



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

GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**CAMILA APARECIDA MENDES
KARINY GALVÃO DE FREITAS**

TRABALHO DE CURSO

**UBÁ
2024**

**CAMILA APARECIDA MENDES
KARINY GALVÃO DE FREITAS**

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA EMPRESA CARINHO
SERVIÇOS CONTÁBEIS**

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

Orientador: Paulo Roberto Mendes Da Silva

**UBÁ
2024**

SUMÁRIO

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.....	1
1. INTRODUÇÃO.....	2
2. DESENVOLVIMENTO.....	3
2.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	4
2.2 MISSÃO, VISÃO, VALORES.....	5
2.3 OBJETIVO ORGANIZACIONAL.....	6
2.4 ANÁLISE EXTERNA E INTERNA.....	7
3. ESTRATÉGIA EMPRESARIAL.....	9
4. PLANOS TÁTICOS.....	10
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11
ANEXO A	12
REFERÊNCIA.....	15

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

- **CONCEITO**

Segundo Chiavenato (2003) o planejamento é a função administrativa que define objetivos e decide sobre os recursos e tarefas necessários para alcançá-los adequadamente. A sua principal consequência são os planos. Planejar significa olhar para frente, visualizar o futuro e o que deverá ser feito.

- **ETAPAS**

Definir missão, visão e valores; estipular metas e indicadores; realizar uma análise SWOT; definir objetivos e metas e elaborar um plano de ação.

- **IMPORTÂNCIA**

Segundo Oliveira (2007) o planejamento é uma das funções principais do processo administrativo, possui conceitos mais amplos do que simplesmente organizar os números e adequar as informações, passando a ser um instrumento de administração estratégica, incorporando o controle de turbulências ambientais e possibilitando que a empresa conquiste mais competitividade e mais resultados organizacionais, pois é a função que indica a direção a ser consolidada pela empresa.

- **BENEFÍCIOS**

Segundo Chiavenato (2023) o processo de planejamento estratégico ainda pode criar e agregar valor porque obriga os gerentes a pensar sistematicamente sobre o futuro da organização e a estratégia adequada. Os responsáveis pela gestão desenvolvem uma compreensão sólida e atualizada da empresa e do seu futuro em um ambiente mutável, dinâmico e exponencial, permitindo-lhes reagir rapidamente aos novos e inesperados desafios e oportunidades à medida que ocorrem. Dependendo do rigor com que as atividades se desenvolvam, o processo de planejamento estratégico garante que todos os fatores relevantes sejam levados em conta e as decisões terão uma ampla base de fatos acordada conjuntamente pelos tomadores de decisão.

1. INTRODUÇÃO

O planejamento estratégico é um processo essencial dentro da empresa porque traça as diretrizes para o estabelecimento dos planos de ação que resultam em vantagens competitivas. Ele identifica recursos potenciais, reconhece fraquezas e estabelece um conjunto de medidas integradas a serem implementadas assegurando o sucesso dos resultados planejados.

O principal objetivo do presente trabalho é orientar a empresa Carinho Serviços Contábeis, ANEXO A, para que ela se desenvolva e consiga obter vantagens entre seus concorrentes, além de verificar qual o motivo barra a empresa para seu crescimento, levantar quais diferenciais é importante para se manter no mercado e avaliar quais ferramentas são utilizadas para realizar o planejamento empresarial.

2. DESENVOLVIMENTO

A empresa Carinho Serviços Contábeis, localizada na cidade de Ubá- MG, é uma tradicional prestadora de serviços completos em Contabilidade, atua no mercado prestando serviços de contabilidade para outras empresas e seu público alvo são empresas de médio porte. (FIG.1).

Através da criação do planejamento estratégico da empresa, irá permiti-la fornecer uma base sólida para a tomada de decisões, o que ajudará a reduzir a incerteza e o risco associados às decisões. Além disso, proporciona um melhor atendimento aos clientes e melhoria nos processos internos.

