

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARA A EMPRESA VM MOTOS IBITIRAMA, ES

**RENAN DELACENTA RESENDE
STELLA MARTINS DA SILVA
ROMÁRIO VAVA FERRÃO**

:Renandelacenta4175@gmail.com
martinsstela04@gmail.com
prof.romario.ferrao@doctum.edu.br

1. INTRODUÇÃO

Conhecer seu público, podendo identificar qual a sua necessidade para saber o que oferecer ao cliente em um estoque de moto peças precisa ter a disposição ao máximo de possibilidades possíveis, incluindo de modelos mais antigos e raros, alguns itens têm muito mais procura que outros.

O líder de uma empresa precisa criar formas para ter maior engajamento, para atrair mais novos clientes, lembrando que o mesmo já se encontra a um determinado tempo no mercado. Em virtude da sua preocupação com o meio ambiente o mesmo faz o descarte devido das peças velhas. Nesse ponto, um projeto de objeto de oficina mecânica que tenha como base conceitos de modernização e investimento em tecnologias poderá alavancar as vendas e colocar esse estabelecimento em destaque no mercado.

Segundo Pedrosa (2010)

Para que o ambiente se envolva sobre a influência e interfere em uma grande diversidade de aspectos, seja qual for, cuja interação não pode ser ignorada, esse cenário com constantes oportunidades e ameaças, podendo deixar que pequenas decisões influenciem em grandes resultados. Esse cenário de mudanças de ambiente se agrava a cada vez que as evoluções tecnológicas se avançam rapidamente.

Qual o meu maior problema que estou enfrentando? Processos e organizações, e como posso solucionar isso? Como nos mesmos podemos observar a cada 150 metros se deparamos com uma oficina de moto, e a maioria são oficinas que não são tão chamativas, tem sua cobertura toda aberta, as vezes são o chão de terra, a gente se depara com poças de óleo pela oficina, isso tudo que se deparamos é a falta de organização, limpeza e até mesmo de processo. Podemos ver que a maioria

das pessoas vem se repetindo as mesmas coisas, deixando as oficinas em um padrão muito ruim, desorganizados e sujo.

Segundo Muller (2014) haverá uma grande vantagem para a empresa com um planejamento para a que não ter um planejamento, tais como: o conhecimento sobre a organização/gestão, mercado, as concorrências, fornecedores, agilidade, fundamentação nas decisões, mão de obra qualificada, direciona os líderes a chegar nos mesmos objetivos.

Fazendo algumas pesquisas vemos que o maior medo é de investir um pouco mais, para essas empresas, mais vimos que não precisa de tanto dinheiro para se organizar assim, se você colocar uma fachada que dar para ler e entender, entradas das motos com o chão limpo, sem poças de óleo, funcionários uniformizados, as peças todas nos seus devidos lugares com plaquinhas de identificação, peças limpas, tudo isso trará uma transparência melhor de sua oficina, isso tudo também é questão de bom senso e querer se organizar.

Outro ponto é deixar as motos desorganizadas dentro do estabelecimento, se chegou várias motos na oficina, se organize, se planeje, não deixe tudo de qualquer maneira, se não está dando conta, peça a ajuda a alguém.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GERAL

Propor um Planejamento estratégico para a empresa VM motos Ibitirama, ES, para propor equipamentos tecnológicos, para assim entregar melhor nossos resultados, elaborar pesquisas com os clientes para nos avaliarmos, para vermos como está sendo nosso desempenho e nosso atendimento.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Propor um planejamento através de software, como análise SWOT, para assegurar um melhor resultado para a empresa.

Elaborar pesquisas/perguntas com os clientes para poder avaliar a loja e seu atendimento.

Deixar uma caixinha de sugestões para os clientes se sentirem a vontade para descrever em que podemos melhorar o nosso desempenho e nosso atendimento. Mostrar um bom atendimento em equipe para o cliente se sentir mais seguro quanto ao atendimento da loja.

ANÁLISE DE CONTEÚDO

Quando vem a palavra liderança em nossa cabeça, o que pensamos? Liderança não é só o líder chegar lá e só comandar, liderança tem uma responsabilidade enorme com o líder dele sempre estar disposto a enfrentar qualquer problema, chamar a responsabilidade para ele resolver, influenciar as pessoas a trabalharem de maneira motivada e organizada, saber lidar com os clientes, saber usar suas estratégias, muitos profissionais desejam ter esse cargo mesmo sem saber o que significa na prática.

