

EMPREENDEDORISMO

SEBRAE
SP



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. META	7
3. CONCEITO DE EMPREENDEDORISMO	10
4. MITOS SOBRE O EMPREENDEDORISMO	18
5. CARACTERÍSTICAS DO COMPORTAMENTO EMPREENDEDOR.....	21
6. ATITUDE EMPREENDEDORA.....	50
7. ENCERRAMENTO.....	53
8. GABARITO DAS ATIVIDADES.....	55

1. INTRODUÇÃO

Bem-vindo ao **EMPREENDEDORISMO!**

Como se tornar um empreendedor?

Para responder a essa e outras questões leia este material até o fim e aprenda as principais características do comportamento de um empreendedor.



O SEBRAE-SP já está integrado às redes sociais da Internet. Estamos no **Twitter**, **Facebook** e **Youtube**. Se você já faz parte ou quer iniciar sua participação nas redes, terá uma ótima oportunidade!

Use os contatos obtidos nas redes sociais para melhorar o seu negócio.

Siga-nos!



Atualmente as pessoas têm buscado cada vez mais autonomia profissional abrindo o seu próprio negócio. **Mas será que você está preparado para isso?**

É necessário refletir, pois para manter um empreendimento aberto é preciso mais que vontade: é preciso ser um **EMPREENDEDOR!**

Pensando nisso, foi elaborado para você este material que tem como objetivo auxiliá-lo a desenvolver as práticas empreendedoras necessárias para o sucesso do seu negócio!

Você será convidado a refletir sobre as características do comportamento de um empreendedor e a se perguntar:

- **Eu sou um empreendedor?**
- **Quais características que preciso desenvolver para ser um empreendedor de sucesso?**

Faça a leitura de todos os conteúdos e no final você saberá a resposta!

Em cada conteúdo será trabalhado um tema do “Empreendedorismo e características do empreendedor”.

Fique atento e boa sorte!

Após estudar este material você conhecerá alguns empreendedores e, a partir dos casos apresentados, ajudará cada um deles a solucionar situações-problemas.

Depois de estudar o conteúdo e ler o case você será convidado a refletir sobre o conhecimento que adquiriu e então começar a desenvolver o seu próprio PLANO DE AÇÃO!

O seu plano de ação deverá ser baseado na meta que você deseja alcançar.

Você deve estar se perguntando:

- **Qual meta?**
- **O que é uma meta?**

Fique ligado, pois essas perguntas serão respondidas a seguir!

2. META

Segundo o dicionário Aurélio, meta é um alvo, um fim que se deseja atingir, um objetivo. Assim, “estabelecer uma meta significa definir algo que se quer conquistar” (conforme o site <http://pt.wikipedia.org>).

A meta deve ser desafiante e possuir significado pessoal. Isso quer dizer que o objeto de desejo a ser conquistado deve ser realmente importante para você e, portanto, levá-lo a concentrar maiores esforços para atingir o resultado.

Ao iniciar a leitura deste conteúdo você tem uma missão: refletir sobre sua família, seu trabalho, suas horas de lazer...

Após refletir sobre sua vida e seu cotidiano, pense em seus sonhos e em sua visão de futuro como um empreendedor.

ATIVIDADE 1

Agora responda: **Quais são as suas metas como empreendedor?**

Para você entender melhor como elaborar a sua meta, veja uma estratégia muito simples que o ajudará a construí-la.



- A meta deve ser bem **especificada**, com clareza e concisão, pois isso nos permitirá saber exatamente o que se deseja.



- A meta deve ser importante para quem a estabelece, ou seja, ter **significado pessoal**.



- A meta deve representar um desafio, ser **provocante** e estimular a superação de limites e, quando alcançada, gerar satisfação.



- É necessária uma análise prévia das possibilidades de concretização para que a meta seja **executável**, isto é, viável, possível.



- Ao elaborar uma meta, é necessário analisar os **recursos disponíveis** no momento e prever as necessidades futuras. Avaliar a capacidade de mobilizar os meios necessários é fundamental.



- A meta precisa ter um prazo definido para sua realização, ou seja, ter um **tempo final**.



- A meta deve ser formulada numericamente para possibilitar a avaliação futura dos resultados. Deve ser **observável e mensurável**.

Agora, reveja a sua meta inicial e avalie se ela se enquadra no que você aprendeu sobre metas.

