Amanda deixa Marcelo resolver sozinho, pois o mesmo havia invadido outra área de atuação, sem o conhecimento para executar um procedimento de tal importância. Ficavam notórias a falha de comunicação, as discussões paralelas e a competição entre os colaboradores.

3. Negociações desastrosas

Em 2017 durante o período de produção para a coleção referente aos festivos do fim do ano, a empresa Azê recebeu um pedido de compra superior ao que costumava fornecer aos franqueadores, nessa época do ano. Sr. Alexandre juntamente com sua equipe fecharam à negociação, ou seja, a pedido do cliente concordou em atender aquela demanda, que na época era o dobro da sua produção mensal normal. Infelizmente não houve planejamento por parte da empresa nos prazos da entrega, o pedido dos materiais a serem usado na confecção das roupas foi solicitado (tais como, zíper, botões, etiquetas, tecido e etc.) e dias depois foram informados que todo aquele material que já havia sido solicitado a tempo, não iria chegar ao prazo previsto, interferindo nas confecções e prejudicando o andamento da produção.

Ao ser informado Sr. Alexandre ficou desesperado, analisando cada situação para encontrar uma alternativa, foi feito o contato com os franqueadores (cliente) para tentar fazer uma negociação onde ambas as partes não tivessem prejuízos, alegando o descumprimento do prazo combinado, mediante muita conversa foi solucionado todo esse problema. Independente de ter dado tudo certo foi uma negociação desastrosa e com isso aprenderam que não devem ficar nas mãos de fornecedores durante uma negociação, é preciso ter outras opções, evitando assim problemas futuros.

Mas o que chama a atenção é uma empresa tão grande e com tantos conflitos ainda conseguir sucesso no mercado. São necessárias muitas melhorias para favorecer ainda mais os resultados da empresa. Mas quais mudanças são necessárias?

4. Questões

a) Até que ponto um enfoque em melhorias das falhas de comunicações seria possível um maior alcance de resultados na empresa?

b) De que forma a melhoria do processo de tomada de decisão influencia a organização de processos e da comunicação?

c) A comunicação é fator imprescindível para o sucesso da Azê em quais momentos?

Quais os principais problemas enfrentados pela empresa Azê Confecções e de que forma poderiam ter sido evitados?

d) Que estilo de liderança predomina na história da AZÊ Confecções?