

Felipe Pedroso Castelo Branco Casseiro Martins

PLANO DE AÇÃO APLICADO
NAS ORGANIZAÇÕES

Belo Horizonte

2011

Felipe Pedroso Castelo Branco Cassemiro Martins

PLANO DE AÇÃO APLICADO NAS ORGANIZAÇÕES

Trabalho apresentado à disciplina
“Gestão de Processos” para
obtenção de créditos de aprovação
no curso de graduação em Ciências
Contábeis da Faculdade FEAD –
Educação a Distância.

Orientador: Prof. Antônio Gomes da
Conceição.

Belo Horizonte

2011
SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	04
1. PLANO DE AÇÃO APLICADO NAS EMPRESAS.....	04
1.1 EMPRESA: TRAVEL TOUR.....	04
1.2 EMPRESA: TREISF INDUSTRIA E COMERCIO LTDA	05
1.3 EMPRESA: FRANQUIA CACAU SHOW.....	05
1.4 EMPRESA: EDUARDO REPRESENTAÇÕES COMERCIAIS LTDA... 	06
1.5 EMPRESA: OFICINA DO ESPRESSO LTDA.....	07
1.6 EMPRESA: TRANSPOL LTDA.....	08
1.7 EMPRESA: ADCOL SERVIÇOS GERAIS LTDA.....	08
1.8 AUTOMOTIVA MECÂNICA DE VEÍCULOS LTDA.....	09
1.9 EMPRESA: ACADEMIA GH LTDA.....	09
1.10 EMPRESA: GSC GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMATICA.....	10
2. CONCLUSÃO.....	10
3.REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	10

INTRODUÇÃO

O Plano de Ação é uma ferramenta importantíssima na gestão das organizações, pois auxilia o planejamento estratégico em busca das metas e objetivos, estabelecendo diretrizes que permitem o controle de todas as atividades e processos, chaves para o desenvolvimento e sucesso nas operações, determinando o que deverá ser realizado, quem serão os responsáveis, quando serão realizadas as atividades, em quais locais setores ou processos, o motivo e a razão para se tomar estas medidas, como as mesmas serão realizadas e sua metodologia, e principalmente determinar quanto de capital será investido e quais os impactos financeiros na organização com a implantação deste plano.

O trabalho em questão, visa abordar alguns exemplos práticos na implantação de planos de ações em algumas empresas, e como as mesmas realizam a gestão e controle das atividades estabelecidas neste.

1. PLANO DE AÇÃO APLICADO NAS EMPRESAS

1.1 EMPRESA: TRAVEL TOUR

Área de atuação: Agência de Viagens e Turismo.

PLANO DE AÇÃO					
TRAVEL TOUR AGENCIA DE VIAGENS LTDA					
	O que?	Quem?	Quando?		Quanto?
			Início	Término	
1	Treinar os Consultores de Viagens	Diretor de Vendas: Fabrício	01/09/2011	30/09/2011	R\$1.500,00
2	Realizar propagandas através de Folders e Folhetos de promoções e Pacotes	Terceirização de Serviços	01/10/2011	10/12/2011	R\$2.000,00
3	Aumentar as Vendas em 20%, de Pacotes Turísticos Internacionais, para o fim de ano, em relação ao ano anterior.	Consultores de Viagens: Rodrigo e Felipe.	01/10/2011	20/12/2011	Faturamento Estimado: R\$ 60.000,00

Análise gerencial:

A empresa tem como objetivo atingir metas financeiras no resultado das vendas de pacotes turísticos internacionais para o fim de ano, capacitando seus funcionários com cursos e feiras junto aos fornecedores para conhecer mais detalhes sobre os produtos, para atender melhor as dúvidas de sua clientela, e investindo em material informativo para atrair clientes e participando de feiras para divulgação dos produtos.

As vendas estão superando as expectativas de retorno de aumento em 20% em relação ao mesmo período no ano anterior, através de planilhas todos os custos do plano de ação estão sendo gerenciados e atualmente estão abaixo do previsto.

