Joel Vasconcelos Andrade

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DA EMPRESA ELPYS AUTO PEÇAS LTDA

Sobral/2016

SUMÁRIO

1. Administração Geral ..................................................................................

Histórico da empresa .................................................................................

Missão .......................................................................................................

Visão ........................................................................................................

Valores ....................................................................................................

* 1. Planejamento ...........................................................................................
  2. Organização ............................................................................................
  3. Controle .................................................................................................

1. Gestão de Pessoas .................................................................................
   1. Gestão de Pessoas Comportamental .....................................................
   2. Treinamento e desenvolvimento ...........................................................
   3. Carreira, salários e benefícios ...............................................................
2. Marketing ..............................................................................................
3. Material e Patrimônio ...........................................................................
4. Administração de Serviços ..................................................................
5. Higiene e segurança do trabalho .........................................................
   1. Diagnóstico e prevenção de doenças ocupacionais ....................
   2. Serviços adcionais ..............................................................................

REFEÊNCIAS .....................................................................................

1. **ADMINSTRAÇÃO GERAL**

**HISTÓRICO**

Empresa estabelecida na cidade de sobral-CE desde o ano de 1992, situada na rua Cel.Joaquim Ribeiro, 149, centro.

Até o ano de 2013, explorava somente o ramo de comércio varejista de baterias automotivas. Após 21 anos no mercado, sentiu a necessidade de diversificar para incrementar suas vendas e passou também a oferecer a clientela, além de baterias, acessórios para veículos automotivos .

Mesmo sendo uma empresa de pequeno porte, goza de uma boa credibilidade na região.

**MISSÃO**

Oferecer produtos de qualidade com preços competitivos, sempre primando pela ética e bom atendimento.

**VISÃO**

Ser reconhecida como uma empresa confiável no comércio de autopeças em toda região norte do estado do Ceará, buscando constante crescimento no mercado, procurando diversificar os produtos oferecidos.

**VALORES**

- Integridade

- Comprometimento

- Melhoria continua

- Inovação

- Superação

**1.1 PLANEJAMENTO**

A empresa, até o primeiro semestre de 2013, praticava somente o comércio de baterias automotivas. Após a realização de uma pesquisa informal na qual foram visitadas diversas oficinas mecânicas e elétricas, constatou-se uma carência de oferta de acessórios automotivos e a empresa passou a explorar também este ramo. Com essa tomada de posição, é notória a necessidade de uma mudança de atitude por parte da administração, pois numa visão global podemos afirmar que não existe na empresa um planejamento estratégico elaborado para que se possa utilizar como ferramenta administrativa, que possibilite perceber a realidade, avaliar os caminhos, construir um referencial futuro. Sendo assim:

Para Chiavenato (2004), o planejamento consiste na tomada antecipada de decisões sobre o que fazer, antes de a ação ser necessária. Sob o aspecto formal, planejar consiste em simular o futuro desejado e estabelecer previamente os cursos de ação necessários e os meios adequados para atingir os objetivos.

Segundo afirma Almeida (2001), o “Planejamento Estratégico é uma técnica administrativa que procura ordenar as idéias das pessoas, de forma que se possa criar uma visão do caminho que se deve seguir (estratégia)”.

Desta forma, é necessário na empresa, um planejamento estratégico contínuo, já que se consegue tomar decisões mais certas e, consequentemente, provocar aumento na probabilidade do alcance dos objetivos da organização.

O que existe realmente, na empresa, são propostas de trabalho, com objetivos a curto prazo, elaboradas pelo sócio gerente. Dentre estas propostas destacamos a informatização imediata da empresa, a diversificação do mix de produtos a serem oferecidas aos clientes, a elaboração de uma pesquisa informal junto a outros fornecedores visando a redução de preços e prazo de entrega de mercadorias e a realização de parcerias com técnicos (mecânicos) com a finalidade de facilitar a montagem de itens vendidos.

