



FUNDAÇÃO PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS DE UBÁ-FUPAC

GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

ALINE DE LOURDES REIS FREITAS
AMANDA ERVILHA PASSAROTO

TRABALHO DE CURSO

UBÁ
2023

**ALINE DE LOURDES FREITAS REIS
AMANDA ERVILHA PASSAROTO**

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA EMPRESA CARINHO
SERVIÇOS CONTÁBEIS LTDA**

Trabalho de curso apresentado à
Faculdade Presidente Antônio Carlos de
Ubá, como requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Orientador(a): PAULO ROBERTO
MENDES DA SILVA

**UBÁ
2023**

SUMÁRIO

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.....	4
1. INTRODUÇÃO.....	5
2. DESENVOLVIMENTO.....	6
2.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	7
2.2. ANÁLISES INTERNA E EXTERNA.....	8
3. OBJETIVOS E METAS.....	9
4. ESTRATÉGIA EMPRESARIAL.....	10
4.1 MISSÃO, VISÃO, VALORES.....	10
4.2 PLANOS TÁTICOS.....	11
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14
ANEXO.....	15
REFERÊNCIAS.....	18

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

- **CONCEITO**

Segundo Chiavenato, “o planejamento estratégico está relacionado com os objetivos estratégicos de médio e longo prazo que afetam a direção ou a viabilidade da empresa. Mas, aplicado isoladamente, é insuficiente, pois não se trabalha apenas com ações imediatas e operacionais: é preciso que, no processo de planejamento estratégico, sejam elaborados de maneira integrada e articulada todos os planos táticos e operacionais da empresa”.(CHIAVENATO, p 21)¹

O planejamento estratégico é uma ferramenta utilizada para auxiliar os negócios diagnosticando o melhor caminho para se alcançar os objetivos. Essa ferramenta poderá analisar melhor o ambiente externo da empresa, identificando as oportunidades e ameaças, assim como o ambiente interno, observando os pontos fortes e fracos da mesma, além de interpretar o mercado e seu comportamento para que se possa escolher o melhor caminho para se destacar frente aos concorrentes.

- **ETAPAS**

Missão, Visão e Valores

Análise dos ambientes interno e externo

Definição de metas e objetivos

Definição de plano de ação

Mensuração e acompanhamento de resultados

- **IMPORTÂNCIA**

Sem planejamento estratégico, a empresa fica sem saber onde deseja chegar e como isso deve ser feito. Em grande parte das vezes, isso acontece pelo fato do empreendimento não entender qual é sua cultura organizacional e os seus diferenciais, mesmo que já tenha definido sua missão e seus valores no passado.

O planejamento estratégico serve para que o líder enxergue o potencial do seu negócio, criando ações que façam a empresa a sair na frente dos seus concorrentes

¹ [https:// books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=35aw-p0MOJ4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=planejamento+estrat%C3%A9gico&ots=6r9mxeSk2i&sig=QckOjlaLjBAqAkpBWl6bUpGyFP0#v=onepage&q=planejamento%20estrat%C3%A9gico&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=35aw-p0MOJ4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=planejamento+estrat%C3%A9gico&ots=6r9mxeSk2i&sig=QckOjlaLjBAqAkpBWl6bUpGyFP0#v=onepage&q=planejamento%20estrat%C3%A9gico&f=false)

no mercado de atuação. Da mesma forma, ele permite descobrir quais são os caminhos mais indicados para trilhar e alcançar os objetivos empresariais.

- **BENEFÍCIOS**

Melhorias dos processos, aprimoramento da comunicação, mapeamento de riscos, identificação de oportunidade, monitoria dos resultados obtidos.

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como principal objetivo desempenhar um planejamento estratégico para a empresa Carinho Serviços Contábeis, FIG.1, com sede na cidade de Ubá, MG.

O trabalho realizado permitiu que a empresa alcançasse seu real potencial, saindo na frente de seus concorrentes da área de atuação, melhorias dos processos administrativos, melhor atendimento aos clientes, aperfeiçoamento da comunicação, diminuição de conflitos interno compreensão das necessidades dos clientes criando novos serviços, fidelizando clientes e atraindo novas oportunidades, monitoramento dos resultados.

