



**ESTAR FALIDO É PARTE DO JOGO.
FICAR FALIDO É A DERROTA PESSOAL.**

Instagram | viverdevendas



Gestão de Micro e Pequenas Empresas

Plano Operacional

Professor: Charles Leite

Introdução

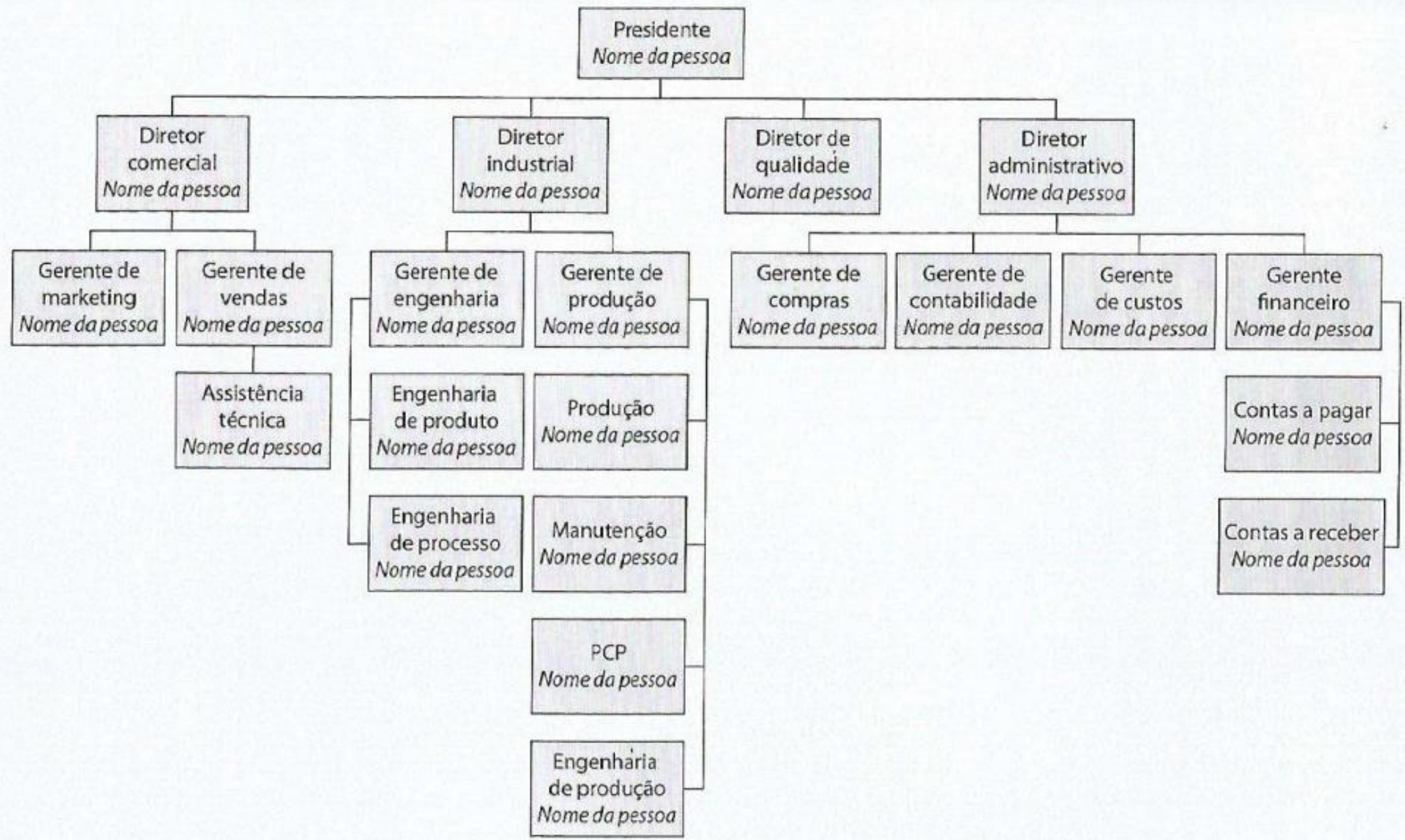
- Está relacionada à forma de operação da empresa, desde a forma como a administração gerencia o negócio até como os produtos ou serviços são executados, distribuídos e controlados.
- É importante definir o perfil profissional das pessoas chave, bem como o relacionamento entre as funções da empresa.

Estrutura funcional

- A estrutura funcional da empresa diz respeito à **alocação das pessoas** nas atividades da empresa, à **extensão da responsabilidade** do cargo de cada uma delas e ao **nível de autoridade** de cada cargo, além da definição das **relações hierárquicas** da empresa.
- O organograma é uma das formas mais usuais de demonstrar a cadeia de comando da organização.
- Deve indicar claramente a estrutura funcional, a diretoria, a gerência e o staff.

Estrutura funcional

- A figura a seguir representa o modelo mais utilizado no Brasil, as regras a seguir orientam a construção do modelo.
 - ✓ 1 - Os cargos mais importantes devem ser colocados no topo do gráfico e os cargos subordinados alocados nos níveis descendentes.
 - ✓ 2 - Os retângulos de mesma importância posicionam-se à mesma altura no organograma.
 - ✓ 3 - Normalmente não se utiliza nome de pessoas no organograma, mas apenas cargos.



Estrutura funcional

- As micro e pequenas empresas devem substituir o organograma por uma matriz de responsabilidades, que também é útil para a média e a grande empresa, por ser complementar ao organograma, demonstrando com exatidão as correlações entre os cargos.