Depois de rever sua meta, repense com base no que você acabou de aprender, ou seja, estabeleça o seu objetivo conforme a estratégia: ESPERTO.

Ao elaborar sua meta corretamente, você poderá desenvolver o seu planejamento de uma forma mais coerente com o seu objetivo e assim poderá realizá-lo com mais eficiência.

3. CONCEITO DE EMPREENDEDORISMO

Você acha que o Brasil é um país empreendedor?



O Brasil é considerado um dos países com maior atividade empreendedora!

Fonte: PESQUISA GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR – GEM

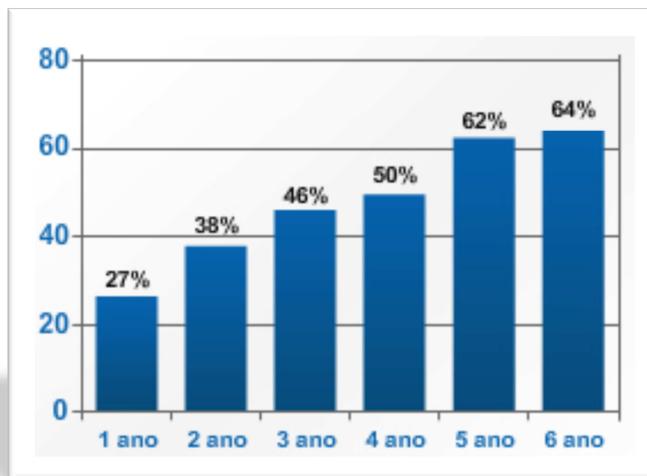
Apesar das pesquisas apontarem o Brasil como um dos países onde mais se busca estabelecer um negócio próprio, há muitos empreendedores que iniciam suas atividades sem analisar a oportunidade, sem planejar e sem definir os principais riscos.

O Sebrae – SP realiza, a cada dois anos, uma pesquisa por meio da qual analisa as taxas de mortalidade das empresas.

- Significado de Mortalidade das empresas: fechamento de empresas; encerramento de atividades de uma empresa; falência.

As pesquisas apontam que 27% das empresas fecham no 1º ano de atividade; 38% no 2º ano; 46% no 3º ano; 50% no 4º ano; e nada menos que 62% das empresas fecham antes de completar 5 anos.

Taxa de Mortalidade de Empresas no Estado de São Paulo:



As causas de mortalidade das empresas estão relacionadas a três fatores:

- Características empreendedoras insuficientes
- Falta de planejamento antes da abertura
- Deficiência da gestão do negócio após a abertura (fluxo de caixa, custos)

Fonte: SEBRAE. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/>>.

Conheça agora a história de Joana, proprietária de uma farmácia de manipulação.



Joana sempre desejou ter seu próprio negócio. Sem um planejamento prévio, uma boa capacitação empresarial em gestão e características empreendedoras desenvolvidas, Joana acabou tendo que fechar suas portas.

O que Joana não sabia era que, para o sonho de sua farmácia de manipulação continuar vivo, era preciso planejar, possuir fluxo de caixa e fazer o controle de custos.

A história de Joana ilustra muito bem a pesquisa feita pelo Sebrae-SP sobre as três principais causas da mortalidade das empresas:

- Comportamento Empreendedor: características empreendedoras insuficientes.
- Planejamento Prévio: falta de planejamento antes da abertura.
- Gestão Empresarial: deficiência da gestão do negócio após a abertura (fluxo de caixa; custos).

ATIVIDADE 2

Joana não planejou e teve que fechar a sua loja. Agora, veja a seguir o case do Senhor Luiz.



O Senhor Luiz é dono de uma loja de ternos na região central de sua cidade. Suas vendas são muito boas, pois seu produto tem qualidade e ótimo preço e seus fornecedores sempre são pagos sem atraso, todo dia 5 de cada mês.

No Dia dos Pais o Sr. Luiz fez uma grande promoção em sua loja e com isso vendeu muito, porém boa parte de suas vendas foram pagas com cheques pré-datados para o dia 10 do mês seguinte.

Ele ficou muito preocupado, pois não teria dinheiro para pagar grande parte dos seus fornecedores no dia 5.

O que você faria se isso acontecesse com você? Pense na resposta que, em sua opinião, é a correta.

