



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

***Gestão Empresarial
pela Qualidade Total***

Ms. Gilmar Laguna

Pauta

Qualidade Total



Liderança



Estratégia Empresarial



Gestão por Processos



Apresentação da Empresa



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

Qualidade Total

Fundamentos da Excelência

“Expressam conceitos reconhecidos internacionalmente e que se traduzem em práticas ou fatores de desempenho encontrados em organizações líderes de “Classe Mundial”, que buscam constantemente se aperfeiçoar e se adaptar às mudanças globais.”

Fonte: www.fnq.org.br

Pensamento Sistêmico



Fundamentos da Excelência

Aprendizado Organizacional



Fundamentos da Excelência

Cultura de Inovação

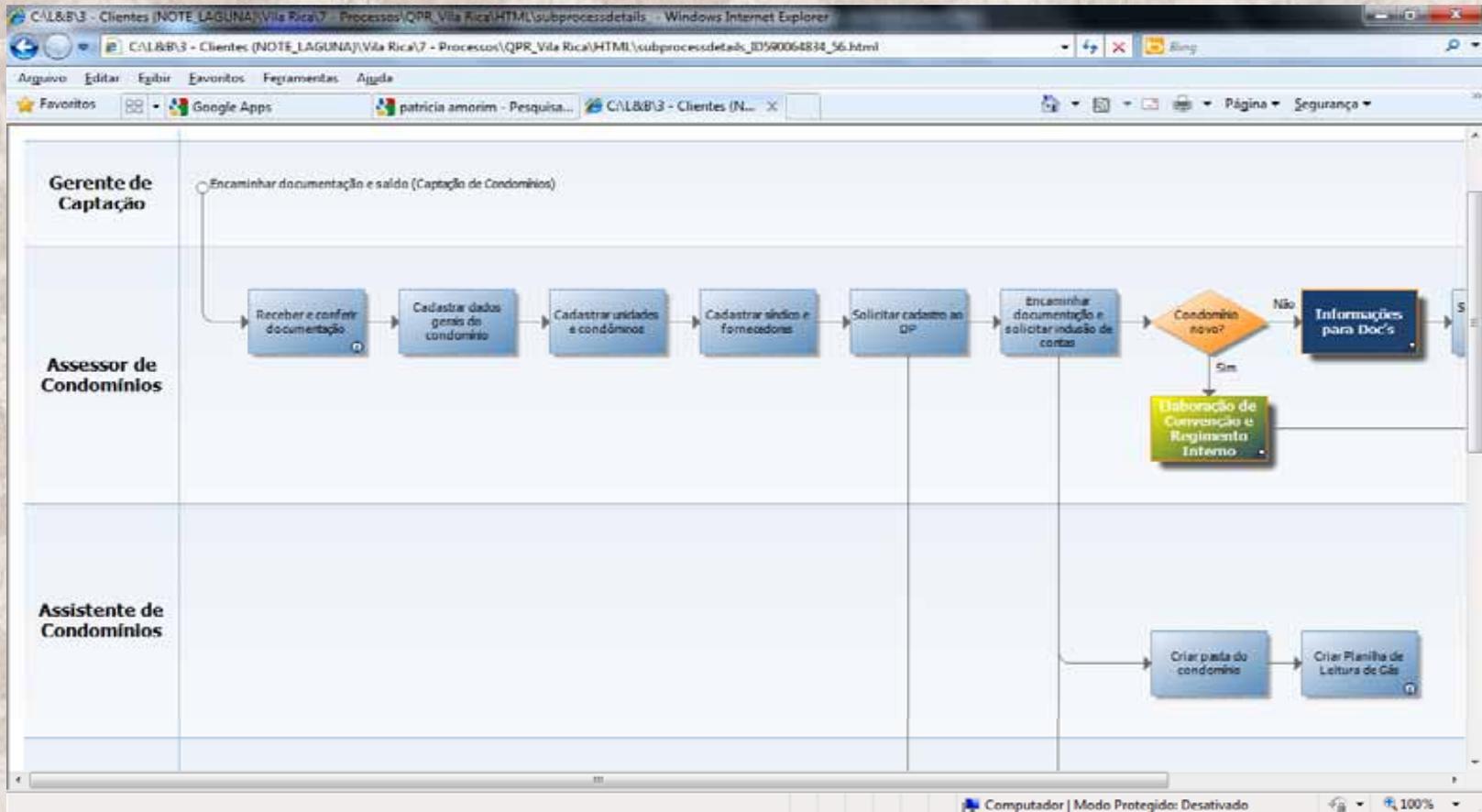


Fundamentos da Excelência

Liderança e Constância de Propósito

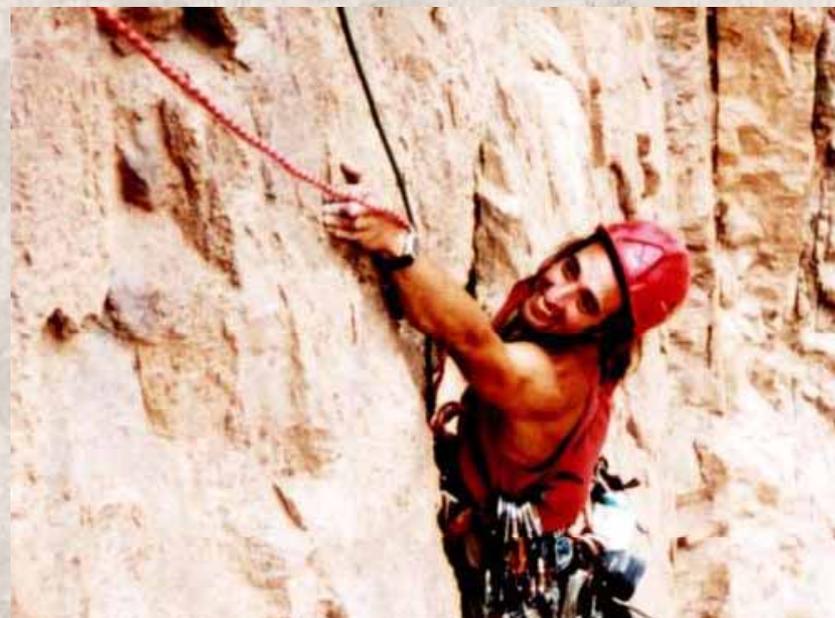


Orientações por Processos e Informações



Fundamentos da Excelência