1.2 EMPRESA: TREISF INDUSTRIA E COMERCIO LTDA

Área de atuação: confecção de vestidos femininos.

PLANO DE AÇÃO						
TREISF INDUSTRIA E COMERCIO LTDA						
	O que?	Quem?	Quando?		Como?	Quanto?
			Início	Término		
1	Reduzir compra de tecidos danificados.	Compras e estoque	01/01/2011	31/12/2011	Selecionando melhor os fornecedores, e contratando funcionário que fiscalize a entrada de tecidos.	R\$20.000,00
2	Melhorar acabamento na confecção das roupas.	Costureiras	01/01/2011	31/12/2011	Contratando costureira experiente de alta costura, para coordenar equipe.	R\$40.000,00

Análise Gerencial:

A empresa está sofrendo grandes perdas e devoluções de mercadorias danificadas, sendo assim, está fiscalizando e investindo mais nas equipes dos setores de compra, estoque e produção, pois estas áreas são as maiores responsáveis pela qualidade dos produtos.

Com as medidas implantadas de acordo com o plano de ação, foi possível perceber a redução das notas fiscais de devolução de mercadorias tanto nas entradas como nas saídas, na produção com a contratação da costureira coordenadora, foi possível identificar funcionário no setor responsável por muitas falhas nas peças, e otimizar a produção identificando quais costureiras eram mais qualificadas para determinados processos.

1.3 EMPRESA: FRANQUIA CACAU SHOW

Área de atuação: venda de doces, bombons e chocolates.

PLANO DE AÇÃO					
FRANQUIA: CACAU SHOW					
	O que?	Quem?	Quando?	Como?	Quanto?

			Início	Término		
1	Redução de perdas e roubos de mercadorias.	Administração	01/01/2011	31/12/2011	Colocar vidros para impedir que o cliente toque nos produtos de chocolate	R\$2.000,00
2	Aumentar as vendas de fim de ano.	Vendedores: Débora e Letícia	15/11/2011	30/12/2011	Melhorando a qualidade no atendimento, sendo mais atencioso e solícito com os clientes e receberam participação nos lucros do fim de ano.	
3	Aumentar o estoque de produtos para o final do ano.	Administração	01/10/2011	30/12/2011	Estocando maiores quantidades de produtos de Natal e Reveillon, como o Panetone.	R\$8.000,00

Análise Gerencial:

A empresa da franquia “Cacau Show”, está tendo problemas com clientes que tocam nos produtos e os danificam e outros que estão roubando, sendo assim foi necessário colocar uma vitrine que impede que o cliente toque nos produtos, solicitando a um vendedor que possa abrir para que ele adquira o produto, as perdas diminuíram bastante, os vendedores foram estimulados a vender mais com uma proposta de participação nos resultados de fim de ano, notável no comportamento e no aumento das vendas, já quanto ao estoque percebeu-se que em períodos do Natal do ano passado e na Páscoa deste ano este foi o grande gargalo, pois a empresa solicitou mercadorias em prazo curto e não havia mais estoques de seus fornecedores, suficientes para atender a sua demanda, por isso este ano será antecipada as compras de produtos para a venda no fim de ano.

1.4 EMPRESA: EDUARDO REPRESENTAÇÕES COMERCIAIS LTDA

Área de Atuação: Representação comercial de peças para veículos.

PLANO DE AÇÃO						
EDUARDO REPRESENTAÇÕES LTDA						
	O que?	Quem?	Quando?		Como?	Quanto?
			Início	Término		
1	Aumentar a quantidade de atendimento de pedidos dos clientes.	Proprietário	01/01/2011	31/12/2011	Contratando um auxiliar para atendimento de pedidos, com conhecimentos de internet, para efetuar pedidos através de e-mails.	R\$15.000,00

Análise Gerencial:

O atendimento de pedidos e encomendas era apenas via telefone, sendo assim, estava perdendo muitas vendas potenciais, pois clientes estavam ligando e não conseguiam ser atendidos e solicitar seus pedidos, desistindo assim de comprá-los.