Líder é o indivíduo que exerce liderança sobre outros, que tem a capacidade de administrar conflitos, motivar e direcionar os sentimentos individuais e coletivos para o atingimento de um bem comum. O líder é a peça fundamental para que uma equipe consiga alcançar o máximo desempenho em seu trabalho, para que seus liderados possam crescer coletiva e individualmente, e se destaca por meio de resultados positivos e consistentes.

As pessoas nem todas pensam iguais, pois sempre algumas podem ter umas ideias melhores, mais isso não significa que ela não poderá ser um líder, por isso existe treinamentos para esses tipos de caso, existe vários tipos de liderança, depende de como cada líder vai querer liderar sua equipe de acordo com o comportamento deles.

Nossa empresa de mecânica de motocicletas vem agregando esses métodos, pois é uma empresa que vem ganhando muito espaço no comércio, vem crescendo tanto comercialmente quanto fisicamente, e investir nesse treinamento de líder tem sido essencial para as empresas, muito das empresas tem um ótimo profissional, mais não tem aquele extinto de liderança.

Carlzon (2005, p.43) descreve que um líder não é escolhido porque sabe tudo e pode tomar qualquer decisão. É escolhido para reunir o conhecimento disponível e

então criar os pré quesitos para a realização do trabalho. Elabora os sistemas que lhe permitem delegar responsabilidades para as operações do dia-a-dia.

Com isso podemos ver como o líder faz toda diferença dentro de uma instituição, ele tem a função de juntar quanto mais conhecimentos, informações para se juntar ao seu grupo de trabalho para pôr em prática, desempenhando seus papéis próprios mais chegando nos mesmos objetivos.

A comunicação hoje em dia é essencial dentro de um comércio, não tem como você fechar aquele negócio sem antes ter aquela conversa, quando for oferecer um produto, ou quando for fazer um bom atendimento, comunicação não é tão simples de só chegar e falar, mais também tem que ser compreendido do que se trata o assunto, hoje em dia a comunicação, tornou uma coisa do nosso cotidiano, não existe vida sem comunicação, seja ela por imagem, por aparelho celular, por jornais, por gestos, sons, e verbal.

A comunicação se torna uma interação melhor entre os gestores, organizarem reuniões uma vez por semana com o objetivo de trazer os resultados da empresa e colocar em pauta as metas traçadas para chegar naquele resultado, aquele gestor que não tiver uma boa comunicação, será mal visto pelos outros, isso trará consequências para a empresa, pois um gestor que não for de uma boa comunicação, não trará tanta confiança aos demais, sem falar que iram trabalhar desmotivado.

A comunicação funciona como uma liderança, a pessoa tem que se aperfeiçoar para ir para a frente, um líder tem que ter uma comunicação fundamental para a organização sobreviver e ter um bom relacionamento com esses diferentes públicos. Mas ela só se dá através do processo de interação que a empresa desenvolve.

Segundo Moscovici (2007, pág.184);

Nenhum grupo pode existir sem comunicação: a transferência de significados/conhecimentos entre seus membros. Apenas através da transferência de conhecimentos de uma pessoa para outra é que as informações e as ideias conseguem ser transmitidas. A comunicação, contudo, é mais do que simplesmente transmitir uma ideia ou um conhecimento. Ela precisa ser compreendida. Em um grupo em que um indivíduo fala apenas francês e os demais não sabem o idioma, ele não

conseguirá ser bem compreendido. Portanto, a comunicação precisa incluir a transferência e a compreensão de mensagem.

A comunicação é necessária em qualquer empresa, e tem que ser específica para que a outra parte não tenha dúvidas do que foi dito, para obter a valorização e excelentes resultados, através de uma comunicação formal.

A vida se vez por meio da comunicação, sem a comunicação não iremos a lugar nenhum, todo mundo precisa se comunicar para conseguir alguma coisa, alguma ideia, tem que ser dirigida a ponto de que a outra pessoa entenda da melhor forma possível, por isso temos como a comunicação formal, informal, comunicação de

4. METODOLOGIA.

Esse estudo nos proporciona ver que toda empresa passa por suas dificuldades, esse estudo mais aprofundado vem nos mostrar que apesar de ser uma mera oficina de motos, temos que nos preparar para o futuro, adquirir programas para facilitar nossos atendimentos, facilitar os agendamentos para o cliente, sair um pouco do padrão, ter um melhor plano de ação.