- a) Não vejo problema nenhum. São somente cinco dias de atraso e, como pago sempre em dia, acredito que os fornecedores aceitarão a demora no pagamento desta vez.
- b) Informo aos fornecedores o que aconteceu, explicando a falha ocorrida e negociando alguns dias a mais para o pagamento. Apesar de ser uma situação difícil, ser franco ajuda a ter uma boa credibilidade no mercado.

Para que esta situação não aconteça novamente é essencial que o Sr. Luiz faça um planejamento prévio dos seus pagamentos, pois controlar os pagamentos e os recebimentos é uma atitude necessária para uma boa gestão empresarial.

O problema que ocorreu pode ser contornado, pois ter uma conversa franca e saber argumentar e negociar com o seu fornecedor é muito importante para manter-se no mercado. Essa é uma das características do comportamento empreendedor que o Sr. Luiz deve possuir.

Deixar as coisas acontecerem, não se preocupando em manter um bom relacionamento com os seus fornecedores só é ruim para uma pessoa: você mesmo, e consequentemente, para o seu negócio.

Afinal, você sabe o que é um empreendedor?



O empreendedor é alguém que sofre influências do meio em que vive e consegue transformá-las em soluções empreendedoras.

Por isso se diz que o empreendedor é um agente de mudança e que existem ambientes mais empreendedores que outros.

Um dos maiores desafios para o empreendedor é romper a barreira da zona de conforto.



Essa gaiola é a zona de conforto que vai se instalando dia a dia a partir das nossas experiências e conhecimentos.

Para ser um empreendedor, você precisa sair dessa zona de conforto e se colocar em situações de desafio, buscar oportunidades, assumir riscos, enfrentar o desconhecido e realizar mudanças.

ATIVIDADE 3

Agora que sabe o que é um empreendedor, você acredita que é possível aprender a empreender? Pense em qual das opções abaixo representa melhor a sua opinião.

- a) SIM
- b) NÃO

4. MITOS SOBRE O EMPREENDEDORISMO

Histórias de sucesso geralmente são envolvidas por um mito e com o empreendedor não é diferente.

As pessoas acreditam que para ser um empreendedor de sucesso é preciso ter talento e estar sempre motivado pela incessante busca por dinheiro.

Mas os empreendedores não nascem prontos e nem se tornam um a partir de um simples desejo, como na fábula “Aladim”.

É preciso muito mais que isso!



Conheça a história de Simone, dona da Livraria Horizontes. Quando ela pensou em abrir seu negócio teve muito receio, pois achava que ser empreendedora era algo inato, ou seja, a pessoa nascia ou não com esse dom.

Ao procurar ajuda para abrir a sua livraria, ela descobriu que isso era um mito, pois algumas pessoas até nascem com alguns aspectos potenciais do comportamento empreendedor, porém, empreendedorismo se faz na prática, não é uma habilidade que se tem ou não se tem, se faz acontecer.

A boa notícia é que ser empreendedor não é um dom: é um padrão de comportamento que pode ser desenvolvido pelas pessoas no dia a dia de sua atividade. Empreendedores se fazem na prática!

ATIVIDADE 4

Além do mito de que as pessoas nascem empreendedoras, Simone também está rodeada por outros tantos. Para ajudá-la, você se tornará um caçador de mitos!

Analise as frases abaixo e identifique os 5 mitos existentes.

- a) Qualquer pessoa pode ter um negócio.
- b) Empreendedores correm riscos calculados.
- c) Empreendedores querem o espetáculo só para si.
- d) Ser um Empreendedor independe da idade.
- e) Empreendedores mantêm a sua rede de negócios.

- f) Empreendedores são os seus próprios chefes e totalmente independentes.
- g) Empreendedores experimentam grande stress e pagam alto preço.
- h) Empreendedores são motivados pela busca constante de dinheiro.

A seguir você verá o que significa cada mito.

Mitos sobre o Empreendedorismo

Mito: Qualquer pessoa pode abrir um negócio.

O grande desafio do empreendedor é começar e manter o negócio. Sua sobrevivência ao longo dos anos é um esforço feito pelas pessoas empreendedoras.

Mito: Empreendedores são jogadores.

Os empreendedores não são jogadores inconsequentes, pois correm riscos calculados, ou seja, fazem planejamentos para prever os possíveis perigos e minimizá-los.

Mito: Empreendedores querem o mérito só para si.

Isso não é uma característica somente de empreendedores. Este é um atributo pessoal, portanto há pessoas em vários setores que gostam de chamar a atenção para si.

Mito: Empreendedores devem ser novos e com energia.

