



# Processos e Pessoas em Pequenas Empresas

Paula Aravena



Você se considera  
um bom gestor?





BOMBERS  
VALÈNCIA



O que é Gestão?



# O Tripé da Administração: Pessoas, Processos e Ferramentas.



# Pessoas e Processos

- Pequenas empresas.
- Desafios enfrentados.
- A relevância da gestão de processos e pessoas para o desenvolvimento do negócio.





# O Pilar PESSOAS

- **Pessoas como o maior ativo:**
  - A equipe como motor da empresa.
  - A importância da cultura organizacional.
  - A necessidade de desenvolvimento e engajamento dos colaboradores.
- **Desafios na gestão de pessoas em pequenas empresas:**
  - Dificuldade em encontrar e reter talentos.
  - Falta de recursos para investir em treinamento e desenvolvimento.
  - Desmotivação e baixa produtividade.



# O Pilar PROCESSOS

O que são processos?

- Definição clara e exemplos práticos.
- A importância de processos bem definidos e eficientes.



# O Pilar PROCESSOS

## Benefícios da gestão de processos:

- Aumento da produtividade e qualidade.
- Redução de custos e erros.
- Melhoria da tomada de decisão.

## Desafios na gestão de processos em pequenas empresas:

- Falta de documentação e padronização.
- Dificuldade em implementar novas ferramentas e tecnologias.
- Resistência à mudança.



# Estudo de Caso - Clínica Médica

## Situação Inicial:

- **Falta de alinhamento entre os sócios:** Cada médico tinha uma visão diferente sobre a direção da clínica.
- **Conflitos entre as secretárias:** As secretárias competiam entre si, gerando um ambiente de trabalho tenso e prejudicando a qualidade do atendimento.
- **Falta de padronização nos processos:** Não havia um processo definido para atendimento ao paciente, marcação de consultas, emissão de laudos e gestão de estoque, financeiro.
- **Sistema Gerencial:** sem uso.
- **Dificuldade em acompanhar indicadores:** A clínica não possuía indicadores de desempenho, o que dificultava a identificação de problemas e a tomada de decisões baseadas em dados.

# Estudo de Caso - Clínica Médica

## Solução Implementada:

- **Criação de um plano estratégico:** Os sócios foram reunidos para definir a visão, missão e valores da clínica, além de estabelecer metas e indicadores de desempenho.
- **Mapeamento dos “gargalos”:** sessões com todos os integrantes da equipe.
- **Implementação de um sistema de gestão:** Foi adotado um software de gestão clínica para centralizar as informações dos pacientes, agendar consultas, controlar o estoque e gerar relatórios.
- **Padronização dos processos:** Foram definidos processos claros e padronizados para todas as atividades da clínica, desde o atendimento ao paciente até a emissão de notas fiscais.
- **Treinamento da equipe:** As secretárias participaram de treinamentos para aprender as novas rotinas e tarefas.
- **Criação de indicadores de desempenho:** Foram definidos indicadores para acompanhar a produtividade dos médicos, a satisfação dos pacientes e o desempenho financeiro da clínica.

# Estudo de Caso - Clínica Médica

## Resultados:

- **Aumento da satisfação dos pacientes:** A organização da agenda, a padronização dos processos e a melhoria no atendimento resultaram em uma maior satisfação dos pacientes.
- **Melhora na comunicação entre os profissionais:** A implementação do sistema de gestão facilitou a comunicação entre os médicos e as secretárias, além de promover um ambiente de trabalho mais colaborativo.
- **Aumento da produtividade:** A otimização dos processos e a utilização de ferramentas de gestão permitiram aumentar a produtividade da clínica.
- **Tomada de decisões mais assertivas:** Os indicadores de desempenho permitiram aos sócios tomar decisões mais estratégicas e baseadas em dados.

# Como começar? Dicas

## Comece pelo básico:

- Defina os objetivos da empresa.
- Identifique os processos críticos.
- Documente os processos existentes.

## Invista em pessoas:

- Contrate profissionais qualificados.
- Ofereça treinamento e desenvolvimento alinhado com os processos.

## Utilize ferramentas simples:

- Procedimento Operacional Padrão (POP)
- App de controle de tarefas e processos
- Ferramentas de comunicação online.

## Busque por apoio:

- Consulte um consultor de gestão.
- Participe de cursos e workshops.
- Conecte-se com outros empreendedores.



## Livros:

- “Planejamento Estratégico Para Pequenas Empresas” - autor: Arnaldo Rosa Andrade.
- “O Mito do Empreendedor - autor: Michael Gerber,
- “Administrando Micro e Pequenas Empresas - Empreendedorismo e Gestão - autor: Antônio Lemes.
- “Manual de Sobrevivência da Pequena Empresa” - autor: Marcos Ramos.

## Aplicativos:

- Trello, Asana, ClickUp, Monday.com



# Conclusão

**É preciso definir, mapear e controlar os processos e pessoas:**

- Processos bem definidos garantem eficiência.
- Pessoas engajadas e motivadas impulsionam o negócio.

**O futuro das pequenas empresas:**

- A necessidade de adaptação constante.
- Estudo e autoconhecimento.







**GBR** Ser+

## **Conhecimento Compartilhado**

Mentoria e Consultoria em Gestão para empresas, autônomos e profissionais liberais.

Treinamento Empresarial e Cursos para Desenvolvimento de Profissionais e Pessoas.



gestaobemresolvida