A empresa de pequeno porte com o faturamento em torno de R\$ 15.000,00 com apenas o proprietário atendendo os pedidos de peças, estava com capacidade de oferta de atendimento a pedidos inferior a demanda, o dono não possuía conhecimento de informática para comunicar com clientes e fornecedor via e-mail, sendo assim contratou um funcionário fixo, para atender pedidos via telefone e com conhecimentos de informática para efetuar os pedidos por e-mail.

Durante os 3 primeiros meses as vendas já haviam ultrapassa os R\$ 20.000,00 e os pedidos por e-mail já estavam em 30% do total, o custo do funcionário por 1 ano e do computador para os pedidos via e-mail, já estavam recuperados neste pequeno período.

1.5 EMPRESA: OFICINA DO ESPRESSO LTDA

Área de atuação: Manutenção de máquinas de café expresso.

PLANO DE AÇÃO						
OFICINA DO ESPRESSO LTDA						
	O que?	Quem?	Quando?		Como?	Quanto?
			Início	Término		
1	Aumentar o conhecimento dos funcionários e melhorar a qualidade da manutenção das máquinas de café.	Proprietário e funcionários	01/01/2011	31/12/2011	Investindo em treinamento dos funcionários nas empresas que produzem as máquinas e atualização das novas tecnologias aplicadas nas máquinas com cursos de capacitação	R\$8.000,00
2	Aumentar o número de marcas de máquinas, que permitem a empresa tornar-se autorizada para manutenção e concerto.	Proprietário	01/01/2011	31/12/2011	Apresentando as empresas produtoras de máquinas suas qualificações e estrutura.	R\$2.000,00

Análise Gerencial:

A empresa esta deixando de atender pedidos de manutenção, pois não tem conhecimento técnico de tecnologias novas aplicadas nas máquinas de café e muitas marcas de máquinas de café, ainda não são parceiras, portanto é necessário aumentar a qualificação de seus funcionários e procurar parcerias com outras empresas, para dar

manutenção em máquinas de outras marcas que representam 40% da demanda por manutenção, possibilitando assim um aumento expressivo no faturamento

1.6 EMPRESA: TRANSPOL LTDA

Área de atuação: Transportadora de Combustíveis.

PLANO DE AÇÃO						
TRANSPOL LTDA						
	O que?	Quem?	Quando?		Como?	Quanto?
			Início	Término		
1	Controlar o prazo de entrega, dos combustíveis desde o abastecimento e saída da Petrobrás até o destino	Gerente de Transporte e Logística	01/01/2011	31/12/2011	Instalando sistema GPS, comunicação e rastreamento da frota, verificando posicionamento dos veículos, acompanhando durante todo o percurso.	R\$30.000,00

Análise Gerencial:

Os prazos para entrega do combustível em seu destino estão fora do padrão dos concorrentes, sem motivo óbvio, portanto a empresa está investindo em sistemas tecnológicos de comunicação e rastreamento, para evitar tempo perdido em paradas não planejadas no cronograma da viagem, em alguns meses controle de tempo já apresentou queda em alguns trechos se aproximando da normalidade.

1.7 EMPRESA: ADCOL SERVIÇOS GERAIS LTDA

Área de atuação: Terceirização de conservação e limpeza.

PLANO DE AÇÃO						
ADCOL SERVIÇOS GERAIS LTDA						
	O que?	Quem?	Quando?		Como?	Quanto?
			Início	Término		
1	Controle de estoque de material de limpeza	Responsável pelo Almoxarifado	01/01/2011	31/12/2011	Instalação de sistema de controle de entradas e saídas do estoque e fiscalização mais efetiva.	R\$4.000,00

Análise Gerencial:

O estoque de materiais de limpeza aplicados no serviço da empresa estão sendo consumidos de forma anormal, há suspeitas de desvio, portanto, foi implantado um sistema de informação para controle de entradas e saídas de estoque, com identificação de quem, quando e o que foi retirado do estoque.

Os números já começaram demonstrar normalidade nas retiradas do estoque.

