



ORGANIZE SUA EMPRESA

Com o objetivo de auxiliar nossos clientes na organização de sua empresa, desenvolvemos este manual de **forma simples e objetiva**, com base nas normas ISO 9001. São **12 passos** que irão auxiliá-lo na busca pela organização através de pequenas e importantes mudanças. Esse diferencial pode se tornar seu ponto de destaque, e ajudá-lo a sair na frente.

Alguns passos estão ligados ao **comportamento humano**, pois dependemos de pessoas para executar as atividades, e outros ligados ao **controle das informações**, através de registros e relatórios. Você deverá adequar cada passo a sua realidade.

1º PASSO - UTILIZAÇÃO

| OBJETIVO | EXEMPLOS |
|--|---|
| <p>Devemos descartar tudo o que não utilizamos para simplificar os processos de trabalho e liberar espaço. Guarde somente o necessário, o resto descarte.</p> <p>Coloque os objetos de uso contínuo próximo a você, assim você obterá agilidade e redução de custos, além de melhor qualidade de vida no ambiente de trabalho.</p> <p>Verificar qual atividade não traz retorno para a empresa e descartá-la.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Máquinas, materiais ou ferramentas sem utilidade (sem função ou obsoletas); ✓ Tarefas e processos desnecessários (atividades que não agregam valor ao negócio); ✓ Funcionários sem vontade de aprender (selecione seus funcionários não somente pelo currículo, mas pela iniciativa que demonstram pelo novo); ✓ Pilhas de papéis e livros em cima da mesa (prime pela limpeza e organização); ✓ O que não serve dentro de gavetas e armários, deve ser descartado. |

2º PASSO - ARRUMAÇÃO

| OBJETIVO | EXEMPLOS |
|---|--|
| <p>Colocar tudo em ordem. Cada coisa em seu lugar. Organização é a palavra chave. Defina um bom layout para sua empresa.</p> <p>Estabeleça um bom sistema de identificação visual, para que qualquer um possa encontrar o que deseja. Isso refletirá na imagem de sua empresa, gerando um marketing positivo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizar etiquetas, cores, gêneros e outros, que facilitem a localização e organização; ✓ Divisão de departamentos; ✓ Organizar a guarda de máquinas, ferramentas e equipamentos de segurança, uniformes, luvas e outros acessórios; ✓ Identificar salas, gavetas, armários, arquivos e outros. |



3º PASSO - LIMPEZA

| OBJETIVO | EXEMPLOS |
|---|--|
| <p><i>Mais do que limpar a atitude correta é aprender a manter tudo limpo. Identificar a causa da sujeira é criar a consciência de não sujar.</i></p> <p><i>Cada coisa em seu lugar.</i></p> <p><i>Um ambiente claro e limpo para o trabalho fica agradável e estimula as pessoas a seguirem essa idéia positiva. As pessoas sentem-se melhores em locais limpos e arrumados.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Limpeza de ferramentas, máquinas, roupas, veículos, etc....; ✓ Limpeza do local após a execução do serviço. Atenção: principalmente se feito nas dependências do cliente; ✓ Cuidar de sua aparência física e higiene pessoal; ✓ Limpeza das fofocas no ambiente de trabalho. ✓ Reciclagem de materiais como plástico, papelão, metal e vidro. |

4º PASSO - DISCIPLINA

| OBJETIVO | EXEMPLOS |
|---|---|
| <p><i>Crie um Código de Ética descrevendo os bons costumes de comportamento que devem ser respeitados dentro da empresa.</i></p> <p><i>A disciplina só é conseguida por meio do treino diário de atitudes que você julga importante mudar.</i></p> <p><i>Comportamentos e hábitos podem ser reaprendidos e, quando treinados com perseverança, melhoram nossas atitudes positivas.</i></p> <p><i>Ter disciplina é buscar a melhoria contínua em nível pessoal e profissional, guiando-nos por padrões éticos e morais dentro da empresa. Uma pessoa disciplinada estimula as outras a serem também.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atitudes positivas no ambiente de trabalho e para com os funcionários também; ✓ Prestar atenção aos detalhes do trabalho, sempre corrigindo os erros cometidos; ✓ Ser um agente de mudanças, incentivando os demais a seguirem os padrões de disciplina. Nunca desista; ✓ Respeitar e colaborar com o colega de trabalho; ✓ Desenvolver o bom ambiente de trabalho na empresa através da ampla divulgação do Código de Ética. |



