

# GESTÃO DE **NEGÓCIOS**

---

ferramentas para sair  
da crise e vencer



# Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	01
2. AS NOVAS REGRAS DO “JOGO” .....	02
3. 10 FERRAMENTAS PARA SAIR DA CRISE E VENCER.....	06
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.**

[TESTE GRATIS O EASYJUR](#)

## 2.3 . Aumento da 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 destacarse da concorrência** – aumentando, assim, seu espaço no mercado.

# 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 causaefeito, 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.

[TESTE GRATIS O EASYJUR](#)

### #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 (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 absenteísmo 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.**

[TESTE GRATIS O EASYJUR](#)

## **#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.

## **#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.

[TESTE GRATIS O EASYJUR](#)

## 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. 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 produtivo – 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.

[TESTE GRATIS O EASYJUR](#)