Para uma empresa que tem como meta se tornar reconhecida no ramo de acessórios na região e que busca a liderança de mercado, é conveniente que se elabore imediatamente um planejamento estratégico estabelecendo claramente os objetivos a serem alcançados a curto, médio e longo prazo.

**1.2 ORGANIZAÇÃO**

A empresa tem uma estrutura organizacional muito simples, comum em muitas empresas de pequeno porte. Todos os setores são estruturados sob uma única linha de subordinação, há centralização de decisões com uma única chefia. Observa-se também que cada componente da equipe de trabalho executa tarefas específicas e bem definidas.

A centralização na tomada de decisões implica em uma supervisão mais direta, supervisão cerrada, sobre as atividades da empresa. Neste contexto, todas as decisões importantes tendem a passar pelas mãos do proprietário, ou deste e seus sócios. Motivos como estes, geram uma dificuldade de se considerar planos de longo prazo para a organização, visto que as atividades diárias consomem todo tempo do proprietário-gerente (SOUZA *et al*, 2007).

Contando somente com três componentes formais sendo dois sócios e um empregado, a empresa contrata informalmente técnicos para realização de serviços, visando a montagem de acessórios (1componente), montagem de baterias (1 componente), eletricista (1componente). Estes componentes informais prestam serviços ao público em geral em oficina próxima, são autônomos, portanto sem nenhum vinculo empregatício com a empresa. Os dois sócios centralizam as ações e decisões dentro da empresa, são os responsáveis pelas vendas, compras, direção e controles.

Partindo do princípio que organização é um conjunto de duas ou mais pessoas que realizam tarefas de forma coordenada e controlada, atuando num determinado ambiente, com vista a atingir um objetivo pré determinado, podemos facilmente concluir que o atual modelo organizacional, para que haja crescimento da empresa, necessitará de mudanças, principalmente no quadro de empregados, que deverá ser aumentado para melhor estruturar e subdividir as tarefas a serem executados na busca de melhores resultados, superando dificuldades detectando oportunidades.

**1.3** **CONTROLE**

Por ser uma empresa de pequeno porte todo o controle é elaborado e executado pelos proprietários. Tudo é realizado de forma simplificada, mesmo consciente que o controle é uma função vital para o sucesso organizacional, pois só se consegue gerenciar aquilo que se consegue medir, a administração não monitora rigorosamente o desempenho da empresa com o objetivo de tomar a ação corretiva para assegurar os objetivos desejados. Consciente que os recursos tecnológicos são atualmente considerados altamente estratégicos para o sucesso empresarial, a empresa que ainda não é informatizada, brevemente implantará este instrumento.

A relação entre estrutura organizacional e tecnologia tem sido alvo de grande atenção, uma vez que as recentes inovações trazem mudanças radicais nas organizações, já que são capazes de alterar a forma de administrar a empresa ou até mesmo o local de realização do trabalho (Gonçalves, 1993)

1. **GESTÃO DE PESSOAS**

Por dispor de somente um empregado formal, podemos afirmar que a empresa não pratica nenhum modelo de recursos humanos, as atividades são distribuídas pelo sócio administrador, que o orienta diretamente e transmite detalhadamente suas atribuições, ressaltando a importância do bom relacionamento com o cliente e colaboradores informais que prestam serviços a empresa.

As Relações Humanas constituem um processo de integração de indivíduos numa situação de trabalho, de modo a fazer com que os trabalhadores colaboram com a empresa e encontrem satisfação de suas necessidades sociais e psicológicas. (GIL, 2007).

O bom gestor consiste naquele que não só dita as regras, mas dá apoio para que seus funcionários palpitem sobre questões pertinentes para a melhoria do ambiente de trabalho. É aquele que tem iniciativa, coragem, flexibilidade e tolerância.

**2.1 GESTÃO DE PESSOAS COMPORTAMENTAL**

Facilmente, podemos afirmar que o modelo de liderança adotado na empresa é o autocrático, somente o sócio administrador delega instruções, existe uma centralização de autoridade.