Não há idade para ser um empreendedor. Se você tem as características de um ou possui a vontade de aprender a ser, a idade não importa.

Mito: Empreendedores são motivados pela busca constante de dinheiro.

Os empreendedores sabem que o dinheiro é uma forma de medir o desempenho. Pensando nisso, eles buscam a realização de suas metas incentivando a eficiência dos seus colaboradores, obtendo assim o retorno em dinheiro como resultado.

Mito: Empreendedores são seus próprios chefes e totalmente independentes.

Os empreendedores sabem que é necessária a ajuda de outras pessoas para desenvolverem suas atividades e alcançarem suas metas. Por isso, é muito importante manter uma boa rede de contatos para o desenvolvimento do seu negócio.

Mito: Empreendedores experimentam grande *stress* e pagam alto preço.

Assumir riscos e tomar decisões podem gerar *stress* no empreendedor, assim como em outras pessoas de várias áreas. Por isso, não é um problema somente das pessoas empreendedoras.

5. CARACTERÍSTICAS DO COMPORTAMENTO EMPREENDEDOR

Fique atento! Até aqui, foi discutido sobre o que é o comportamento empreendedor.

A partir de agora você conhecerá DEZ características que um empreendedor precisa possuir. É neste momento que o seu desafio começa!

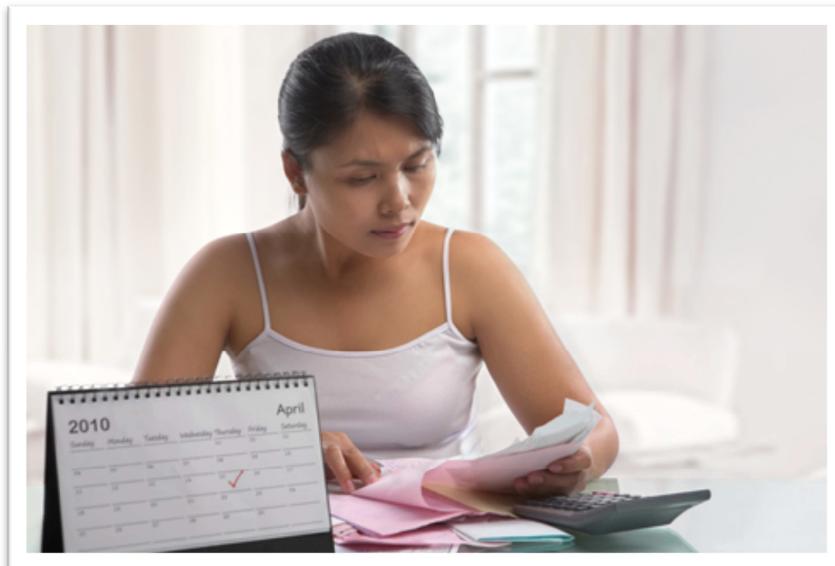
Lembre-se: ao final de cada conteúdo e após a leitura do case você será convidado a refletir sobre o conhecimento que adquiriu e começar a desenvolver o seu PLANO DE AÇÃO!

A primeira característica do comportamento empreendedor é o ESTABELECIMENTO DE METAS.

Estabelecer metas significa definir claramente seus objetivos. É necessário que as metas e objetivos sejam desafiadores, possuam um significado pessoal e apresentem propósitos de curto e longo prazo.



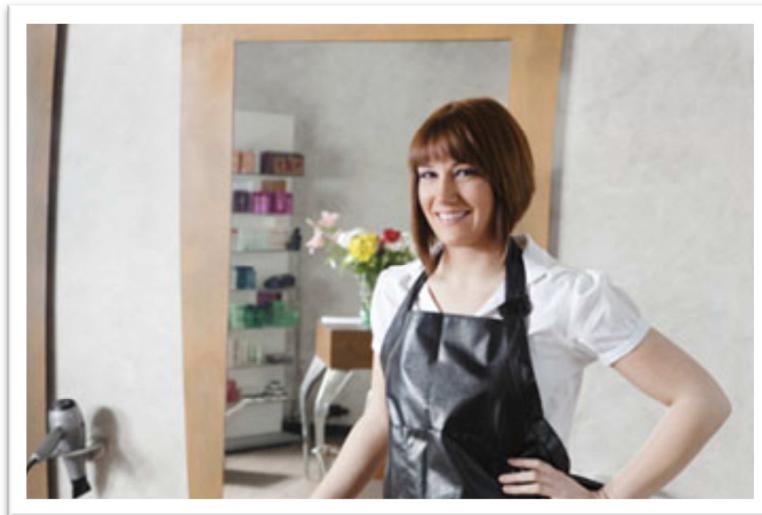
A segunda característica do comportamento empreendedor é saber PLANEJAR E MONITORAR SISTEMATICAMENTE suas atividades.



