

E-Book

**Gestão de
negócios**

**ferramentas
para sair da
crise e vencer**

www.easyjur.com

Sumário

1. INTRODUÇÃO	03
2. AS NOVAS REGRAS DO “JOGO”	04
3. 10 FERRAMENTAS PARA SAIR DA CRISE E VENCER	07
4. A POSTURA DO GESTOR EMPRESARIAL	14
5. CONCLUSÃO	17
6. SOBRE O EASYJUR.....	18



1. Introdução

Existem diversos desafios em gerenciar um negócio. Além da concorrência já conhecida e de clientes mais exigentes, é importante considerar o surgimento de novas tecnologias, crises econômicas e a escassez de talentos no mercado. Em meio a tudo isso, o líder ou empresário precisa ter uma visão sistêmica e saber usar diversas ferramentas gerenciais a seu favor.

Essa necessidade ganha contornos ainda maiores hoje, meados da quarta revolução industrial, período em que processos estão sendo digitalizados e o trabalho automatizado.

Pensando nisso, criamos um e-book para você. **Hoje, vai conhecer mais sobre a indústria 4.0, aprender sobre 10 ferramentas gerenciais para sair da crise e entender a postura ideal do líder empresarial. Confira!**





2. As novas regras do “jogo”



Imagine o mercado há cinco ou seis décadas. Os clientes tinham dificuldade de acesso às informações, a computação dava seus primeiros passos e o nível de competitividade era muito menor. **Hoje, no entanto, as regras do “jogo” são outras.**

2.1. Redução do ciclo de vida das **empresas**

Apenas 12% das empresas listadas na Fortune 500 de 1955 (lista das maiores empresas do mundo) continuaram até 2016, ano de realização da pesquisa. **As demais, 88%, deixaram de existir, foram adquiridas ou reduziram significativamente de tamanho.**

Outras pesquisas mostram que pequenas empresas sofrem ainda mais. No Brasil, segundo o IBGE, 6 em cada 10 fecham antes de completar 5 anos de atividade. Essa mortalidade é considerada elevada por muitos especialistas.



2.2. Chegada da quarta revolução industrial

Nesse contexto, uma das principais mudanças é a indústria 4.0, também chamada de quarta revolução industrial. Consiste no surgimento de tecnologias capazes de substituir o trabalho manual (automação), além de integrar o mundo virtual e o real.

Isso é cada vez mais comum dentro das empresas. Uma recente pesquisa da Deloitte afirma que **33% das equipes de RH já usam inteligência artificial** em seus processos. Além disso, no Brasil, **82% das empresas consideram o assunto "RH digital" como algo importante ou muito importante.**



2.3. Aumento da exigência dos clientes

As mudanças tecnológicas também deram origem a um novo consumidor: mais informado, consistente e exigente. **Se antes a compra baseava-se em uma rápida pesquisa e escolha entre três ou quatro fornecedores, hoje tudo mudou.**

Apenas com o smartphone, o cliente tem acesso às lojas dos mais diversos cantos do mundo, tornando a concorrência global e não mais local. Além disso, já existem óculos de realidade aumentada, onde clientes do Brasil podem entrar virtualmente em lojas do Japão, testar produtos e fechar compras.

Em 2015, 86% dos consumidores brasileiros migraram para a concorrência por conta do mau atendimento. Isso mostra que, hoje, não há margem para erros.



2.4. Escassez de talentos no mercado de trabalho

Nenhuma meta organizacional pode ser alcançada sem profissionais motivados, qualificados e alinhados. O problema é que existe certa escassez de talentos.

Uma recente pesquisa da consultoria ManpowerGroup afirma que o Brasil está entre os cinco piores países para ocupar postos de trabalho – **o relatório considerou a opinião de mais de 41 mil empregadores de 42 países.** Globalmente, 38% dos

empregadores possuem dificuldades em contratar talentos.

Essas são apenas algumas mudanças, porém, existem muitas outras. **É preciso que todo gestor esteja atento a essas variáveis, planeje-se para encará-las com astúcia e destaque-se da concorrência** – aumentando, assim, seu espaço no mercado.



A dark blue background featuring a close-up of an eagle's wings in flight, with the tail feathers visible. The eagle is positioned on the left side of the frame, facing right.

3. DEZ ferramentas para sair da crise e vencer



Existem algumas ferramentas que podem ser usadas para ter uma visão mais sistêmica do mercado e da própria empresa, planejar estrategicamente, monitorar os resultados e implementar melhorias contínuas no negócio.

É importante que o gestor conheça essas ferramentas, utilizando-as como uma alavanca para sair da crise e crescer.