É preciso saber ser autocrático, democrático ou permissivo de acordo com a situação, é preciso conhecer o subordinado para poder utilizar a liderança compreensivelmente. Nem todas as pessoas expressam o mesmo tipo de comportamento e a cada tipo de comportamento ou situação concomitantemente se exercerá determinado tipo de liderança (MINICUCCI, 1995).

Mesmo contando com somente um empregado, a administração procura manter com o mesmo um bom nível de relacionamento, acatando algumas vezes suas sugestões e principalmente motivando-o, e sentindo as suas dificuldades, expressando a sua importância para o sucesso da empresa.

**2.2 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO**

Mesmo consciente da importância da capacitação para o desenvolvimento do empregado, a empresa não realiza, como também, não existe planejamento para realização de treinamento.

Campos (2003, p.3) esclarece com propriedade essa dinâmica ao afirmar:

[...] a inovação constitui-se num processo de busca e seleção, no qual o aprendizado é socialmente determinado por interações e formatos institucionais específicos e em contextos espaciais específicos. Neste sentido o local passa a ser entendido como estruturador de um sistema cognitivo, capaz de sustentar estes processos de aprendizagem, na medida em que mediatiza a proximidade não apenas geográfica, mas cultural e institucional entre os indivíduos, firmas e organizações.

Nesse sentido, cabe à empresa aprender, incorporar e ajustar essas vastas possibilidades de informações e conhecimentos, e potencializá-lo inovativamente, estando apta a enfrentar ambientes de mercados seletivos e excludentes, onde a competitividade é sistêmica. A competitividade deve estar baseada no conhecimento e aprendizagem, fundamentais no processo de capacitação tecnológica.

Por contar com somente um empregado, a administração não ver viabilidade para promover este importante instrumento de aprendizagem e desenvolvimento.

É bom ressaltar que periodicamente alguns distribuidores de autopeças e baterias realizam cursos ou treinamentos de capacitação, não só técnicos, mas também de aprimoramento de liderança, relações humanas, incremento de vendas, etc., destinados ao pessoal que trabalha no ramo. A administração incentiva e facilita seu empregado a participar de tais cursos.

**2.3 CARREIRA, SALÁRIOS E BENEFÍCIOS**

A satisfação do funcionário em uma empresa leva a um esforço maior e conseqüentemente leva a melhores taxas de crescimento.

Com este entendimento, a empresa procura desenvolver algumas ações no intuito de promover benefícios e satisfação de seu único empregado. Mensalmente é fornecido, além do salário normal, uma cesta básica, como também, havendo superação da meta de vendas, uma gratificação financeira.

A administração procura facilitar o diálogo e transparência entre empregado e empregador, ouvindo sugestões e reclamações para que haja harmonia no ambiente de trabalho.

O funcionário é ciente que havendo crescimento da empresa conseqüentemente haverá benefícios para o trabalhador.

1. **MARKETING**

O marketing tornou-se uma ferramenta preciosa para o aumento de vantagens competitivas nas empresas, pois é uma forma de despertar nos consumidores suas necessidades reprimidas e demonstrar como supri-las através de produtos e/ou serviços.

O conceito de marketing para Silva (1987, p.116), “é o desempenho de atividades empresariais que dirigem o fluxo de mercadorias e serviços dos produtores para os consumidores finais”

Aplicar de forma adequada as ações de marketing, atualmente, passa a ser um dos grandes diferenciais de competitividade. Com esta visão a empresa passou recentemente a divulgar seus produtos através da mídia (rádio FM), das redes sociais, como também passou a distribuir brindes, portas documentos, blusas e bonés, visando divulgar sua marca, atrair potenciais consumidores e manter fiéis os clientes já conquistados.