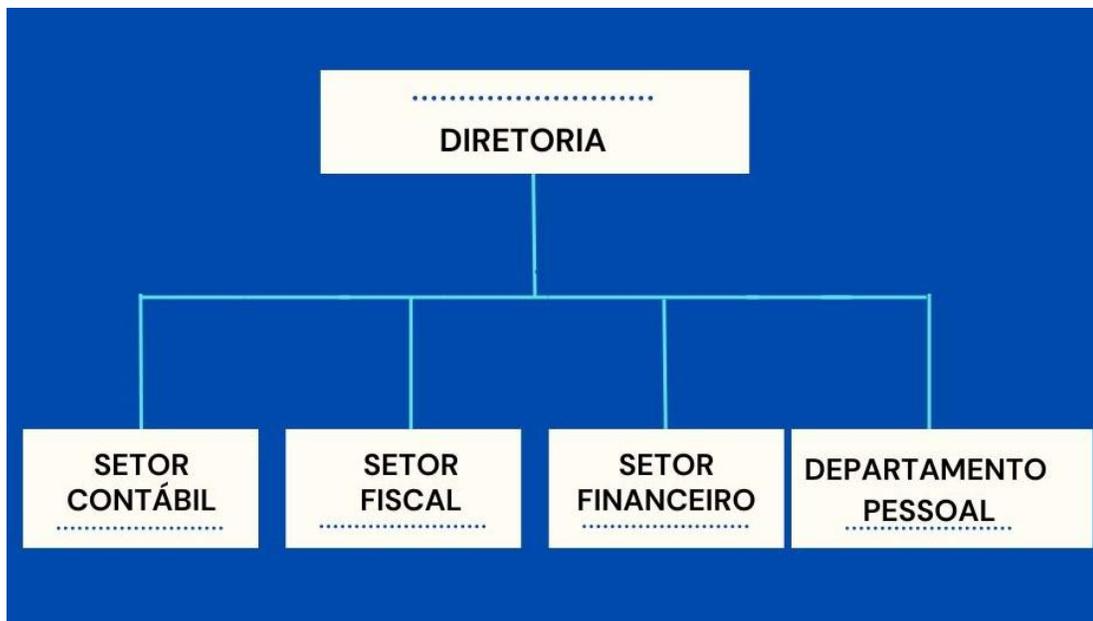
Figura 1 – Empresa carinho Serviços Contábeis



Fonte: próprio autor

2.1 Estrutura Organizacional

Figura 2 – Estrutura Organizacional



Fonte: próprio autor

Através da implementação da estrutura organizacional clara e bem definida (FIG.2) o escritório de contabilidade pode melhorar a eficiência operacional, a qualidade do serviço e a satisfação do cliente.

Com a definição da estrutura organizacional irá possibilitar uma melhor organização, em que terá uma hierarquia definida onde os cargos e responsabilidades estarão claramente definidos dentro de cada setor. Essa definição é de suma importância pelo fato de que divide as tarefas dentro da empresa e os colaboradores conseguirão realizar seus trabalhos de forma mais eficientes e assim irá contribuir para o aumento da satisfação dos clientes.

2.2 Missão, Visão e Valores

A empresa Carinhos Serviços Contábeis, compreende a sua missão, visão e valores.

(FIG.3)

Figura 3 – Missão, visão e valores.



Fonte: próprio autor

2.3 Objetivo organizacional

Proporcionar serviços contábeis de excelência, de acordo com as leis, promover satisfação dos clientes com atendimento personalizado, prestando consultorias, investindo em tecnologias e desenvolvimento contínuo da equipe fornecendo treinamento de qualidade para que estejam atualizados com as mudanças das leis.