1.8 EMPRESA: AUTOMOTIVA MECÂNICA DE VEÍCULOS LTDA

Área de atuação: Serviços de manutenção de veículos

PLANO DE AÇÃO					
AUTOMOTIVA MECÂNICA DE VEÍCULOS LTDA					
O que?	Quem?	Quando?		Como?	Quanto?/ ano
		Início	Término		
1 Aumentar capacidade de atendimento para concerto de veículos.	Proprietário	01/01/2011	31/12/2011	Aluguel de espaço, galpão para manutenção e concertos de veículos em um outro local.	R\$36.000,00
2 Comprar caminhão guincho	proprietário	01/01/2011		Atravé de financiamento bancário	R\$70.000,00
3 Transportar veículos para manutenção e reparo até o galpão	Motorista	01/10/2011	31/12/2011	Através do caminhão guincho	R\$8.000,00

Análise Gerencial:

O espaço da empresa já não suportava o número de veículos, sendo assim vários veículos estavam ficando na rua, então foi alugado um galpão para veículos, e parte dos serviços foram destinados a este local, foi possível também aumentar a capacidade de atendimento, e os serviços mais simples rápidos permaneceram na matriz e os mais complexos e demorados passaram a ser realizados no novo galpão.

1.9 EMPRESA: ACADEMIA GH LTDA

Área de atuação: Academia de ginástica.

ACADEMIA GH LTDA					
O que?	Quem?	Quando?		Como?	Quanto?/ ano
		Início	Término		
1 Comercializar produtos, como suplementos e acessórios.	Recepcionistas da academia	01/01/2011	31/12/2011	Criar um Show room na recepção para apresentação dos produtos	R\$10.000,00
2 Inserir novas modalidades e atividades físicas.	proprietário	01/01/2011	01/12/2011	Contratando um professor de Pilates e outro de aula dança	R\$25.000,00
3 Comprar equipamentos de Pilatis	Proprietário	01/10/2011		Com as reservas de capital da empresa.	R\$17.000,00

Análise Gerencial:

A gerência está investindo em novas atividades e negócios, para atrair mais clientes, pois a espaço sobrando e que atende na implantação das novas atividades, quanto a comercialização muitos alunos perguntavam sobre venda de suplementos e percebendo esta demanda potencial, o administrador resolveu investir no show room,

que já está gerando boa lucratividade, quanto a dança de salão e Pilatis, o retorno ainda não veio, porém já paga os custos com os profissionais, e possui expectativa de crescimento.

1.10 EMPRESA: GSC GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMATICA

Área de atuação: Gestão de sistemas de informática e consultoria.

PLANO DE AÇÃO						
GSC GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMATICA LTDA						
	O que?	Quem?	Quando?		Como?	Quanto?/ ano
			Início	Término		
1	Fiscalizar projetos, consultores e qualidade na implantação dos softwares.	Coordenador de Sistemas e Projetos	01/01/2011	31/12/2011	Comparecendo a sede de implantação dos sistemas de nossos clientes e avaliando o trabalho de nossos consultores, através de indicadores técnicos.	R\$20.000,00

Análise Gerencial:

Atividade visa manter o controle da qualidade na consultoria prestada, analisando procedimentos técnicos adotados pelos consultores, verificando se prazos e metas estão sendo mantidos dentro do cronograma e medir a satisfação do cliente com serviços prestados.

2. CONCLUSÃO

Através da análise de várias empresas de segmentos diferentes, foi possível perceber a importância de se estabelecer diretrizes para alcançar as metas e objetivos, pois, com o Plano de Ação ficou fácil organizar os procedimentos essenciais para que a empresa prospere, quais os custos e tempo necessários para implantar medidas eficazes, e permite a gestão que oriente seus esforços naqueles procedimentos estabelecidos de acordo com sua necessidade e urgência, e controle os resultados, promovendo mudanças caso seja necessário,

3. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MAXWELL RODRIGUES (Brasil). **Executando um Plano de Ação na Empresa**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/executando-um-plano-de-acao-na-empresa/24384/>>. Acesso em: 04 nov. 2011.