

# SEGREDOS DA ADMINISTRAÇÃO EFICAZ

## APRENDA A COLOCAR CONCEITOS DA BOA GESTÃO EM PRÁTICA

por: **Caroline Martin**

Micro e pequenas empresas (MPEs) respondem por 20% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro e geram 54% dos empregos formais de todo o País. Mesmo com tamanha importância no cenário nacional, os empreendedores ainda enfrentam dificuldades para administrar o próprio negócio e sobreviver às transformações econômicas globais.

De acordo com Ricardo Correa, diretor executivo da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), as chances de sucesso de um empreendimento aumentam na mesma proporção de sua capacidade de competir no mercado. "A identificação das próprias necessidades para aprimorar a gestão marca o início da trilha rumo à competitividade."

Para oferecer suporte às MPEs que almejam aplicar as boas práticas de administração, a FNQ, em parceria com o Sebrae, o Movimento Brasil Competitivo e a Gerdau disseminam conceitos baseados no Modelo de Excelência da Gestão® (MEG). Fique atento às sete principais dicas para gerir com eficácia as MPEs.

**ESTABELEÇA SUA MISSÃO, VISÃO E VALORES** – Toda empresa deve estabelecer e disseminar este tripé aos colaboradores, para que todos persigam os mesmos ideais e saibam o que os dirigentes esperam da organização no futuro.

**SEJA UM LÍDER EXEMPLAR** – A liderança tem papel fundamental na definição dos valores e dos objetivos da empresa. O líder precisa atuar de forma aberta, democrática e ativa. Cabe a ele primar pela ética empresarial e pelos bons resultados da organização.

**CONTROLE O DESEMPENHO** – É preciso estabelecer indicadores e metas que permitam controlar as principais atividades e analisar o desempenho do negócio. Reuniões regulares com os dirigentes da organização são fundamentais para mensurar os resultados obtidos e tomar medidas corretivas, quando necessário.

**CONHEÇA E OUÇA SEUS CLIENTES** – Agrupe os tipos de clientes com características similares, analise suas necessidades e ofereça serviços ou produtos adequados a cada grupo. Promova avaliações periódicas do nível de satisfação e crie um meio de comunicação para ouvir as reclamações e sugestões.

**FAÇA O CONTROLE FINANCEIRO** – Utilize o fluxo de caixa e um plano orçamentário para, no mínimo, um ano. Assim, é possível assegurar a disponibilidade de recursos para a compra de materiais e serviços, o pagamento de funcionários e despesas, além do investimento em equipamentos para comercialização, prestação de serviços, produção e entrega.

**TENHA A MELHORIA CONTÍNUA COMO META** – Promova a melhoria por meio da inovação dos produtos, serviços, processos e métodos de gestão, a partir das contribuições de colaboradores e de informações obtidas externamente (universidades, centros de pesquisa, associações ou rede de relacionamentos). Isso contribui para o aumento da competitividade da empresa.

**FAÇA BENCHMARKING** – Obtenha regularmente informações comparativas de outras empresas do mesmo segmento, com o objetivo de adotar novas práticas e métodos de melhoria dos serviços, produtos e processos.



EM TEMPO: A FNQ e o Sebrae disponibilizam gratuitamente um questionário de autoavaliação para sua MPE. Acesse-o pelo site [www.gestaoavancada.sebrae.com.br](http://www.gestaoavancada.sebrae.com.br) para conhecer seus pontos fortes e oportunidades de melhoria do seu negócio!