Figura 1 - Empresa Carinho Serviços Contábeis



Fonte: próprio autor

2. DESENVOLVIMENTO

A empresa Carinho Serviços Contábeis, localizada na cidade de Ubá, Minas Gerais, presta serviços no ramo de contabilidade, cujo seu mercado de atuação é prestar serviços para outras empresas. Seu público-alvo são empresas de médio e pequeno porte. Apresentar-se-á.

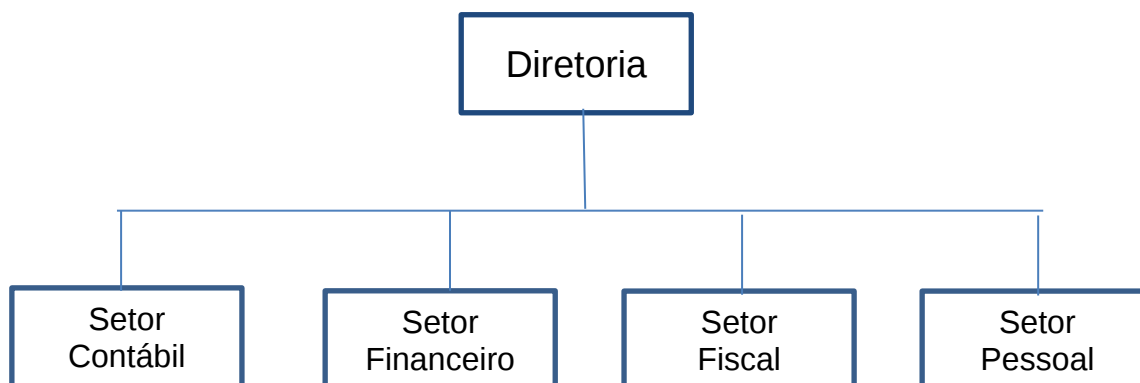
Missão, visão e valores. (FIG. 2)

Figura 2 - Missão, visão e valores.



Fonte: próprio autor

2.1 Estrutura organizacional.



A empresa tem como maioria clientes de pequeno porte, ela busca atender com eficiência e agilidade as suas necessidades permitindo que elas possam trabalhar com tranquilidade.

2.2 Análise Interna e Externa (Análise Swot – FOFA)

Permite identificar pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças relacionadas ao projeto em consideração. (QUADRO 1).

Quadro 1- Analise Swot Fofa

Fraquezas	Forças
Baixo treinamento, recursos tecnologicos obsoletos, falha na comunicação interna e com clientes e falta de habilidade conceitual.	Um bom relacionamento com clientes antigos e ser pioneira no mercado.
Ameaças	Oportunidades
Falta de incentivos da Prefeitura e Associações, chegada de novos concorrentes.	Adquirir novas tecnologias e competitividade com as demais empresas do ramo

Fonte: próprio autor

3. OBJETIVOS E METAS

- Aumentar o nível de treinamento.
- Melhorar os recursos tecnologicos.
- Melhorar a comunicação com os clientes.
- Capacitar os lideres.

Os objetivos serão alcançados com o seguinte planejamento:

Fornecer treinamento de qualidade para os colaboradores da empresa, ofertando palestras, cursos, incentivos e tecnologia. Buscar adquirir equipamentos de tecnologia de qualidade e atuais para agilizar os processos de serviço, treinar a comunicação e comportamento interno individual conversando com os colaboradores para que possam se relacionar melhor, fornecer capacitação para melhoria da comunicação com os clientes.

Com relação aos lideres é importante que sejam treinados para exercerem sua função na linha de frente com conhecimento e domínio da execução das atividades, sendo para seus subordinados um exemplo de referencia de compromisso e lealdade com a empresa e seus clientes. A empresa deve dar incentivos, abertura para que seus colaboradores expressem suas opiniões e desejos, ofertar oportunidades de crescimento.

4. ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

Para alcançar os objetivos fixados é importante que a empresa faça um Diagnostico empresarial , analisando os fatores internos e externos com a finalidade de observar a realidade na qual a organização se encontra, planejando e traçando caminhos para a execução do planejamento de metas. Essa é a maneira de evitar os erros cometidos anteriormente e iniciar uma etapa do planejamento estratégico, levando em conta a missão, visão e valores.

4.1 Missão, Visão e Valores

4.1.1 Missão

Ser uma referência na prestação de serviços de contabilidade, procurando o desenvolvimento social e económico equitativo das entidades e dos seus trabalhadores, sempre com responsabilidade e confiança no quadro dos princípios éticos e profissionais.

4.1.2 Visão

Ser uma empresa voltada a realidade dos clientes, adequando o serviço à necessidade de cada tipo de empreendimento, com ética e responsabilidade. Ser excelência na prestação de serviços no âmbito contábil, fiscal / tributário e gestão financeira e empresarial, visando o crescimento e desenvolvimento dos clientes, sempre abordando a confiabilidade das informações e a utilização dos recursos disponíveis com consciência e eficácia, buscando a excelência profissional, possibilitando a geração de um ambiente económico e social mais justo.

4.1.3 Valores

- Prestar serviços de forma profissional e ética, auxiliando as entidades na tomada de decisões;
- Ser a extensão do todo, promover o seu desenvolvimento e crescimento com um sentido de responsabilidade social justo, eficaz e permanente;

- Motivação dos colaboradores e qualificação progressiva para garantir a qualidade dos serviços prestados;

Será criado um mecanismo de adaptação dos serviços prestados à realidade das unidades, criando-se confiança mútua na prestação de serviços e na celebração de contratos.

Proporcionar às entidades uma gestão empresarial satisfatória visando à otimização das rotinas processuais e resultados;

Assegurar a gestão proativa de fatos e ações contábeis, fiscais, administrativas e judiciais de forma legal e competente em todos os momentos.

Portanto, passo mais importante para obter o resultado desejado é entender quais as dificuldades e as necessidades em que ela se encontra. São elas:

- Baixo treinamento
- Recursos tecnológicos obsoletos
- Falha na comunicação com clientes
- Entrada de novos concorrentes
- Falha na habilidade conceitual na sua linha de frente

È de suma importância consultar os indicadores de resultados para ter uma visão ampla dos problemas identificados, como: resultados financeiros, satisfação dos clientes, produtividade interna, analisar dados resultados com *marketing*, desempenho dos colaboradores.

4.2 Planos táticos

Segundo Chiavenato (2000)², planejamento tático abrange determinados setores da organização é definido no nível intermediário, geralmente é projetado para o médio prazo, e apresenta uma grande preocupação em atingir os objetivos departamentais.

Como a empresa já possui vínculos com os clientes, é importante fortalecê-los com atendimento e serviços diferenciados e de qualidade para fidelizar e atrair novos clientes. Pensando nisso, investir em *marketing* é um aliado para promover uma imagem de empresa que enfatize seu diferencial como pioneirismo na área.

Com o avanço da tecnologia, é necessário abraçar a postagem em redes sociais e mídias. Dessa forma, a empresa pode adotar o uso do *business networking*, que nada mais é do que o uso de informações ou serviços entre pessoas ou empresas, o que faz com que a empresa amplie seu relacionamento com clientes e usuários da rede.

Além disso, é preciso investir em novas tecnologias que facilitem e otimizem o sistema de trabalho para que o serviço prestado pelo escritório seja reconhecido por seu alto desempenho e qualidade, automatizando os métodos contábeis de forma segura, rápida e eficiente. Deve-se adotar um sistema que organize automaticamente os dados das movimentações financeiras, deixando apenas alguns comandos para fazer previsões, análises e exportar relatórios.