Visão de Futuro



Fundamentos da Excelência

Geração de Valor



Fundamentos da Excelência

Valorização das Pessoas



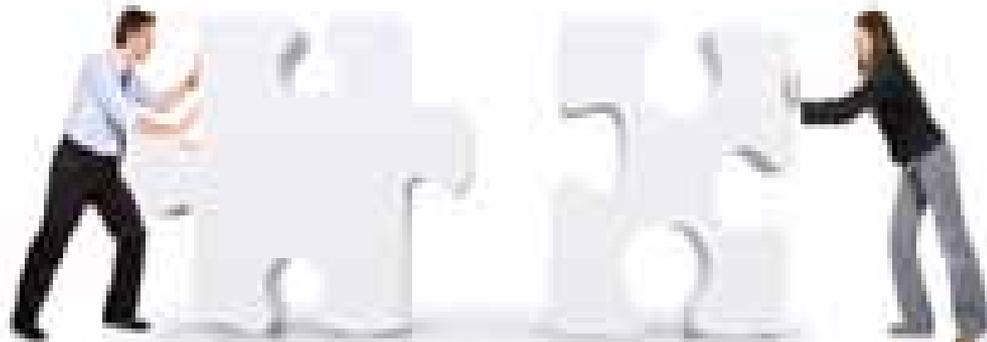
Fundamentos da Excelência

Conhecimento sobre Cliente e Mercado



Fundamentos da Excelência

Desenvolvimento de Parcerias



Fundamentos da Excelência

Responsabilidade Social



Critérios da Qualidade



| **INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO**

| **CLIENTES**

| **PESSOAS**

| **PROCESSOS**

| **ESTRATÉGIAS e PLANOS**

| **SOCIEDADE**

Correlação entre Fundamentos e os Critérios da Qualidade



Fonte: www.fnq.org.br



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

Liderança

Lições Básicas de Liderança

- O Líder é alguém que possui seguidores!
- Popularidade não é sinônimo de liderança. Resultado sim!
- O Líder serve de exemplo, sempre!
- Liderança não quer dizer posição, privilégios, títulos ou dinheiro. Significa responsabilidade!