A empresa de hoje em dia tem que se adequar as necessidades do século XXI, investir em instalações, manter o local sempre limpo, descartar os matérias de maneira certa que não prejudique o meio ambiente, o cliente que gosta de um lugar mais limpo, ele vai reparar nesses pequenos detalhes, aquele cliente que é chato com suas coisas, que tem medo de deixar sua motocicleta com qualquer um, então o mecânico tem que passar aquela total confiança para o seu cliente antes de fazer qualquer manutenção nas motocicletas.

Outro ponto que podemos citar é investir em um funcionário mais qualificado para o trabalho, colocar alguém que não tem experiência naquele ramo não passa tanta confiança para seu cliente, além também de passar uma solução mais rentável para o seu cliente, e ele vai achar a solução mais rápido fornecendo um diagnóstico melhor, além de investir em equipamentos mais tecnológicos que irá ajudar tanto o mecânico quanto aquele cliente que estiver com aquela pressa no dia.

Iremos elaborar um questionário de 12 perguntas relacionadas ao tema do trabalho ao objetivo que queremos chegar ao assunto e o problema da empresa, deixaremos

também alguns questionários em branco para os clientes deixarem suas sugestões e depois depositarem em uma caixinha na empresa que iremos deixar lá, pois as vezes alguns clientes não se sintam à vontade de responder a certas perguntas na hora.

E para realização desse processo, usaremos as técnicas de pesquisa bibliográfica e de campo, elaboramos um questionário de 12 perguntas para cada entrevistado, a empresa VM motos realizara algumas entrevistas com certas pessoas ou até mesmo com os próprios clientes pela cidade onde se localiza, que é na cidade de Ibitirama ES, se pudermos também iremos a certas regiões próximas, pois as vezes recebemos clientes de outra cidade, que está situada na região do Caparaó, o período dessa entrevista estamos pensando em fazer durante 15 dias essas pesquisas de dados, estipulado entre o mês de abril e maio de 2022 que é quando estaremos elaborando a primeira versão do projeto e fazendo a sua devida revisão. Vamos à procura de dados sobre esse planejamento que estamos trabalhando, realizar um levantamento das pessoas que forem entrevistadas, tentar atingir principalmente aquelas que tenham motocicletas, mais iremos entrevistar até mesmo as que não tenham, estamos elaborando pelo menos de 50 a 100 pessoas para serem entrevistadas, sejam mulheres, adolescentes, pessoas mais velhas, pessoas que tenham ou já teve motos, para assim ouvir suas diferentes personalidades e suas diferentes opiniões, para ficar bem claro como atingiremos nossas clientelas na empresa.

Para o levantamento de dados da empresa, estaremos analisando as pessoas entrevistadas e as seguintes variáveis: idade, perfil, suas condições no ambiente de trabalho, como você é visto para seu líder, como você se sente trabalhando com seu líder, como é o relacionamento dentro da empresa, qual sua satisfação dentro da empresa, posicionamento do líder para alcançar seus objetivos, como é sua qualificação no trabalho (APÊNDICE).

CONCLUSÃO

O Brasil por sua vez é considerado um país não tão desenvolvido quanto os outros, mais já era para estar na frente de muitos países, as tecnologias veem tomando cada vez mais os espaços das pessoas no mercado de trabalho, esse trabalho por sua vez tem como o objetivo se aprimorar com essas novas tecnologias sem perder

o foco nos resultados finais e sem perder seus funcionários, e isso necessita de análises de mercado de oficinas mecânicas, para assegurar que não iremos investir no estabelecimento em vão, então foi proposto uma pesquisa com certas pessoas e clientes em campo para levantarmos essas análises, para mostrarmos também como funciona bem o trabalho em equipe e as relações entre eles funcionam, também mostrar como um líder em uma empresa tem sua importância, para poder liderar uma equipe com empatia para que seus liderados trabalhem mais motivados, o trabalho a seguir poderá nos mostrar como isso pode fazer toda diferença.

