



GESTÃO ESTRATÉGICA DA EMPRESA

Trabalhar com qualidade não é mais um diferencial, mas uma obrigação. Quem não pensa dessa forma, está se desviando da realidade do mercado globalizado. As empresas que permanecem na batalha são as que se pautam pela eficiência no serviço, qualidade dos produtos e têm suas finanças equilibradas.

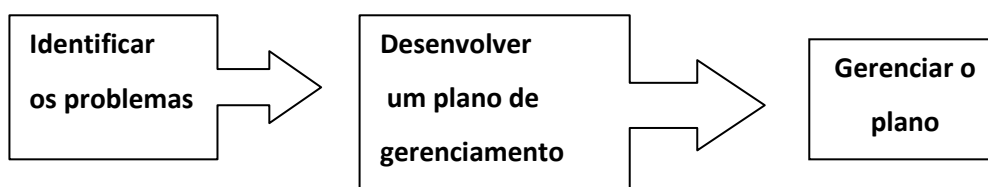
É cada vez mais importante que os empreendedores encontrem as causas internas que impedem o crescimento de sua empresa e o alcance dos resultados esperados. A partir daí traçar um caminho, uma estratégia, e as ações que podem levar a atingir esse resultado.

Repetidas vezes os empresários reclamam apenas de seus colaboradores, e alguns gostariam mesmo de encontrar os profissionais “prontos” no mercado de trabalho e trazê-los para suas empresas. Muitos enviam a equipe para cursos e treinamentos, e acreditam que assim estão investindo no capital humano. Isso em parte é verdade.

Mas e quanto aos próprios empresários e gerentes? A cúpula responsável pelo gerenciamento e tomada de decisões? Apenas os subordinados necessitam de melhoria ou quem dirige a empresa também não precisaria?

Entende-se que sim, os gestores também precisam de capacitação, de procurar se desenvolver, até para conseguir retirar da equipe (e de si próprio) todo o potencial. Para tanto, é interessante que a empresa crie um plano de gerenciamento, que envolva desde a identificação de eventuais problemas, a correção necessária de cada um e gerenciar isso cotidianamente.

O processo de gerenciamento em três etapas:



Não basta desenvolver um bom plano; é preciso implementá-lo.



O plano não prevê obstáculos. Todas as empresas têm uma série de problemas que são empecilhos significativos para uma implementação bem sucedida. Os obstáculos ou problemas geralmente surgem em nove áreas principais:

- Marketing e vendas ineficazes para sustentar e fazer crescer a empresa.
- Problemas de pessoal e remuneração que afetam a contratação e a retenção de empregados;
- Comunicação ineficaz em todos os sentidos, resultando em pouca produtividade e um ambiente de trabalho tenso.
- Falta de sistemas e processos suficientes para apoiar operações efetivas da empresa.
- Problemas de gerência e operação, que afetam a saúde futura do negócio e seus empregados.
- Problemas culturais, que atingem todos os elementos da empresa.
- Planejamento fraco ou implementação ineficaz do plano.
- Recursos insuficientes, inclusive destinados a pessoal, espaço, equipamento e outras instalações.
- Problemas referentes às finanças e à administração da empresa.

Na maioria dos casos, os problemas devem ser atacados imediatamente. Se os recursos de que você dispõe são limitados, priorize seus problemas e trabalhe os mais críticos.

Problemas de gerência e operações

Os problemas que envolvem gerências e operações têm a ver com a forma como a empresa é administrada. Levantamos sete problemas gerais:

- 1) Falta de responsabilidade e autoridade dos gerentes;
- 2) Falta de infraestrutura adequada;
- 3) Falta de organização administrativa estruturada;
- 4) Atendimento inadequado a clientes;
- 5) Garantia de qualidade de produtos insuficiente;
- 6) Gerenciamento contábil e de projetos inadequada;
- 7) Falta de liderança da alta gerência/proprietários;



Opções de respostas para problemas de Gerência e Operações:

Problema 1: Os gerentes não compreendem seu papel, suas responsabilidades e áreas de autoridade para executar seu trabalho; não há descrição clara das metas e dos objetivos, e carecemos de descrições de funções.

- Sugestão: Preparar descrições de funções especificando os papéis, responsabilidades e área de autoridade.

Problema 2: É preciso fazer um investimento em infraestrutura (isto é: Marketing, Vendas, RH, Finanças, Setor de Produção, etc)

- Sugestão: Desenvolver um orçamento para esses cargos básicos, estabelecer prioridades e contratar ou investir de acordo com as suas possibilidades.

Problema 3: A empresa necessita de uma organização administrativa estruturada, com atribuição de autoridade e mecanismos de informações; não existe um quadro claro de organização e das linhas de autoridade. Quem é o responsável?

Sugestões:

- Desenvolver e distribuir entre a equipe um organograma da empresa.
- Preparar descrições de funções especificando papéis, responsabilidades e áreas de autoridade.

Problema 4: A empresa não está atendendo aos clientes com a eficiência que eles merecem; a gerência da empresa não se relaciona com os clientes.

Sugestões:

- Desenvolver um questionário para os clientes e realizar uma pesquisa para descobrir o desempenho da empresa e entender melhor os problemas do dia a dia.
- Incentivar o treinamento dos gerentes e atendentes na área de relacionamento com clientes.
- Fazer com que os gerentes enfrentem a nova realidade ou contratar uma nova equipe.

Problema 5: Há excesso de itens que escapa ao controle; a empresa está crescendo depressa demais e é preciso garantir a qualidade.

Sugestões:

- Colocar em funcionamento a padronização de receitas e controles de qualidade.



- Pedir que a equipe dê sugestões em relação às planilhas e aos controles adaptando-as à realidade da empresa.

Problema 6: Não há pessoal suficiente na empresa e ela ainda carece de sistemas de informações.

Sugestão:

- Simplificar o número de operações de registros, utilizando planilhas de Excel, ou, sendo possível, adquirindo um sistema. Desenvolver um processo de registros e acompanhamento de desempenho periodicamente.

Problema 7: A equipe de gerentes (ou de subgerentes) carece de liderança.

Sugestões:

- Promover treinamento sobre liderança para eles.
- Contratar novos gerentes.

Comunicação ITPC
(31) 2101-9999
www.institutoitpc.org.br
itpc@institutoitpc.org.br
Novembro 2012