

# PROBLEMAS E SOLUÇÕES PARA PEQUENOS NEGÓCIOS



1,822	12,349,000
3,680	238,681,000
1,062	85,678,000
485	8,369,000
8,569	189,301,000
6,602	102,698,000
890	24,697,000
6,280	76,002,000
2,436	57,610,000



© 2019. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia – Sebrae/BA  
Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998).

## **INFORMAÇÕES E CONTATO**

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia – SEBRAE/BA  
Unidade de Gestão do Portfólio – UGEP  
Rua Horácio César, 64 – Bairro Dois de Julho  
CEP: 40.060-350 – Salvador / BA  
Tel.: (71) 3320-4436

### **Presidente do Conselho Deliberativo Estadual**

Carlos de Souza Andrade

### **Diretor Superintendente**

Jorge Khoury

### **Diretor Técnico**

Franklin Santana Santos

### **Diretor Administrativo e Financeiro**

José Cabral Ferreira

### **Unidade de Gestão do Portfólio (UGEP)**

Norma Lúcia Oliveira da Silva  
Leandro de Oliveira Barreto

### **Analista**

Viviane Canna Brasil Sousa

### **Projeto Gráfico, editoração e revisão ortográfica**

Yayá Comunicação Integrada

[www.sebraeatende.com.br](http://www.sebraeatende.com.br) **0800 570 0800**



**SebraeBahia**

# SUMÁRIO

Conheça os problemas e encontre as melhores soluções	4
Os desafios e as vantagens de empreender em família	8
Monte suas estratégias de marketing digital	10
Mantenha um bom relacionamento com seus fornecedores	11
A importância de montar um Plano de Negócios e como fazer	13
Dicas essenciais para a gestão das finanças	15
Conclusão	17

# CONHEÇA OS PROBLEMAS E ENCONTRE AS MELHORES SOLUÇÕES



A decisão de iniciar um negócio próprio é, sem nenhuma dúvida, corajosa. Os problemas enfrentados pelas empresas têm diversas origens e impactam os negócios de formas diferentes. Alguns podem acontecer com mais frequência e são fatores que merecem plena atenção dos empreendedores.

A melhor maneira de inovar é treinar a gestão para caçar problemas e, a partir delas, buscar soluções. O importante é ter em mente que os problemas nos ajudam a crescer. A entender o mundo e o outro. Até mesmo a enxergar a beleza dentro das mais diversas situações, muitas vezes inimagináveis. Neste ebook apresentaremos os problemas e soluções para pequenos negócios.

Entre os fatores problematizantes que os empreendedores devem dedicar especial atenção, estão:

## A falta ou a deficiência de planejamento

Um plano mal formulado, ou a ausência dele, pode fazer com que decisões conflitantes ou erradas sejam tomadas, deixando a empresa vulnerável aos concorrentes. Saber aonde se quer chegar e como fazer para chegar lá é fundamental – e normalmente os empreendedores de pequenos negócios estão tão envolvidos com as questões operacionais da implantação do negócio que não dedicam mais tempo aos próprios planos.

## A falta de apoio familiar

O início de um novo negócio exige dedicação, comprometimento e tempo – em tal medida que a família e os amigos mais próximos precisam se envolver ou, pelo menos, apoiar o trabalho do empresário. Posicionar-se contra essas necessidades pode gerar ressentimentos dentro da família ou do círculo social, impactando a gestão do negócio.

## As dificuldades de relacionamento entre sócios ou com membros da equipe

Ambas também são muito danosas para as empresas de qualquer porte – e para as pequenas, especialmente. Saber trabalhar em equipe é um diferencial muito significativo para os empreendedores bem-sucedidos.

## A falta de capacidade comercial

Muitas vezes, a dificuldade em vender, ou a falta de interesse em fazer isso, prejudica e eventualmente mata negócios promissores logo no início. A maioria dos empresários tende a se interessar mais pelo desenvolvimento de produtos, ou pela gestão financeira do negócio, do que pela área comercial – e acabam pagando um preço muito caro por isso.

## A má escolha de colaboradores, parceiros e fornecedores

A sensibilidade na escolha de pessoas muitas vezes é função da experiência – e contratações erradas podem trazer prejuízos e problemas de diversos tipos. A seleção e capacitação de novos funcionários, além disso, envolve custos e grande investimento de tempo pelo empresário.



## O controle de estoque deficiente

Em empresas comerciais (que revendem mercadorias produzidas por terceiros), muitas vezes o controle é deficiente – e o estoque se revela um “ralo” por onde escorre o capital do negócio. No entanto, esse problema também absorve empresas industriais e de serviços; isso vale também para mercadorias acabadas ou para matérias-primas, fazendo com que este seja um problema enfrentado pela maioria dos pequenos negócios.