Liderança Situacional

- Não existe um único tipo de liderança, é preciso adaptar-se à pessoa e ao contexto.
- Não é possível tratar todo mundo igual e nem ser o mesmo com todos.
- É preciso ter muita habilidade em identificar a pessoa e a situação envolvida para aplicar o melhor estilo!
- Na prática....

Liderança Situacional

- A pessoa NÃO sabe o que tem a fazer...
- NÃO sabe como fazer....
- Tem os recursos necessários para fazer...
- Quer e tem atitude de fazer...
- Que tipo de líder devo ser?
- PARTICIPATIVO



Liderança Situacional

- A pessoa sabe o que tem a fazer...
- Sabe como fazer....
- Tem os recursos necessários para fazer...
- Quer e tem atitude de fazer...
- Que tipo de líder devo ser?
- LIBERAL



Liderança Situacional

- A pessoa sabe o que tem a fazer...
- Sabe como fazer....
- Tem os recursos necessários para fazer...
- NÃO quer ter a atitude de fazer...
- Que tipo de líder devo ser?
- **AUTOCRÁTICO**



Liderança Situacional

- A pessoa NÃO sabe o que tem a fazer...
- NÃO sabe como fazer....
- Tem os recursos necessários para fazer...
- NÃO quer aprender a fazer...
- Que tipo de líder devo ser?
- JUSTUS





SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

Estratégia Empresarial

Estratégias Genéricas

Três estratégias genéricas têm tido sucesso na formulação de métodos que permitem uma empresa superar seus competidores...

Quadro Estratégico

Vantagem Estratégica

Alvo

Baixo Custo

Singularidade

Mercado Inteiro

Liderança Global
em Custo

Diferenciação

Segmento de
Mercado

Focalização

Negócio

- O Negócio de uma organização define as linhas de atuação, o mercado e o tipo de produto ou serviço que será desenvolvido, disponibilizado ou comercializado.
- O negócio da organização é definido a fim de caracterizar o que a empresa se propõe a fazer, ramo de atividades e o foco de público a ser atendido.

Visão

- A Visão da empresa define o destino da mesma, um norte, um rumo a ser seguido.
- A visão é aplicada para caracterizar onde a empresa quer chegar.
- Tem que ir além de uma definição de objetivos...
- Tem que pensar no futuro...
- Tempere com muito sonho
- É escrita no tempo “Futuro”.



Missão

- A Missão da empresa define o propósito, a razão de sua existência e como deve ser seu posicionamento perante o negócio definido.
- É aplicada para caracterizar quem é a empresa e para que serve (finalidade).
- Deve ser escrita no tempo “Presente”

Princípios e Valores

- Define um código do que é um comportamento aceitável ou inaceitável.
- Busca ser um guia de princípios ou um código de ética que baliza a tomada de decisão.
- Necessitam ser transformados em comportamentos específicos.
- Consistentes com a história e a cultura da organização
- É o código de ética do negócio.

Análise do Ambiente

- Análise das 5 forças competitivas
 - Concorrentes na indústria
 - Entrantes potenciais
 - Produtos ou serviços substitutos
 - Fornecedores
 - Clientes
- Análise interna da organização
 - Pessoas
 - Estrutura
 - Tecnologia
 - Capacidade de Investimento

Análise SWOT

- Baseando-se na análise do ambiente identificar:
 - Pontos Fortes
 - Pontos Fracos
 - Oportunidades
 - Ameaças

Análise SWOT

Oportunidades = **APROVEITE!!!**

Ameaças = **EVITE!!**

Forças = **USE AO MÁXIMO!!**

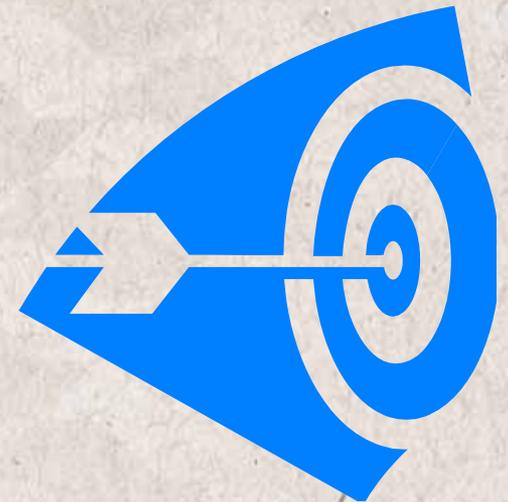
Fraquezas = **ELIMINE!!!**

Formulação de objetivos e metas

- Objetivos são resultados quantitativos e/ou qualitativos que a empresa deve alcançar em um determinado período de tempo.
- Devem ser coerentes, viáveis e desafiadores, mensuráveis, com prazo e em número reduzido.
- Cada objetivo tem um conjunto de metas.

