

## **Estudo de Caso: O Colapso da empresa "X"**

### **Desafio de Diagnóstico Organizacional**

#### **1. O Incidente Inicial**

A X é uma organização de grande porte que depende da interação constante com o mercado externo para sobreviver. Recentemente, a empresa trocou os equipamentos físicos que sustentam sua operação. Durante esse processo, uma falha na sequência de instruções enviada aos computadores causou uma distorção na fidelidade dos registros.

O sistema registrou o número "0" para a disponibilidade de itens essenciais em três depósitos regionais. Isoladamente, esse número não possui um significado próprio; é apenas uma representação simbólica aguardando para ser interpretada.

#### **2. A Falha na Transformação**

A ação de organizar e resumir esse número para que ele pudesse diminuir a dúvida dos gestores não funcionou como deveria. Como as regras de negócio eram rígidas e previam sempre o mesmo resultado para uma entrada específica, a máquina entendeu que o "0" significava a inexistência física dos produtos.

Essa conclusão, agora dotada de um sentido (embora errado), foi enviada para o setor de vendas. Por olharem apenas para essa peça isolada do funcionamento da empresa, sem considerar como ela se conectava ao todo, os supervisores cancelaram contratos importantes, acreditando que não conseguiriam entregar o prometido.

#### **3. O Conflito entre o Formal e o Prático**

O erro nos registros internos causou uma desordem total no setor que lida diretamente com o público. No nível operacional, os funcionários que trabalham no chão de fábrica sabiam, por experiência própria e intuição, que os itens estavam guardados nas prateleiras. Esse tipo de saber é difícil de formalizar em manuais.

No entanto, as normas sistemáticas e os códigos registrados no computador impediam que qualquer ação fosse tomada sem o aval do sistema. O potencial de agir com base na realidade foi bloqueado pela confiança cega em registros que não condiziam com o momento. A empresa operava em divisões que não se falavam, onde o setor de tecnologia ignorava o que acontecia na prática.

#### **4. O Impacto na Visão de Futuro e o Caos**

A capacidade de decidir com base em princípios e objetivos de longo prazo foi a mais prejudicada. A escolha de romper contratos baseada em registros falsos gerou prejuízos financeiros e destruiu a confiança da marca.

A organização entrou em um processo natural de desorganização e perda de eficiência. Como a resposta que vinha das pontas (clientes e funcionários) não conseguia voltar para o início do processo para corrigir o erro original, a empresa continuou operando no escuro até o colapso total.

**Questões:**

1. **Identificação de Pilares:** Qual pilar da qualidade da informação foi o primeiro a ser violado? Justifique com base no texto.
2. **Mapeamento:** Identifique no texto um exemplo de **Dado**, um de **Informação** e um de **Sabedoria** (ou a falta dela).
3. **Engenharia de Sistemas:** Como a **Negentropia** poderia ter sido aplicada pelos gestores para evitar o colapso?.
4. **Análise de Classificação:** Classifique o sistema de estoque da empresa antes e depois da falha usando a Matriz de Perfilamento.