## A má definição da política de preços

Mesmo as grandes empresas enfrentam dificuldades na hora de formar os preços de venda, uma das principais mensagens que qualquer produto ou serviço fornece ao seu potencial comprador. Esse problema se agrava no caso dos novos empresários, que não têm segurança, experiência nem mesmo conhecimento do segmento para atribuir os preços de forma correta. Aliás, os preços são muito mais definidos em função da estratégia do negócio do que dos dados financeiros.

## A burocracia

Muitas vezes, o empresário sequer está a par de todas as regras e de todos os regulamentos que regem a atividade, e isso pode causar multas, embargos e atrasos comerciais de vários tipos.



## A carga tributária

Reconhecidamente elevada no Brasil, ela acaba sendo fonte de diversos problemas e preocupações para os pequenos negócios. Muitas vezes, os empresários trazem problemas para suas empresas e até para si mesmos, tanto por evitar quanto por não pagar impostos.

## A falta de recursos financeiros

Muitos negócios fracassam pela falta de projeções financeiras confiáveis que sinalizem as condições de caixa a tempo de reverter eventuais prejuízos, podendo ser fatal para o pequeno negócio.

## A ausência de crédito

Na maioria das vezes, as novas empresas não têm reservas de capital e encontram dificuldade em acessar crédito barato pela inexistência de histórico. Muitas vezes, os empresários de pequenos negócios se veem obrigados a tomar empréstimos que, na realidade, não têm condições de pagar – e apenas adiam e aumentam os prejuízos e perdas.



# OS DESAFIOS E AS VANTAGENS DE EMPREENDER EM FAMÍLIA



Entre os alertas de cuidado para os empreendedores está a gestão de negócios em família. Empreender em família é gratificante, mas pode se tornar um grande desafio.

Ao mesmo tempo em que é de extrema importância ter alguém de confiança no momento de abrir seu próprio negócio, a convivência diária e o excesso de intimidade podem afetar a produtividade e até a postura profissional. Entretanto, é importante não confundir questões sentimentais com o lado profissional.

**A dica é enfrentar os desafios e encontrar as potencialidades para empreender em família.**

Há vários aspectos que devem ser levados em consideração antes de firmar uma sociedade com parentes, e tomar certos cuidados e medidas é mais do que importante. Além de fazer parte das funções administrativas, o planejamento é um dos primeiros passos e é fundamental para que o objetivo almejado seja alcançado.

Não confundir as questões sentimentais com o lado profissional talvez seja o maior dos desafios para empreender em família. A convivência diária e o excesso de intimidade podem ser potencializadores, afinal, é de extrema importância ter pessoas de confiança no momento de abrir e gerir seu próprio negócio. Mas o cuidado precisa ser redobrado no estabelecimento dos limites e das prioridades.

## Veja algumas dicas para lidar com situações do dia a dia:

- Estabeleça limites;
- Saiba a sua função;
- Enxergue as coisas sob diferentes pontos de vista;
- Lute contra o ressentimento;
- Não esqueça que também é importante se divertir e ter um ambiente de trabalho prazeroso;
- Comunique-se.

Há também inúmeros benefícios em uma microempresa familiar. Eles estão associados à unidade, à lealdade e à dedicação que são capazes de suscitar. Nesse contexto, as empresas familiares apresentam as seguintes vantagens:

### Interesses comuns

Unidos, primeiramente, pelos laços afetivos, os membros de uma empresa familiar tendem a ter melhor harmonia nos interesses, o que pode proporcionar uma maior dedicação em prol dos objetivos da empresa e do seu crescimento;

### Confiança

A relação de confiança facilita a fruição do trabalho;

### Comunicação

A facilidade na comunicação evita ruídos entre sócios/colaboradores;

### Autonomia

A simplicidade da estrutura facilita a atribuição das responsabilidades e funções, garantindo menos burocracias e maior autonomia entre os sócios/colaboradores.



# MONTE SUAS ESTRATÉGIAS DE MARKETING DIGITAL

É fundamental que você planeje os objetivos da empresa. Atualmente existem diversas formas de se posicionar através do marketing digital, algumas delas são:

## Google Adwords

Com ele você pode aumentar a exposição do seu site nas buscas do Google. É uma das estratégias mais utilizadas pelas empresas. Proporciona um alcance imediato, gera mais tráfego para o site e traz bons resultados em curto prazo.

## Remarketing

Essa técnica é para conquistar o consumidor que entrou na sua loja e não comprou o seu produto. Essa técnica ajuda o consumidor lembrar do produto e, possivelmente, retornar para efetuar a compra.