É de suma importância que para que a empresa consiga alcançar seus objetivos utilize um *software* de contabilidade atualizado e eficiente, com o intuito de automatizar tarefas rotineiras e poder economizar tempo e reduzir erros. Buscar fornecer treinamento regulares de qualidade para os colaboradores sobre procedimentos internos, políticas da empresa, novas regulamentações fiscais e contábeis, bem como habilidades de comunicação e atendimento ao cliente.

Além disso, a empresa deve utilizar ferramentas de comunicação e colaboração, como *intranets* e plataformas de mensagens instantâneas para facilitar a comunicação e o compartilhamento de informações entre os colaboradores e os clientes internos.

Os líderes devem valorizar os *feedbacks* dos colaboradores, mostrando que suas opiniões são valorizadas. Devem delegar as responsabilidades e confiar na equipe, permitindo que tomem decisões e se responsabilizem por suas tarefas. É importante que mantenham uma relação próxima com os clientes, entendendo suas necessidades, trabalhando e prestando apoio para superar suas expectativas.

Em relação ao ambiente de trabalho, deve haver uma cultura de trabalho em equipe dentro do escritório, promovendo um ambiente onde todos se sintam valorizados e respeitados.

2.4 Análise externa e interna (Análise SWOT- FOFA)

A análise SWOT é uma ferramenta útil para avaliar os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças de uma organização, ajuda a reduzir as chances de falhas no futuro, entendendo quais são suas deficiências e eliminando todos os erros de escopo que podem ser prejudiciais ao seu negócio. (FIG.4)

Figura 4- Análise SWOT - FOFA



Fonte: próprio autor

Com o intuito de aprimorar a qualidade da empresa Carinho, deve-se oferecer treinamentos para seus colaboradores para que possam passar informações corretas e para que os seus clientes se sintam seguros em confiar no trabalho da empresa. Outro fato importante é a empresa buscar por tecnologias avançadas onde irá aprimorar e ter um melhor desenvolvimento no ambiente de trabalho.

Além disso, deve implementar um programa de mentoria onde colaboradores experientes possam guiar os menos experientes, realizar testes periódicos para avaliar o conhecimento dos mesmos após os treinamentos e também utilizar indicadores de desempenho para monitorar a aplicação prática das habilidades conceituais no trabalho diário, com o intuito de fortalecer a linha de frente do escritório.

É válido destacar que para enfrentar novos concorrentes que estão sendo incentivados pela prefeitura e outras organizações, o escritório deve adotar uma abordagem estratégica abrangente, como criar pacotes que integrem contabilidade, consultoria financeira, planejamento tributário, e outros serviços adicionais que agreguem valor, manter uma relação próxima e de confiança com seus clientes pode criar lealdade e reduzir a probabilidade de eles migrarem para novos concorrentes, reforçar a presença do seu escritório no mercado e torne-o mais visível e atrativo para novos clientes utilizando por exemplo depoimentos de clientes satisfeitos, envolva-se em iniciativas de responsabilidade social corporativa que beneficiem a comunidade local e sempre esteja preparado para ajustar rapidamente suas ofertas e estratégias em resposta às mudanças do mercado.

Outrossim, a empresa deve destacar a longa história e experiência da empresa em materiais de *marketing* e comunicação com os clientes, mostrar como sua experiência agrega valor e confiança.

3. ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

Para a empresa alcançar seus objetivos é de extrema importância incentivar a participação e o engajamento dos colaboradores para aumentar a motivação resultando em um melhor desempenho geral e na realização dos objetivos da empresa. Para evitar os erros cometidos e ser um escritório de contabilidade atrativo aos clientes, deve analisar os fatores externos e interno, oferecer um atendimento personalizado e individualizado para cada cliente, procurar entender as necessidades e objetivos de cada cliente e sempre estar disposto para resolver seus problemas.

A empresa Carinho deve investir em *marketing* digital para aumentar sua visibilidade *online* e atrair novos clientes. Isso pode incluir a criação de um *website* profissional, presença ativa nas redes sociais, produção de conteúdo relevante e campanhas de publicidade direcionadas.