É preciso organizar e dividir as tarefas em ações determinadas e com prazos definidos, que podem ser curtos ou longos, avaliar os resultados obtidos e efetuar as mudanças necessárias.

Fique sempre atento às suas atividades e ao seu planejamento, pois devem caminhar juntos!

Conheça a história de Isabel e saiba mais sobre ESTABELECIMENTO DE METAS e sobre PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO SISTEMÁTICO.



Isabel é dona do Instituto Bella, um salão de beleza localizado na avenida principal do seu bairro.

Hoje ela trabalha como cabeleireira e maquiadora e conta com a ajuda de algumas profissionais para outros tipos de atendimento, como manicure, depilação e recepção.

Mas nem sempre foi assim...

Isabel teve a ideia de abrir um salão de beleza porque sempre gostou de maquiar suas amigas e ajudá-las a arrumar os cabelos.

Ela era aquele tipo de pessoa que todos comentavam que levava jeito para a coisa.

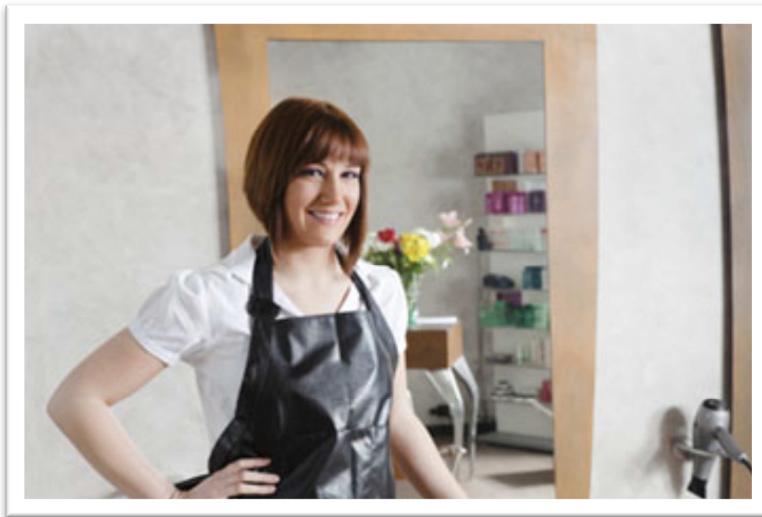


Com a vontade dentro de si e com o incentivo dos amigos, Isabel fez alguns cursos e começou a atender suas clientes em um pequeno salão improvisado em um quarto da sua casa.

Porém, o sonho de Isabel não parava por aí.

Ela queria abrir o seu salão de beleza em um lugar maior, onde pudesse atender às suas clientes com maior conforto e contratar ajudantes para ampliar o seu atendimento e também a sua clientela.

Isabel ESTABELECEU A SUA META!



Sua meta a longo prazo era conseguir dinheiro para abrir o seu novo salão, mas para isso ela precisava atingir suas metas a curto prazo, como conseguir mais clientes para aumentar as suas economias.

Depois de traçar sua meta e planejar ações para alcançar seu objetivo, Isabel conseguiu realizar o seu sonho.

Ela aprendeu que, para crescer, é preciso planejar e monitorar sistematicamente suas atividades e manter sempre organizados os seus registros financeiros, para poder utilizá-los como base na tomada de decisões e assim abrir o seu salão do jeito que sempre quis.

Isabel fez promoções dos seus serviços e divulgou-os nos bairros vizinhos. Juntamente com a sua clientela, cresceram os seus ganhos.

Depois de executar muitas ações voltadas para o alcance de sua meta, ela realizou o sonho de abrir o seu novo salão.

Antes, porém, Isabel planejou tudo o que queria e precisava para o seu novo salão: o ponto comercial, as despesas com reforma e pintura, móveis e acessórios complementares que já possuía e a contratação de profissionais para ajudá-la.

O seu próximo passo será ampliar ainda mais o salão de beleza e abrir um centro de estética.