Formulação de objetivos e metas

Metas são etapas de forma quantificada e com prazos definidos, necessárias para atingir os objetivos, permitindo melhor controle dos resultados.



Definição dos Indicadores

- Refinamento dos objetivos estratégicos
- Identificar as métricas que melhor captam e comunicam a intenção dos objetivos
- Elaboração do plano de metas e padrões dos indicadores
- Identificação das fontes e origens dos dados
- Especificação da formulação hierárquica dos indicadores
- Começar aos poucos.....

Principais Indicadores

- Faturamento
- Custos
- Lucro ou Prejuízo
- Satisfação e Retenção de Clientes
- Satisfação e Retenção de Colaboradores
- Taxa de Efetivação de Vendas e Locações

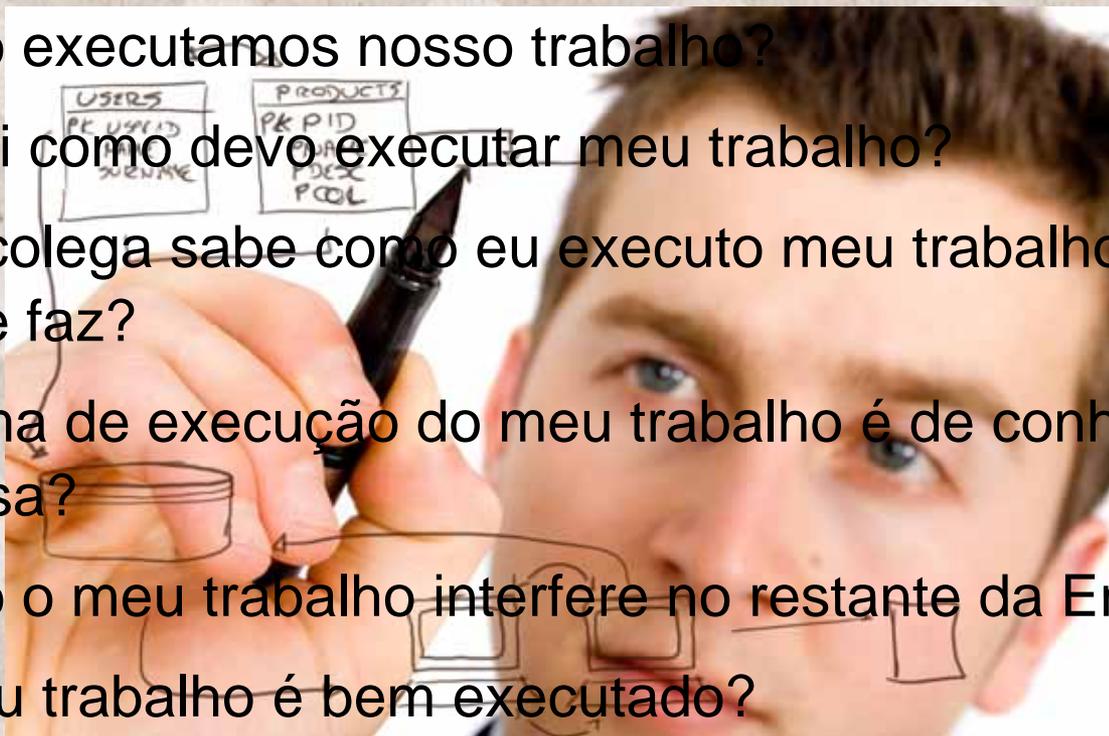


SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

Gestão por Processos

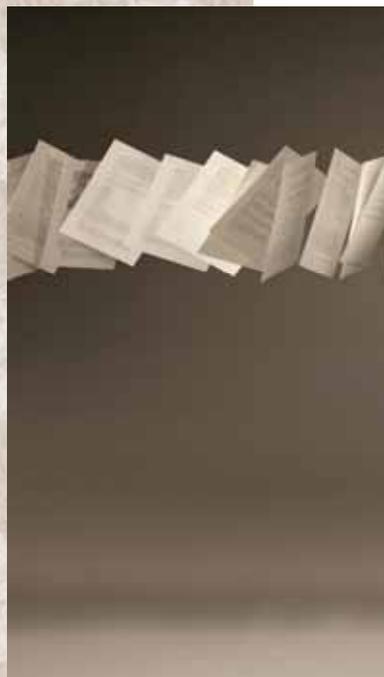
Algumas Questões...