Buscar por um sistema que seja capaz de executar funções como Relatório de Demonstração Financeira, é possível fazer balanços, demonstrações de resultados do exercício (DRE), demonstrações de resultados e fluxos de caixa, também é possível transferir para todos os informações em um só lugar. Essas ferramentas permitirão aumentar a produtividade e otimizá-la, facilitarão a rotina de trabalho e tornarão o trabalho mais eficiente.

Oferta de treinamento de qualidade para os colaboradores da empresa, oferta de palestras, cursos, incentivos e tecnologias. Prosseguir a aquisição de equipamentos tecnológicos de qualidade e atualizados para agilizar os processos de atendimento,

²[https://\(PDF\)CHIAVENATTO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 3a ed | MOISES PHILIPP - Academia.edu](https://(PDF)CHIAVENATTO,Idalberto.Introduçãoàteoriageraldadministração.3aed|MOISESPHILIPP-Academia.edu)

treinar a comunicação e o comportamento interno individual por meio de entrevistas com os colaboradores para que eles possam se comunicar melhor, realizar treinamentos para melhorar a comunicação com os clientes.

Quanto aos líderes, é importante que sejam treinados para exercerem sua função de linha de frente com conhecimento e domínio das atividades, para serem um exemplo para seus subordinados de dedicação e lealdade à empresa e seus clientes. A empresa deve incentivar seus colaboradores, expressar suas opiniões e desejos abertamente e oferecer oportunidades de crescimento.

Em relação à concorrência, é preciso agregar diferenciação no mercado e apoio de prefeituras e sindicatos para poder competir no campo. Para isso, é importante implementar um planejamento estratégico a fim de primar pela qualidade do serviço.

Para, isso é importante conseguir incentivos dos municípios, são os seguintes incentivos previstos na lei orgânica do município de Ubá :

Art. 288 Na promoção do desenvolvimento econômico, o Município agirá, sem prejuízo de outras iniciativas, no sentido de: I – fomentar a livre iniciativa; II – estimular a geração de emprego; III – utilizar tecnologias de uso intensivo de mão-de-obra; IV – racionalizar a utilização de recursos naturais; V – proteger o meio ambiente; VI – proteger os direitos dos usuários dos serviços públicos e dos consumidores; VII – dar tratamento diferenciado à pequena produção artesanal ou mercantil às microempresas e às pequenas empresas locais, considerando sua contribuição para a democratização de oportunidades econômicas, inclusive para os grupos sociais mais carentes; VIII – estimular o associativismo, o cooperativismo e as microempresas; IX – eliminar entraves burocráticos que possam limitar o exercício da atividade econômica; X – desenvolver ação direta ou reivindicativa junto a outras esferas de Governo, de modo a que sejam, entre outros, efetivados: a) assistência técnica; b) créditos especializado ou subsidiado; c) estímulos fiscais e financeiros; d) serviços de suporte informativo ou de mercado;

Art. 289. É de responsabilidade do Município, no campo de sua competência, a realização de investimentos para formar e manter a infraestrutura básica capaz de atrair, apoiar ou incentivar o

desenvolvimento de atividades produtivas, seja diretamente ou mediante delegação ao setor privado para esse fim.³

³ [https://: LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE UBÁ\(MG\) \(uba.mg.leg.br\)](https://leiorganica.uba.mg.leg.br)

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O planejamento estratégico faz toda a diferença na empresa, é muito importante estudar a organização, analisar os fatores internos e externos que compõe a empresa, como vai ser aplicado o plano de ação, quais as metas a serem alcançadas, estabelecer os processos nas organizações com prazos a serem cumpridos, e fazer uma observação se o processo está funcionando.

Na empresa Carinho Serviços Contábeis não poderia ser diferente, a organização foi estudada e estabelecido metas a serem cumpridas, investindo em inovação e tecnologia, aumentando o nível de treinamento dos colaboradores, capacitando mais os líderes. Através do planejamento estratégico foi possível melhorar a empresa fazendo com que se tornasse ainda mais forte no seu mercado de trabalho, suprimindo as necessidades dos seus clientes com eficiência.