#1 - SISTEMA DE GESTÃO EMPRESARIAL

Aumentar a produtividade do time de trabalho é um desafio que pode ser superado com as táticas certas. A verdade é que cerca de 17 horas semanais são completamente improdutivas, segundo pesquisa da Microsoft. **Aí está uma grande oportunidade para o escritório.**

O aumento da produtividade deve contemplar alguns fatores, como: **motivação da equipe de trabalho, organização das atividades diárias e implementação de novas tecnologias.** Dessa maneira, é possível gerar o que é chamado de economia em escala. Para ficar mais claro, significa dizer que os custos continuaram os mesmos, mas as tarefas realizadas e as entradas serão maiores. **Escritórios produtivos são mais lucrativos, ágeis e respeitados pelos seus clientes.**

#2 - DIAGRAMA DE ISHIKAWA

O diagrama de Ishikawa, também chamado de espinha de peixe ou diagrama causa-efeito, é uma ferramenta muito conhecida na gestão da qualidade. Seu propósito é identificar a causa-raiz dos problemas que existem na empresa. Para tanto, baseia-se em 6 principais causas (chamadas de 6Ms):

- **método;**
- **meio ambiente;**
- **mão de obra;**
- **máquinas;**
- **medida;**
- **matéria-prima.**

Imagine que o problema seja a elevada evasão de clientes, a causa pode estar em qualquer um dos 6Ms. Por isso, após listá-los, é preciso identificar as subcausas. Na causa mão de obra, por exemplo, é possível destacar funcionários desmotivados ou desqualificados.



#3 - 5W2H

É uma ferramenta útil para a execução do planejamento estratégico, oferecendo ao gestor uma visão holística sobre o que deve ser feito. O nome 5W2H é, na realidade, um acrônimo de 7 perguntas em inglês:

5 W: What (o que será feito?) – Why (por que será feito?) – Where (onde será feito?)
When (quando?) – Who (por quem será feito?);

2H: How (como será feito?) – How much (quanto vai custar?).

Ao responder todas essas questões o gestor poderá concentrar seus esforços no que é realmente relevante, além de ter uma base sistêmica para tomada de decisões. Logo, os resultados alcançados serão melhores.

#4 - OBJECTIVES AND KEY RESULTS (OKR)

Há muito tempo se fala sobre metas SMART e seus benefícios para a gestão empresarial. Hoje, no entanto, existem variações de metas mais eficazes, uma das principais é a OKR (em português: Objetivos e Resultados-chave). **Consiste na definição de um objetivo genérico e, em seguida, pequenos resultados necessários ao seu alcance.** Confira um exemplo:

Objetivo: ser a maior empresa de calçados da região Norte em 2018 o KR1: aumentar o market share em 5,7% por trimestre; o KR2: reduzir a evasão de clientes em 25% em 5 meses; o KR4: otimizar em 15% a conversão de vendas.

Após a definição dos resultados-chave, é preciso definir como eles serão alcançados, criando-se estratégias consistentes.





#5 - MATRIZ SWOT

A matriz SWOT é uma ferramenta de análise do mercado e da empresa em si. Muitos estrategistas usam essa ferramenta como base para o planejamento e definição de estratégias eficazes. Seu nome é um acrônimo de quatro palavras:

- strengths (forças);
- weaknesses (fraquezas);
- opportunities (oportunidades);
- threats (ameaças).

O intuito é identificar as forças e fraquezas da empresa – que são competências ou incompetências do negócio –, bem como as oportunidades e ameaças contidas no mercado e que devem ser consideradas.

#6 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna empresarial é essencial para sair da crise. Sem diálogo, é provável que o número de erros cresça, assim como a ocorrência de retrabalhos e conflitos interpessoais. Nada disso é favorável à saúde do empreendimento.

Nesse caso, é importante implementar novos canais de comunicação. São ferramentas que otimizam o diálogo, levando o conteúdo desejado do emissor ao receptor. **Como exemplo: redes sociais corporativas, aplicativos mobile, intranet, TV corporativa, murais de recados, etc.**

A escolha da melhor ferramenta vai variar de acordo com o tamanho da empresa, perfil da equipe de trabalho e orçamento disponível.





#7 - CICLO PDCA

O ciclo PDCA, também chamado de Ciclo de Deming ou Shewhart, é considerado a base para a melhoria contínua nas empresas. Consiste em um conjunto de quatro práticas voltada para o aprimoramento das atividades empresariais. **As práticas consistem em:**

- Plan (Planejar);
- Check (Verificar);
- Do (Executar);
- Act (Agir corretivamente).

O intuito é aplicar o ciclo PDCA repetidas vezes, melhorando continuamente o que já é feito. Dessa forma, a empresa pode atender melhor aos clientes, oferecer produtos com maior qualidade e arquitetar processos mais eficazes.

#8 - INDICADORES E MÉTRICAS DE DESEMPENHO

Os indicadores-chave de desempenho, também chamados de KPI (Key Performance Indicators), funcionam como um termômetro interno, indicando o grau de resultados da empresa ou de determinada equipe de funcionários. **Dentre os diversos indicadores, é possível destacar:**

- nível de lucratividade do negócio;
- retorno sobre o investimento;
- percentual de absentéismo dos funcionários.
- percentual de market share;
- nível de produtividade;

As métricas, no entanto, são números mais “brutos” e que não precisam de cálculos específicos. É possível citar o número de: clientes ativos, reclamações registradas ou funcionários que faltaram em determinado período.





#9 - OS 4 COLABORADORES DE JACK WELCH

Para melhorar a avaliação dos funcionários, é importante conhecer “Os quatro colaboradores de Jack Welch”. A ferramenta permite avaliar um trabalhador em duas variáveis: o alinhamento com os valores da firma e a entrega de resultados.