- | Como executamos nosso trabalho?
- | Eu sei como devo executar meu trabalho?
- | Meu colega sabe como eu executo meu trabalho? E eu, sei o que ele faz?
- | A forma de execução do meu trabalho é de conhecimento da empresa?
- | Como o meu trabalho interfere no restante da Empresa?
- | O meu trabalho é bem executado?
- | O meu cliente está satisfeito com o meu trabalho?



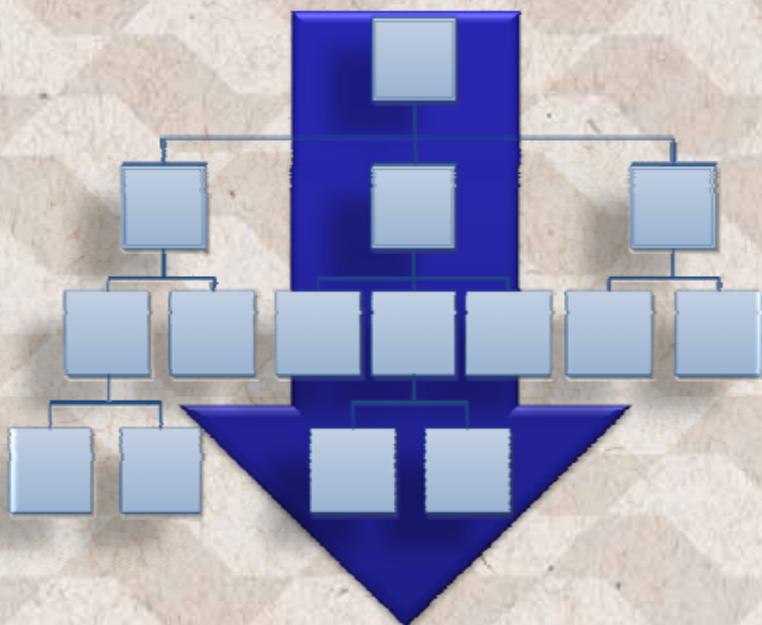
Gestão por Processos

~~Diagnóstico de processos, gestão de processos, processos~~



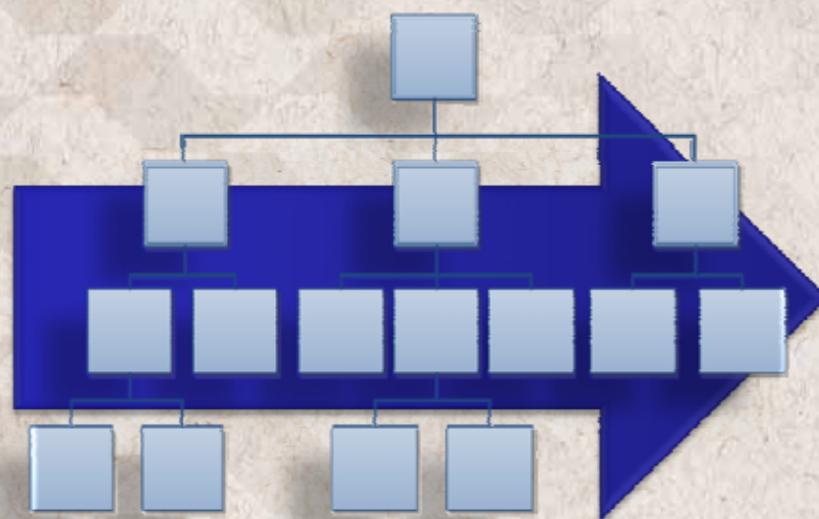
Gestão por Processos

Gerenciamento Funcional



**Eficiência no uso
dos recursos**

Gerenciamento Interfuncional



**Eficácia no atendimento
ao cliente**



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

Mensagem Final





LAGUNA & BAULER
ASSESSORIA ORGANIZACIONAL

OBRIGADO!!

7

laguna@lagunaebauler.com.br

ANOS