## SEO

Conjunto de técnicas para alavancar o seu e-commerce na busca orgânica do Google. É uma estratégia de médio a longo prazo e se fortalece quando você aporta conteúdo relevante no seu site.

## Redes sociais

Identifique em quais redes é importante você se posicionar, não é preciso estar em todas. Através delas você impacta as pessoas de maneira eficiente e gera conexão.

## E-mail marketing

É uma das estratégias mais utilizadas. Se um usuário te entrega o e-mail é porque tem interesse no conteúdo que você cria, saiba aproveitar isso.

## Marketing de conteúdo

Faz com que você crie autoridade no mercado e eduque o seu público com conteúdos instrutivos. Alinhado com as estratégias de SEO consegue bons resultados para o e-commerce.

# MANTENHA UM BOM RELACIONAMENTO COM SEUS FORNECEDORES



Uma das atitudes fundamentais para o sucesso de um empreendedor é manter um bom relacionamento com seus fornecedores, afinal eles fazem parte de todo o processo produtivo.

Fornecimentos ineficientes afetam diretamente o desempenho do negócio. Além disso, uma boa gestão de fornecedores permite estreitar relacionamentos e ganhar algumas vantagens para seu negócio.

## Prazos de entrega e condições de pagamento

Um bom relacionamento com os fornecedores também é a porta para negociações de prazo e preços. Prazos de entrega curtos podem colocar sua empresa um passo mais próxima da necessidade de grandes estoques, diminuindo riscos e perdas. As melhores condições de pagamento – seja um preço com desconto ou um parcelamento diferenciado – também pode reduzir o peso da matéria-prima sobre seus custos.

## Planejamentos de longo prazo

Quando há um bom relacionamento entre a sua empresa e os fornecedores, você pode começar a pensar em um planejamento de longo prazo. Por exemplo, se o fornecedor provê um material que você usa constantemente, é possível programar compras futuras. Isso protege sua empresa contra variações de preços, flutuações econômicas e até mesmo contra atrasos na produção e entrega da matéria-prima.

## Confiança e amizade

Quer motivo melhor do que manter um ambiente de trabalho saudável? Quando a relação com o fornecedor é de confiança e amizade, mesmo que algum problema eventualmente apareça, ele pode ser resolvido através de uma conversa aberta. A relação não fica sob tensão, e a parceria não se desfaz na primeira dificuldade.

## Reputação no mercado

Quando sua empresa consegue manter uma boa relação com os fornecedores, ela ganha reputação positiva no mercado. Passa a ser vista como uma empresa com a qual é bom negociar. Essa reputação atinge tanto outros fornecedores como também os próprios clientes. É claro que o inverso também ocorre; se a sua empresa passa constantemente por problemas e desentendimentos com os fornecedores, ela pode ganhar uma má reputação, e perder oportunidades de negócio por causa da desconfiança do mercado.



# A IMPORTÂNCIA DE MONTAR UM PLANO DE NEGÓCIOS E COMO FAZER



O Plano de Negócios é um documento que descreve todos os objetivos da empresa e as fases necessárias para alcançar esses objetivos. Nele, consta a viabilidade do empreendimento, previsão de metas, pontos fortes e fracos, além de possíveis riscos e incertezas. Quanto mais detalhado, maiores serão as chances de acertos, já que existirá um planejamento prévio para lidar com situações de risco, por exemplo, evitando decisões precipitadas.

Entre os benefícios da criação de um plano de negócios, estão a orientação para ao empreendedor que está começando ou expandindo sua empresa, as previsões de investimento e retorno financeiro, a obtenção de vantagens competitivas no mercado, a identificação e a redução de erros durante a execução do planejamento, e outros.

Assim sendo, a construção de um plano de negócios exige a realização das seguintes etapas:

## Sumário Executivo

É a primeira parte do plano e deve conter informações gerais sobre a empresa, como sua descrição, localização, produtos ou serviços oferecidos, diferenciais frente à concorrência, enquadramento tributário e forma jurídica. Além disso deve ser realizada uma antecipação dos pontos importantes do plano em cada uma das seções. Dessa forma, o objetivo é oferecer um resumo geral do planejamento.

## Análise de mercado

Nessa seção, constará uma análise do nicho de mercado onde a empresa pretende atuar e se há demanda para os produtos ou serviços oferecidos. Para tanto, é importante saber quem está comprando produtos semelhantes, por qual motivo, qual a renda, onde moram, quais são os seus hábitos de consumo, etc. As respostas obtidas a partir dessas perguntas vão interferir diretamente na decisão sobre os canais de distribuição, o plano de comunicação e a política de preço.