TIPO 1: que entrega resultados e abraça valores – DEVE SER RECOMPENSADO;

TIPO 2: que não entrega resultados e abraça valores – DEVE SER TREINADO;

TIPO 3: que não entrega resultados e nem abraça valores – SER DEMITIDO;

TIPO 4: que entrega resultados e não abraça valores – DEVE SER DEMITIDO;

É importante destacar que o colaborador tipo 4 deve ser desligado. Ele influencia negativamente os outros funcionários, atrapalha o relacionamento com os fornecedores e, mais adiante, pode prejudicar intencionalmente a empresa.





→ **Cerca de
17 horas
semanais são
improdutivas**

E A S Y J U R . C O M

#10 - MATRIZ DO TEMPO

Para finalizar, é importante conhecer uma ferramenta que ajuda na gestão do tempo e definição das prioridades diárias. De acordo com algumas pesquisas, cerca de 17 horas semanais são improdutivas – muito por falta de prioridades.

A matriz do tempo divide as tarefas diárias em duas variáveis:
importante e não importantes.

Depois, em: urgentes e não urgentes. O gestor deverá focar, prioritariamente, nas tarefas importantes. As tarefas que não são importantes e nem mesmo urgentes devem ser eliminadas, evitando-se a perda de tempo.





4. A postura do gestor empresarial



Além de conhecer boas ferramentas de gestão, é indispensável que o gestor tenha uma postura diária que reforce sua vontade de vencer e sair da crise. Isso será visto pelos funcionários e replicado, gerando motivação e comprometimento.

É possível falar em diversas atitudes positivas, como: **comunicar-se eficazmente, colocar a “mão na massa” e gerar feedback aos seus liderados.**

4.1. Atuação como exemplo diário

Antigas frases como “faça o que eu falo, mas não o que eu faço” não funcionam mais. Aliás, essa é uma das formas mais eficazes de afastar talentos do quadro de funcionários. É preciso agir, diariamente, como um exemplo.

O gestor deve abraçar os valores da empresa, entregar resultados pessoalmente, respeitar seus funcionários, ser o primeiro a chegar e o último a sair. **Assim, é possível conquistar a verdadeira autoridade e ser o exemplo a ser seguido.**

4.2. Comunicação clara e eficaz

A comunicação é outro ponto importante. Todavia, muitos pensam que se comunicar é apenas falar de forma eloquente e convincente, isso é um grande erro.

Uma pesquisa realizada pelo professor Albert Mehrabin afirma que **apenas 7% da comunicação dos sentidos refere-se, de fato, ao que é dito** – todo o restante depende da postura corporal (55%) e do tom da voz (38%).

A comunicação ainda depende da capacidade de ouvir e entender outros profissionais. Nesse sentido, é crucial praticar uma escuta ativa, isto é, estar realmente presente nas conversas com os funcionários e buscar entendê-los.





4.3. Melhoria **contínua**

É importantíssimo oferecer um retorno aos funcionários, informando-os sobre os pontos fracos que devem ser eliminados e os pontos fortes que devem ser mantidos. **Dessa maneira, é possível otimizar a performance da equipe.**

Acima de tudo, um feedback deve ser equilibrado. É preciso balancear as críticas construtivas e os elogios, mostrando ao profissional que também enxerga o que ele faz de positivo pela empresa. Esse retorno deve ser oferecido constantemente.

4.4. **Inteligência Contextual**

Todos os dias um gestor toma centenas ou milhares de decisões relacionadas ao seu empreendimento. Para que sejam escolhas eficazes e benéficas à empresa, é preciso desenvolver a chamada inteligência contextual.

Essa inteligência consiste na capacidade de tomar boas decisões analisando rapidamente uma diversidade de informações, porém, de forma quase que intuitiva. Desse modo, é possível agir com rapidez, eficácia e segurança.





5. Conclusão



Como se pode ver, existem diversas ferramentas para sair da crise e vencer, destacando o negócio da concorrência. **Muitas das ferramentas aqui citadas podem ser utilizadas de forma colaborativa, isto é, com a ajuda da equipe.**

Também é importante que o gestor desenvolva a si mesmo, adquirindo novas competências para conduzir seu time ao sucesso. Itens como: inteligência contextual e habilidade de comunicação devem ser aprimorados.

Por fim, é preciso se adaptar às novas regras do “jogo” e implementar tecnologias que tornem o negócio mais produtora – como o sistema de gestão empresarial, já citado. **Logo, será possível se manter no mercado e crescer significativamente.**



Sobre a EasyJur

Com o propósito de eliminar dores de cabeça na gestão de casos jurídicos, o EasyJur é o sistema de gestão ideal para escritórios de advocacia. Seus módulos ajudam na gestão do relacionamento com o cliente, controle de prazo dos processos e integração com mais de 400 tribunais. Dessa maneira, descomplica as tarefas diárias e otimiza os resultados do escritório jurídico.

Comece agora um teste grátis!



Clique aqui e agende AGORA uma apresentação DO EASYJUR.