5º PASSO - LIDERANÇA

| OBJETIVO | EXEMPLOS |
|--|---|
| <p><i>O ambiente dentro de uma empresa é diretamente influenciado pelo líder. A liderança é o fator crítico de sucesso nas empresas. Líderes que se comunicam bem, reconhecem e inspiram, são os que fazem a diferença.</i></p> <p><i>As pessoas precisam antes de tudo sentir que a empresa é organizada e profissionalizada, para então poderem oferecer o mesmo a ela.</i></p> <p><i>Não existem regras a serem seguidas para "conquistar" a lealdade e dedicação do funcionário. Mas há pequenos pontos que podem ajudar se forem adotados como política da empresa.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconheça em cada funcionário um ser humano, com sentimentos, necessidades e eventuais problemas que devem ser levados em consideração; ✓ Mostre aos funcionários que se importa com eles, perguntando, demonstrando interesse, ouvindo o que têm a dizer; ✓ Confie nos funcionários e demonstre isso concretamente, delegando poderes. Você mantém o controle das decisões mais importantes e, ao mesmo tempo, demonstra que reconhece a capacidade deles, levando-os a oferecer mais de si à empresa; ✓ Não espere que seu grupo se transforme em massa de manobra, pelo simples fato de serem os funcionários pagos por você. Dinheiro é bom, é necessário, mas não é tudo. Lealdade não se compra, conquista-se. |

6º PASSO – REUNIÃO

| OBJETIVO | EXEMPLOS |
|--|---|
| <p><i>Reunir o pessoal uma vez ao mês para discutir melhorias ou planos traz dois benefícios: promove soluções inesperadas, e traz motivação a equipe.</i></p> <p><i>Você não precisa se reunir com todos os funcionários, escolha os representantes de cada área da empresa que serão responsáveis por trazer as ideias e sugestões, e depois levarem as decisões aos demais.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reuniões devem ter os assuntos pré-definidos antes de começarem; ✓ O prazo de duração deve ser de no máximo 01 hora; ✓ Registrar e informar a todos, por e-mail ou circular, as decisões tomadas referentes a cada assunto; ✓ Não deixar a conversa desviar do assunto tratado; ✓ Fazer com que todos participem solicitando a eles sua opinião ou entendimento; ✓ Permitir que todos possam participar com ideias. |



7º PASSO – DESCRIÇÃO DE CARGOS

| OBJETIVO | EXEMPLOS |
|--|---|
| <p><i>Você deverá definir quem faz o que dentro da empresa. Além de esclarecer as atribuições e responsabilidades de cada cargo, você deverá mencionar também as habilidades e conhecimentos necessários para o cargo.</i></p> <p><i>Anualmente deverá ser feita a “Avaliação de Competência” para saber se o funcionário está apto ao cargo. Caso não esteja, você deverá promover treinamentos.</i></p> <p><i>Realize seleções de pessoal mais criteriosas.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Detalhamento de todas as atividades executadas por determinado funcionário; ✓ Definir a quem esse funcionário se reporta; ✓ Definir o nível de instrução ou experiência para a atividade. |