## Plano de marketing

Nessa parte, estarão definidos os produtos ou serviços oferecidos e a maneira como eles se destacam ou podem se destacar frente à concorrência, e quais serão os meios utilizados para divulgação da empresa. Com o auxílio da análise de mercado, o marketing deve estar alinhado para atingir o perfil do público alvo.

## Plano operacional

Essa seção trata da definição sobre o desenvolvimento e a comercialização dos serviços ou produtos. Nela, deve constar a especificação de cada processo realizado, máquinas utilizadas, tempo demandado e quantidade de trabalhadores envolvidos.

## Plano financeiro

Tendo em vista que o plano seja considerado viável, nessa etapa deverá constar o investimento inicial necessário para que ele seja posto em prática. Para evitar prejuízos, é importante apresentar o faturamento mínimo da empresa, assim como estabelecer o prazo de retorno para esse investimento e a previsão de lucratividade. Portanto, essa etapa é fundamental para evitar gastos excessivos e a possibilidade de esgotamento da empresa.



# DICAS ESSENCIAIS PARA A GESTÃO DAS FINANÇAS



A organização é o primeiro passo para uma boa gestão financeira. Um bom planejamento é fundamental para começar a equilibrar as finanças. Controlar as movimentações da empresa pode trazer segurança e tranquilidade, reduzindo os riscos de endividamento.

O importante é ter em mente que conhecer e controlar as finanças do seu negócio, bem como conhecer os seus clientes e concorrentes, são os principais fatores para alavancar os resultados e fazer o empreendimento se manter e prosperar.

Veja algumas dicas essenciais para um gerenciamento assertivo das finanças de sua empresa:

## Faça um Planejamento Financeiro

Tenha um plano de negócios para guiar suas ações e acompanhar o desenvolvimento da empresa em relação às metas estabelecidas. Também estipule um salário mensal (dicas nos próximos tópicos). Incluir no planejamento o valor que será retirado do caixa para avaliar se ele permite a chance para outros investimentos.

## Controle o Fluxo de Caixa

Faça uma planilha com os gastos e contas a receber. Conhecer os gastos é necessário para verificar as despesas, onde algo pode ser otimizado na empresa, impostos pagos, entre outros. Saber quanto de dinheiro será recebido também é importante, e com isso observar quais são os melhores pagadores, quais os pagamentos que estão em atraso e considerar o quanto será creditado, os descontos concedidos e os juros. Não deixe de anotar nada. Assim você consegue identificar facilmente onde estão as oportunidades de maiores ganhos ou corte de gastos.

## Fique de olho nas despesas

Não gastar mais do que se ganha é o que faz uma empresa se manter de pé. Por isso, fique atento até com as menores despesas. Ao verificar o Fluxo de caixa e outros relatórios, você pode perceber com mais detalhamento onde estão suas maiores despesas ou se o valor que definiu para retiradas não está de acordo com o faturamento da empresa.

## Use um Software Online de Gestão Financeira

Essa é uma dica extra para você que prefere algo mais prático do que uma planilha. Um software de gestão financeira pode se tornar um parceiro do seu dia a dia, com seus registros para acessar sempre que quiser. A ideia é que facilite atividades de rotina e possa ser acessado em qualquer local.



## CONCLUSÃO

“Nunca se vence uma guerra lutando sozinho”, já dizia o mestre Raul Seixas. O planejamento estratégico é a etapa que vai garantir que o seu sucesso não seja por acaso, mas a recompensa por um trabalho bem feito. Montar uma estratégia com passos definidos e o conhecimento de onde quer e como chegar ao seus objetivos será o grande diferencial entre um empreendimento com grandes chances de sucesso e um à deriva, levado pelo destino.

Estabelecer metas é o momento mais importante na concepção de uma empreitada: elas determinarão como o planejamento deve ser elaborado e o que deve ser organizado, então, foco nas metas e objetivos.

Sabendo “o que” e “como” enfrentar as adversidades que surgirão, o empresário precisará ter em mente que assim como o tempo vai apagar problemas do passado, também apagará as soluções. Nenhuma calma é permanente: está sempre precedendo ou sucedendo tempestades. Todo negócio tem seus momentos de ápice intercalados por dias onde as coisas parecem empacar.

Perceber com o máximo de antecedência a aproximação da tempestade é muito mais fácil para quem não baixa a guarda nos dias de bonança. E, claro, não ficar apenas esperando o mal acontecer, mas agir efetivamente na implementação de soluções para evitar que os dias ruins produzam impactos trágicos.





Quer saber mais?  
Acesse o site do Sebrae e conheça outros conteúdos.

[www.sebraeatende.com.br](http://www.sebraeatende.com.br) **0800 570 0800**



SebraeBahia