5. REFERÊNCIAS

ACADEMIC, Amália Machado. *Referencial teórico: como organizar e escrever?* Publicado em 18 de fevereiro de 2020. Disponível em: <https://www.academicapesquisa.com.br/post/referencial-te%C3%B3rico-como-organizar-e-escrever#:~:text=O%20referencial%20te%C3%B3rico%20%C3%A9%20uma,ao%20seu%20problema%20de%20pesquisa> Acesso em: 15/05/2022.

Blog portal pós. *A verdadeira importância do trabalho em equipe: veja como aplicar.* Publicado em 21 de junho de 2021. Disponível em: <https://blog.portalpos.com.br/importancia-do-trabalho-em-equipe/> Acesso em: 25/05/2022

CARLZON, Jan. *A hora da verdade.* Rio de Janeiro: Sextante, 2005.

CHIPTRONIC. *Apenda como fazer um projeto de oficina mecânica moderno.* Publicado em 10 de agosto de 2021 <https://chiptronic.com.br/blog/projeto-de-oficina-mecanica>. Acesso em: 15/05/2022

GESTAUM Lab Blog. Por redação gestaum. *Objetivo e importância de um treinamento de liderança.* Publicado em 10 de novembro de 2020 <https://www.gestaumlabor.com.br/blog/objetivo-treinamento-lideranca> Acesso em: 17/05/2022

LACOMBE. *Relacionamento interpessoal – trabalho em equipe*, 2011. Disponível em: http://revistaeletronica1.hospedagemdesites.ws/revistaeletronicarh/pasta_upload/artigos/a46.pdf. Acesso em: 17/05/2022

LIMA, Higor. Endomarketing. *A importância da comunicação nas organizações.* (2017) disponível em:

<https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/> Acesso em: 16/05/2022

MULLER, Cláudio José. *Planejamento Estratégico, Indicadores e Processos*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MOSCOVICI, Agostinho. *Gestão de pessoas: comunicação interpessoal, motivação e liderança*, 2008. Disponível em:
<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/motivacao-e-lideranca>.
Acesso em: 15/05/2022

OFICINA AMIGA DA MULHER, Barbara. *5 maiores problemas de uma oficina mecânica*. Publicado em 02 de dezembro de 2019.
<https://oficinaamigadamulher.com.br/5-maiores-problemas-de-uma-oficina-mecanica/>
Acesso em :17/05/2022

OITCHAU, *A importância do trabalho em equipe para sua empresa*. Publicado em 05 de janeiro de 2022
<https://www.oitchau.com.br/blog/a-importancia-do-trabalho-em-equipe-para-sua-empresa/> Acesso em: 17/05/2022.

PEDROSA, Carlos José. *Planejamento estratégico: reinventando o seu negócio*. Maceió. Disponível em:
<https://administradores.com.br/artigos/planejamentos-estrategico-reinventando-o-seu-negocio>. publicado em 23 de abril de 2010. Acesso em: 18/05/2022

Universidade Ibirapuera. *Entenda a Importância do Trabalho em Grupo*. Publicado em 03/11/202, disponível em:
<https://www.ibirapuera.br/entenda-a-importancia-do-trabalho-em-grupo/#:~:text=No%20ambiente%20corporativo%20%C3%A9%20onde,se%20alcan%C3%A7ar%20uma%20mesma%20meta>. Acesso em: 15/05/2022

APÊNDICE

Questionário Aplicado aos Colaboradores de uma Empresa de Moto Situado em Ibitirama, ES

1) Sexo do entrevistado?

Feminino Masculino

2) Idade do entrevistado?

20 a 28 29 a 39 Acima de 40

3) Você e a equipe tem os mesmos objetivos em comum?

Concordo Discordo

4) O seu líder te inspira a realizar o trabalho de uma forma mais satisfatória?

sim Não

5) Você acha que seu líder realmente conhece sua equipe?

Sim Não

6) Seu líder reconhece seus esforços e te dar créditos por isso?

Sim As Vezes Não

7) Seu líder conversa com vocês frequentemente?

Sim Não

8) Você se sentiria confortável em liderar antigos colegas de trabalho?

Sim Não

9) Seu líder promove gratificações ou comissões, que motive a equipe com frequência?

Sim As Vezes Não

10) Quando algum conflito acontecer no seu trabalho você sabe a quem recorrer?

Sim Não

11) Seu líder se preocupa em proporcionar treinamentos para sua melhor qualificação no trabalho?

sim Não

12) Você concorda que seu líder está exercendo seu cargo de maneira correta?

Sim Não