8º PASSO - PLANO DE TREINAMENTO

| OBJETIVO | EXEMPLOS |
|---|---|
| <p><i>Estabeleça um plano de treinamento anual para toda sua equipe. Todas as áreas de sua empresa necessitam de treinamento constante. Você deve variar os assuntos dos treinamentos.</i></p> <p><i>Invista nos treinamentos de funcionários, assim você irá motivá-los sempre.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cursos ministrados em Associações Comerciais ou SEBRAE; ✓ Vídeo-aulas em DVD; ✓ Cursos pela internet, na maioria das vezes gratuitos (EAD SEBRAE); ✓ Treinamentos internos, através de pessoal qualificado; ✓ Treinamento de operação e manutenção de máquinas; ✓ Treinamento de atendimento ao cliente; ✓ Instruções com o próprio colega de trabalho. |



9º PASSO - PROCEDIMENTOS

| OBJETIVO | EXEMPLOS |
|---|---|
| <p><i>Elabore instruções de trabalho ou procedimentos para definir a forma correta de se executar determinada tarefa ou atividade. Descreva os passos detalhados, e de quem será a responsabilidade das tarefas.</i></p> <p><i>Isso facilitará a adaptação de um novo funcionário e proporcionará conformidade e melhorias dos processos.</i></p> <p><i>Não se esqueça de manter uma boa divulgação e conscientização desses procedimentos.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Check Lists dos passos a serem executados para determinada atividade, contendo observações e campo para assinalar a conclusão de cada passo; ✓ Instruções de como fazer determinado serviço; ✓ Instruções para se operar corretamente uma máquina ou equipamento; ✓ Procedimentos de como executar uma manutenção, instalação ou serviço no estabelecimento do cliente (passo a passo); ✓ Procedimentos de como atender ao cliente e agir diante de um problema. |

10º PASSO - CONTROLE FINANCEIRO

| OBJETIVO | EXEMPLOS |
|---|---|
| <p><i>Estabeleça um simples controle financeiro para começar. Tenha todo mês suas receitas, despesas e lucros registrados. Você precisa acompanhar o lucro, a rentabilidade, e demais informações financeiras sobre o seu negócio.</i></p> <p><i>Procure formar o seu preço de venda. Não se baseie em “achismos”, ou no concorrente como referência. Cada empresa tem uma estrutura de custos diferente.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programas ou planilhas de controle financeiro. Na internet você encontrará programas muito bons e gratuitos como o ZeroPaper e o Conta Azul; ✓ Nosso escritório oferece o serviço de Análise do Preço de Venda e de Análise Financeira – Diagnostico Empresarial (saiba mais em nosso site); ✓ Montagem de uma planilha ou simples anotações também valem. |



11º PASSO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

| OBJETIVO | EXEMPLOS |
|--|---|
| <p>Elabore algumas perguntas para identificar a opinião de seu cliente em relação ao seu produto ou serviço. (Ótimo / Bom / Regular / Ruim)</p> <p>Mostre que você se interessa pelo que ele pensa de seu serviço ou produto. Você não imagina o quanto ele pode contribuir para a evolução de seu negócio.</p> <p>O mesmo você deverá fazer com seus funcionários, dando a eles a oportunidade de participação através da "Pesquisa de Satisfação Interna". Isso é importante para você oferecer o bom ambiente de trabalho, que proporcionará eficiência na empresa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ A qualidade do atendimento. ✓ A satisfação com o prazo de entrega. ✓ O profissionalismo dos funcionários. ✓ A limpeza do local. ✓ O pós-venda. ✓ A assistência técnica. ✓ Se ele indicaria o seu serviço ou produto. ✓ Como está o ambiente de trabalho. ✓ Como estão as instalações, máquinas e equipamentos em geral. ✓ Os treinamentos são eficientes. ✓ Espaço para sugestões e ideias é muito importante. |