**4. MATERIAL E PATRIMÔNIO**

O controle de estoque de uma empresa é um setor muito importante, pois é por meio dele que a administração será capaz de prevê o quanto e o que será necessário comprar e dele dependerá também o setor de vendas. O principal objetivo do controle de estoque é otimizar o investimento de uma empresa e minimizar as necessidades de capital investido em estoque.

Na empresa, o controle de estoque é feito de forma precária manual, através de fichas de entrada e saída de produto, o que acarreta falhas, via de regra “furos” de estoque (as quantidades não “batem” com o registro em fichas).

Para Liczbinski (2002) as empresas são obrigadas a se adaptarem e reagirem aos novos anseios do mercado, que mudam freqüentemente. Esta é a realidade da maioria dos negócios atuais, independente do setor ou porte. A sobrevivência no mercado, a concorrência, o aumento da competitividade são preocupações cotidianas dos administradores, que buscam revisar práticas atuais e a adotar novas práticas para se adaptarem ao mercado.

Por conseguinte, existe previsão de que a partir do primeiro semestre do próximo ano a administração implantará o sistema informatizado para atender as necessidades do mercado.

Por ser uma empresa de pequeno porte, é possível identificar quais produtos tem mais ou menos rotatividade. Os pedidos são efetuados aleatoriamente, sem um cronograma definido.

A administração da empresa é consciente de que a organização do estoque evita acúmulo ou faltas de produtos, o que gera descontrole financeiro e até mesmo falta de espaço físico.

1. **ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS**

As atividades de prestação de serviço ao cliente a cada dia adquirem uma maior importância e complexidade. De um lado, o consumidor final fica mais exigente. Por outro lado, as empresas buscam focalizar os serviços como recurso para agregação de valor aos produtos postos à disposição dos consumidores.

A qualidade de serviços deixa de ser um diferencial competitivo e passa a ser uma das formas de sobrevivências das organizações. Diante disto, Campos (1999) mostra que a qualidade dos serviços é medida pela satisfação do consumidor, nos seus aspectos de qualidade intrínseca, custo e atendimento.

Com isso, já que o ramo de atividade da empresa é comércio, a administração procura oferecer ao cliente, inicialmente, uma boa recepção, um atendimento cordial e a informação necessária para deixá-lo satisfeito e a vontade na sua escolha.

**6. HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO**

**6.1 DIAGNÓSTICO E PREVENÇÃO DE DOENÇAS OCUPACIONAIS**

As doenças não são bem vistas no âmbito do trabalho. Para os trabalhadores que usam sua capacidade física e mental como garantia de retorno financeiro para sua sobrevivência e de sua família, além de outras necessidades, a doença, o sofrimento ou até mesmo a dor, geralmente significam fragilidade, limitação e preocupação quanto a sua capacidade, além de queda de desempenho, produtividade e despesas a mais (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Tomando como base a administração de recursos humanos, a saúde e a segurança dos empregados constituem uma das principais basespara a preservação da força de trabalho, pois são atividades intimamente relacionadas, no sentido de garantir condições, pessoas e materiais capazes de manter um certo nível de saúde dos empregados.

Por se tratar de uma pequena empresa com somente um empregado, a administração tem um controle superficial sobre estas atividades. Cumprindo exigência do Ministério do Trabalho e Emprego quando da admissão, o funcionário foi submetido a avaliação médica admissional para obter o ASO ( Atestado de Saúde Ocupacional ) antes do registro em carteira e do efetivo inicio de suas atividades.

Claramente constata-se que não existe na empresa nenhum diagnóstico e prevenção de doenças ocupacional. Contudo a administração é consciente que ações de prevenção ás doenças ocupacionais são fatores contribuintes para a redução de acidentes e pode propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho.

**6.2 SERVIÇOS ADICIONAIS**

Na empresa não existe serviços adicionais que vise melhorar o hábito de vida do empregado. Sabe-se que qualidade de vida é o método utilizado para medir as condições de vida de um ser humano. Envolve o bem espiritual, físico, mental, psicológico e emocionalp Portanto muito importante para um bom desenvolvimento individual do trabalhador.