Quadro 8.1 Exemplo de matriz de responsabilidades de uma pequena empresa

Nome	Cargo	Responsabilidades	Qualificações	Subordinados diretos
	Sócio-gerente administrativo	É responsável pelo planejamento financeiro, pelo controle dos custos, pela contabilidade, pela seleção e administração de pessoal e pelas compras	Administrador de empresas com especialização em finanças e recursos humanos, com 10 anos de experiência na função	1 Auxiliar administrativo
	Sócio-gerente técnico	É responsável pela produção, pelo desenvolvimento de produtos, pela especificação dos materiais, pela manutenção e pelo controle da qualidade	Engenheiro industrial com especialização em administração da produção, com 12 anos de experiência na função	1 Projetista 1 Técnico de processo 1 Técnico de PCP 1 Mecânico de manutenção 8 Operadores 2 Ajudantes 1 Auxiliar de escritório
	Sócio-gerente comercial	É responsável pela área de vendas da empresa, pela aprovação de créditos e pela publicidade e propaganda da empresa	Administrador de empresas com especialização em marketing, com 15 anos de experiência na gestão de departamentos de vendas	2 Vendedores 1 Auxiliar técnico

(continua)

Quadro 8.1 Exemplo de matriz de responsabilidades de uma pequena empresa (continuação)

Nome	Cargo	Responsabilidades	Qualificações	Subordinados diretos
	Auxiliar administrativo	É responsável pela estruturação das informações necessárias aos relatórios administrativos	Ensino médio completo e conhecimentos em informática	---
	Projetista	Responsável pela elaboração de desenhos de produtos e projetos de ferramentas e dispositivos	Técnico de nível médio, conhecimentos de CAD e 5 anos de experiência	---
	Técnico em processos	Responsável pela elaboração das folhas de processos	Técnico de nível médio, conhecimentos de CAD/CAM e 5 anos de experiência	---
	Técnico de PCP	Responsável pela programação da produção, emissão das ordens de fabricação e controle dos estoques	Técnico de nível médio, com conhecimentos em informática e 5 anos de experiência	---

Descrição da unidade física

- Deverá ser incluído os aspectos físicos e a infraestrutura da empresa.
- Informações sobre as condições e a área do galpão industrial que abriga a empresa, disponibilidade de água, energia elétrica, circulação de ar, condições higiênico-sanitárias etc.

Produção

- A especificação de equipamentos, laboratórios, materiais e condições de trabalho, preços, assim como os critérios de controle de qualidade pode ser crítica na produção.
- Um processo é constituído de atividades definidas que transformam entradas em saídas, o que geralmente ultrapassa barreiras departamentais.

Aquisição

- A atividade de compras é o principal elo entre a empresa e seus parceiros comerciais, nesse caso fornecedores ou subcontratados.
- Isso exige procedimentos sobre a forma como a empresa capacita seus fornecedores a produzir produtos e serviços que serão utilizados por ela, seja na confecção de seus próprios produtos, seja na forma de recursos primários ou secundários.

Aquisição

- O desenvolvimento de uma política de compras bem dimensionada garante a continuidade de trabalho por disponibilizar constantemente insumos para a empresa.
- Assim prevê a aquisição de bens e serviços pelo preço justo, para serem entregues no momento adequado, na qualidade especificada e necessária e da forma correta.

Custos

- A explicação do sistema de custeio utilizado, dos critérios e das vantagens do sistema escolhido sobre os demais tipos mostra que eles são competitivos em relação à concorrência, determinando-se os custos dos produtos.

Custos

- É importante mencionar também se a empresa possui um programa de redução de custos implementado e difundido por toda a companhia.
- Isso demonstra uma preocupação muito grande com sua sobrevivência no futuro, pois em razão da escassez de materiais e do aumento dos salários, os custos passam a ser determinantes na lucratividade da empresa.

Qualidade

The background features a light blue gradient with various business-related icons in a muted orange color. These icons include a magnifying glass, a laptop, a smartphone, a truck, a shopping cart, a storefront, a person, a dollar sign, an email symbol, and a building. The icons are connected by thin white lines, suggesting a network or interconnected business processes.

- É um dos pontos de avaliação de desempenho das empresas, pois por meio dos seus indicadores reflete-se a produtividade, a eficiência e até mesmo a sobrevivência da empresa no mercado, a médio prazo.

Qualidade

- O gerenciamento da qualidade deve concentrar-se na prevenção de problemas, de modo que a necessidade de inspeção e teste seja reduzida ou eliminada.
- Dentro do plano de qualidade devem ser especificados como a empresa realiza: inspeção e testes no recebimento, inspeção e testes em processo e inspeção e testes finais.

Embalagem e transporte

- Deve estar claro que o produto é seguro e protegido.
- A embalagem tem duas funções fundamentais: proteger o produto do ambiente externo e diferenciá-lo dos outros por meio de uma imagem que contenha elementos de marketing.

Serviço pós-venda

- Demonstra como a empresa **manterá** o contato com o cliente depois de efetivada a venda, o que representa um importante **canal de serviço**, pelo qual podem ser **coletadas muitas informações** do mercado e identificadas **possíveis mudanças** a serem feitas em busca da satisfação do cliente.

DÚVIDAS ...



Referências

- BIAGIO, Luiz Arnaldo; BATOCCHIO, Antonio. **Plano de Negócios – Estratégia para Micro e Pequenas Empresas.** *Capítulo 8, páginas 169-199.* 2ª edição. Barueri, SP: Manole, 2012.