Executar os planos de ação de acordo com o cronograma estabelecido, acompanhando de perto o progresso e fazendo ajustes conforme necessário é importante para evitar erros.

4. PLANOS TÁTICOS

Chiavenato (2003) conclui que o administrador utiliza o planejamento tático para delinear o que as várias partes da organização – como departamentos ou divisões – devem fazer a fim de que a organização obtenha sucesso no decorrer do período de um ano de seu exercício. Os planos táticos geralmente são desenvolvidos para as áreas de produção, *marketing*, pessoal, finanças e contabilidade.

É importante a empresa implementar um programa de atendimento ao cliente personalizado, garantindo um acompanhamento regular das necessidades e expectativas dos clientes, com isso os clientes ficarão satisfeitos e gera a atração de novos clientes. Desenvolver materiais de *marketing* personalizados, como folhetos, apresentações e conteúdo online, destacando os serviços oferecidos pelo escritório, criar um Instagram para realizar postagens dos serviços prestados, isso gera atração de novos clientes.

É válido ressaltar que, é necessário otimizar processos internos, como a preparação de relatórios contábeis e a gestão de documentos, por meio do uso de *software* de contabilidade e sistemas de gestão empresarial, facilitando e otimizando o trabalho prestado pelo escritório. Além disso, deve proporcionar treinamentos regulares para a equipe sobre as melhores práticas de contabilidade, uso de ferramentas tecnológicas e conformidade com regulamentações fiscais e contábeis para que estejam preparados para lidar com os possíveis problemas de clientes.

Outrossim, a empresa deve realizar pesquisas de satisfação do cliente para coletar *feedback* e identificar áreas de melhoria nos serviços prestados pelo escritório.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O planejamento estratégico é crucial para o sucesso da empresa. É essencial analisar os fatores internos e externos da empresa, toda a equipe deve estar ciente dos objetivos e metas estabelecidos, os objetivos devem ser claros, específicos, mensuráveis e realistas, com prazos bem definidos e avaliar se o processo está operando de maneira eficaz.

Na empresa Carinho Serviços Contábeis, essa abordagem foi seguida com rigor. O planejamento estratégico da organização foi um processo detalhado e colaborativo, em que foi realizada várias etapas para garantir um desenvolvimento completo e eficaz. Foram estabelecidas metas a serem cumpridas, definição de cada tarefa por responsável, investimento em inovação e tecnologia, além de elevar o nível de treinamento dos colaboradores e líderes.

Com a implementação do planejamento estratégico trouxe vários resultados positivos, que foram fundamentais para o crescimento e sucesso contínuo da empresa. Foi possível alinhar todos os colaboradores em torno de objetivos e metas comuns, com uma visão clara e bem definida, cada membro da equipe compreendeu seu papel e contribuiu de forma mais eficaz para o alcance dos objetivos da empresa, a adoção de novas tecnologias e a otimização dos processos internos resultaram em uma melhoria significativa na eficiência operacional.

Além disso, por meio do planejamento estratégico foi possível obter inúmeros benefícios para a empresa, desde melhorias internas na eficiência operacional e na capacitação da equipe até um aumento na satisfação do cliente e na resiliência organizacional. Com isso, não apenas fortaleceram a posição no mercado, mas também prepararam para um futuro de crescimento sustentável e contínuo sucesso.

ANEXO A

ANEXO A - ELABORAÇÃO DE UM PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 1

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 Apioneira 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 ROSTOSUMÁRIO

- 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)
- Outros

Referências

CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento estratégico**. Rio de Janeiro: Atlas, 2023. ISBN 9786559774418. Acesso em: 01 jun. 2024.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos**. 2 eds. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. Acesso em: 01 jun. 2024.

OLIVEIRA, Djalma P. R. **Planejamento estratégico: conceito, metodologia, pratica**. 24. Ed. São Paulo: Atlas, 2007. Acesso em: 01 jun. 2024.