Não há parcerias ou convênios com instituições que ofereçam serviços recreativos para o empregado, como também não existe convênios médicos fornecidos pela empresa ao mesmo.

É bom ser enfatizado que a administração procura orientar seu empregado sobre a importância do check-up anual, contudo não existem normas ou procedimentos visando, essencialmente, à proteção da saúde do mesmo.

De acordo com Chiavenato (2004). “É muito provável que funcionários motivados, capacitados, bem remunerados e bem cuidados na saúde física e mental passem a ter um desempenho acima da média, reduzindo custo, apresentando melhores soluções aos clientes e gerando como desdobramento maior vitalidade financeira, que, mais do que nunca, pode significar a sobrevivência da empresa.”

1. **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao final deste estágio considero muito proveitoso a experiência vivida durante este período, pois através dele foi possível adquirir informações e habilidades necessárias ao desenvolvimento do trabalho a partir do conhecimento adquirido em sala de aula.

Em um mundo de constante avanço tecnológico e de competitividade, o profissional precisa estar preparado para desafios e inovações. As empresas precisam de profissionais dedicados, que amam o que fazem, empreendedores e dispostos a assumir riscos.

Ao iniciar o estágio, havia o receio de deparar-me com grandes dificuldades pois se tratava de uma empresa de pequeno porte que mesmo existindo há 21 anos no mercado explorando o ramo de comércio varejista baterias automotivas somente no primeiro semestre deste ano passou a explorar também o ramo de acessórios automotivos.

Durante a realização do estágio, algumas dificuldades foram principalmente a falta de informatização e a falta de organização em alguns setores.

A empresa é pequena, no entanto pode crescer e isto foi demonstrado pelo crescimento do faturamento neste ano, impulsionado principalmente pela venda de acessórios.

A aprendizagem é um processo alicerçado sob duas bases, a teoria e a prática, processo esse que nos aprimora e capacita para desempenharmos diversas atividades.

Foi gratificante a experiência vivida neste estágio. Tenho certeza de ter tirado proveito desta oportunidade. Tenho consciência que aprendi, mas também pude contribuir de alguma forma com a empresa.

**REFERÊNCIAS**

ALMEIDA, Martinho Isnard Ribeiro. **Manual de planejamento estratégico: desenvolvimento de um plano estratégico com a utilização de planilhas Excel***.* SãoPaulo: Atlas, 2001.

ARAUJO, Luis Cesar G. **Teoria Geral da Administração.** 0. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CAMPOS, R. R. **Ampliando espaços de aprendizagem: um foco para políticas de estímulos aos arranjos produtivos locais.** In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE DESENVOLVIMENTO LOCAL, 1., 2003, Campo Grande. O desenvolvimento local na perspectiva do desenvolvimento humano. Campo Grande: UCDB, 2003.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC : Controle da Qualidade Total (no estilo japonês).** Belo Horizonte : UFMG – Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas e o Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações.** 2º reimpressão, Rio de Janeiro: Editora Campus,2004.

GONÇALVES, J. E. L. Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviço. **Revista Administração de Empresas**, v. 34, n. 1, p.63-81, 1993.

LICZBINSKI, C.R. **Modelo de informações para o gerenciamento das atividades das pequenas indústrias de produtos alimentares do Rio Grande do Sul. 2002**. 133 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção).

LIMONGI-FRANÇA, A. C**. Qualidade de Vida no Trabalho-QVT**. São Paulo: Atlas, 2004.

217 p Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia Aplicada à Administração.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1995.

SILVA, Adelphino Teixeira. **Administração e controle**. 5ed. São Paulo, Atlas, 1987.

SOUZA, Wendel *et al.* **O planejamento estratégico nas micro e pequenas empresas.** São Paulo- SP. 2007.