ANEXO A**FUNDAÇÃO PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS DE UBÁ-FUPAC****TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC)****ELABORAÇÃO DE UM PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

Vocês são uma equipe de Consultores, contratados para elaborar o Planejamento Estratégico da empresa *Carinho Serviços Contábeis*, uma tradicional prestadora de serviços completos em Contabilidade, na Zona da Mata Mineira, com sede em Ubá, MG.

A empresa está enfrentando a entrada de novos concorrentes neste mercado, alguns deles incentivados pelas Prefeituras e Associações.

Ela tem como vantagem:

- Um bom sistema de prestar serviços baseados em relacionamentos antigos e estáveis com microempresas.
- Ser a pioneira no ramo. Como desvantagem apresenta:
- Baixo nível de treinamento;
- Recursos Tecnológicos obsoletos
- Falha na educação dos colaboradores com os clientes internos;
- Falta de habilidade conceitual na sua linha de frente.

Questões para desenvolvimento com embasamento científico (citações e referências de acordo com ABNT)

CAPA, FOLHA DE ROSTO, SUMÁRIO

- PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
 - Conceito e Definição
 - Etapas do Planejamento

- Importância
- Benefícios

A) INTRODUÇÃO

B) Desenvolvimento:

Elaboração de uma estrutura de planejamento estratégico, contemplando um prazo de três anos, definindo:

- 1) Sumário Executivo**
- 2) Razão Social**
- 3) Nome de Fantasia**
- 4) Localização**
- 5) Ramo de Atividade**
- 6) Tipo de Negócio**
- 7) Mercado de atuação**
- 8) Público Alvo**
- 9) Estrutura organizacional**
- 10) Missão**
- 11) Visão**
- 12) Valores**
- 13) Formulação dos objetivos organizacionais**
- 14) Análise interna das forças e limitações da empresa (Análise SWOT-FOFA)**
- 15) Análise externa do meio Ambiente (Análise SWOT - FOFA)**
- 16) Fixação de objetivos e metas**

C) Estabelecer a estratégia empresarial a ser utilizada para alcançar os objetivos propostos, elaborando os planos táticos para as áreas e/ou departamentos que serão mais atingidos pelas mudanças do ambiente

externo.

D) Encerrar o Planejamento Estratégico da Empresa com:

1) Considerações finais

2) Referências

OBS: Todo o Trabalho será elaborado dentro das Normas da ABNT Sugestão de Fonte a ser Pesquisada:

- Biblioteca da FUPAC_Ubá
- Internet e Google acadêmico e outros
- Lei orgânica do Município – Câmara de Vereadores
- Prefeitura Municipal (ISSQN) – Região da Zona da Mata
- IBGE
- SEBRAE/MG (Regional e Local)
- FGV
- Agência de desenvolvimento das cidades – Associação Comercial
- Projeto Pedagógico do Curso
- Conselho Regional de Contabilidade (CRC)

Referências

Benefícios do planejamento estratégico. Disponível em:

<https://grupocriativo.com/quais-sao-os-beneficios-de-um-planejamento-estrategico-estruturado>. Acesso em 01 jun 2023

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

Diagnóstico empresarial. Disponível em:

<https://www.lafscontabilidade.com.br/blog/diagnostico-empresarial>. Acesso em 05 jun 2023

Etapas do planejamento estratégico. Disponível em:

<https://mindminers.com/blog/etapas-do-planejamento-estrategico>. Acesso em 01 jun 2023

Importância do planejamento estratégico. Disponível em:

<https://franklincovey.com.br/blog/planejamento-estrategico>. Acesso em 01 jun 2023

Lei orgânica do município de Ubá. Disponível em:

https://sapl.uba.mg.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/1990/2/lei_organica_do_municipio_de_uba.pdf. Acesso em 05 jun 2023

Missão visão e valores. Disponível em:

<http://www.boletimcontabil.com.br/legere/missao-visao-valores.html>. Acesso em 06 jun 2023

Tecnologia na contabilidade. Disponível em:

<https://elevesuasvendas.com.br/blog/contabilidade/tecnologia-na-contabilidade>. Acesso em 05 jun 2023