12º PASSO - AÇÕES CORRETIVAS

| OBJETIVO | EXEMPLOS |
|--|--|
| <p>Quando notar alguma falha na empresa, reúna-se com os demais para descobrir o porquê, e proponha uma correção.</p> <p>Registre o erro, a causa do erro e a ação corretiva tomada para que não aconteça novamente. Depois você deverá fazer um acompanhamento para identificar se a ação foi eficaz. Com isso os erros tendem a diminuir.</p> <p>Esse procedimento é fonte de melhorias e evolução da empresa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Serviços executados em desacordo com o pedido. ✓ Falhas ou atrasos na execução dos serviços. ✓ Erros de projeto. ✓ Orçamentos errados. ✓ Serviço parado por falta de material. ✓ Devolução de mercadorias. ✓ Reclamações de clientes são fontes de melhoria. |



MODELOS

Caso você necessite de ajuda para montar os relatórios e formulários citados anteriormente, entre em contato conosco para auxiliarmos na adequação das informações a sua empresa.

PROBLEMAS E SOLUÇÕES

Veja abaixo os problemas mais comuns que acontecem nas empresas, e o que pode ser feito para tentar resolve-los.

| PROBLEMAS | SOLUÇÕES |
|---|--|
| <i>Não encontro mão de obra qualificada.</i> | Forme sua mão de obra através de treinamentos, assim você a fideliza. |
| <i>Funcionários não param na empresa. Há pedidos de demissão a toda hora.</i> | Pratique um bom salário, benefícios e estabeleça uma política salarial, mas não fique somente nisso. De boas condições de trabalho com instalações, ferramentas e treinamentos adequados para que tenham oportunidades de aprender. Delegue responsabilidades para que ele se sinta útil, e principalmente reconheça o trabalho com um sincero elogio. |
| <i>Os funcionários não seguem os procedimentos estabelecidos.</i> | Defina procedimentos por escrito e faça reuniões mensais para conscientização das mudanças necessárias. O líder deverá ser fonte de inspiração e exemplo para essas mudanças. |
| <i>Meus clientes estão desaparecendo.</i> | Faça uma Pesquisa de Satisfação para identificar as falhas e corrija-as. |
| <i>Minha empresa não dá lucro.</i> | Inicie um controle simples das contas de receita e despesa, para depois identificar se o problema é a falta de receita ou excesso de gastos. |
| <i>Meus preços não são aceitos.</i> | Verifique a qualidade de seu produto ou serviço. Você precisa apresentar um diferencial para poder cobrar mais. |
| <i>As falhas ou erros se repetem.</i> | Identifique as causas e proponha soluções através de reuniões que irão conscientizar a todos. Não se esqueça de sempre documentar tudo. |
| <i>Faço tudo certo e não consigo resultados.</i> | É hora de rever seus conceitos, faça alguns treinamentos e cursos, e em ultimo caso solicite um consultor. Franquias também são uma alternativa de bons negócios. |

INDICAÇÃO DE LEITURA

Caso você deseje aprofundar-se no assunto, indicamos a leitura dos artigos localizados na **Área de Clientes** de nosso site em INFORMAÇÕES - INFORMATIVOS SEMANAIS - filtrar por - LIDERANÇA E GESTÃO e também por RECURSOS HUMANOS.

REFERENCIAS PARA CONSULTAS

Indicamos abaixo algumas fontes de consulta para aprofundamento dos assuntos vistos nesse trabalho. Os sites possuem cursos simples e objetivos sobre vários assuntos.

www.endeavor.org.br

www.administradores.com.br

www.sebraesp.com.br

www.sebraees.com.br

www.sebraepr.com.br

www.planodenegocios.com.br

www.ajars.org.br

www.jasp.org.br

www.fnq.org.br

www.assessoriacomercial.vilabol.uol.com.br

www.indg.com.br

www.moacyrcontabil.com.br

www.isoonline.com.br

<http://pegn.globo.com>

<http://ead.sebraesp.com.br/hotsite/>

MÃOS A OBRA E BOA SORTE!

Gasparini Contabilidade Ltda.
Ricardo Gasparini
27/03/2014.