ATIVIDADE 5

Agora é a sua vez! Pare e pense: que passos Isabel terá que dar para abrir o seu centro de estética? A partir das alternativas abaixo escolha a opção correta.

- a) Com a boa clientela que possui, ela poderá contar com o dinheiro que tem em caixa para fazer um curso de estética e comprar os materiais necessários para atender suas clientes.
- b) Fazer um planejamento detalhado, identificando as necessidades do seu salão e definindo metas a curto e longo prazo; acompanhar a realização das ações e analisar os registros financeiros antes de tomar as decisões.
- c) Após conseguir seu objetivo maior, ampliar o salão de beleza, basta analisar corretamente os registros financeiros para poder abrir o seu centro de estética.

ATIVIDADE 6

Você acabou de conhecer duas importantes características do comportamento empreendedor: Estabelecimento de Metas e Planejamento e Monitoramento Sistemático.

Agora, para elaborar o seu Plano de Ação, reflita se você possui essas duas características. Pense no que você pode fazer para desenvolvê-las, caso não as tenha, ou aprimorá-las, caso já existam em algum grau.

Reflita também de que forma você aplicaria o planejamento e o monitoramento sistemático para alcançar a sua meta.



Como terceira característica do comportamento empreendedor, destacamos a BUSCA DE INFORMAÇÕES.

Essa característica leva os empreendedores a estarem sempre em busca de informações sobre clientes, fornecedores ou concorrentes; a investigar novas maneiras de fabricar um produto ou prestar um serviço; a consultar especialistas para obter assessoria técnica ou comercial.

Todo o tempo procuram conhecer melhor o mercado, saber mais sobre o seu negócio e tudo o que o influencia.

Os empreendedores de sucesso têm coragem para enfrentar o desconhecido, agindo antes de serem obrigados pela situação. Isso demonstra que possuem visão de futuro.

Sua capacidade de se antecipar aos fatos, TER INICIATIVA e CRIAR NOVAS OPORTUNIDADES de negócios é a quarta característica do comportamento empreendedor que o ajuda a detectar tendências, desenvolver novos produtos e serviços, propondo soluções inovadoras.

Conheça a seguir a história de Camila e saiba mais sobre BUSCA DE INFORMAÇÕES, BUSCA DE OPORTUNIDADES e INICIATIVA.



Camila é dona da loja de presentes Laços & Fitas, que oferece várias opções de artigos para presentes, mas o seu forte são as bijuterias que ela mesma faz.

Camila sempre BUSCA INFORMAÇÃO junto aos clientes, procurando conhecer suas necessidades e opiniões, e coloca-se à disposição para resolver qualquer problema caso o objeto apresente algum defeito, o que garante a fidelidade dos seus clientes.

Conversando com clientes, amigos e observando os concorrentes, Camila percebeu que sua loja era a única do bairro a não fazer promoções em datas comemorativas, como Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia dos Namorados e Natal.

Mas ela não queria apenas oferecer descontos nos preços, como o seus concorrentes... queria dar um presente especial aos clientes e também aumentar as suas vendas!

E foi aí que Camila, como uma boa empreendedora, decidiu BUSCAR UMA NOVA OPORTUNIDADE.

Pensando nisso, teve a INICIATIVA de realizar o sorteio de um *kit* com diversos itens da loja, em todas as datas comemorativas. O *kit* era sempre montado de forma a conter produtos apropriados a cada uma das datas referentes.

Nos 30 dias que antecediam o evento, a cada compra feita, o cliente preenchia um cupom, que seria sorteado dois dias antes da data comemorativa.



Os clientes adoraram a ideia! E para Camila foi ainda melhor, pois além de aumentar as vendas ampliou seu crédito com os fornecedores, por causa do maior volume de produtos adquiridos e, com isso, ela pôde obter descontos e melhores prazos em seus pedidos.

Se você também deseja identificar as principais características e necessidades dos seus clientes para lhes oferecer produtos e serviços adequados, o SEBRAE-SP disponibiliza o curso Ganhe Mercado para você conhecer e aprender as estratégias de conquista do mercado-alvo.

ATIVIDADE 7

A partir da análise da história de Camila, pense em qual é a resposta correta para cada uma das situações abaixo:

7.1 Como Camila buscou informações com os clientes?

- a) Camila conversa sempre com seus clientes para conhecer suas opiniões e expectativas.
- b) Camila obtém informações dos seus clientes quando eles reclamam de algo na loja.

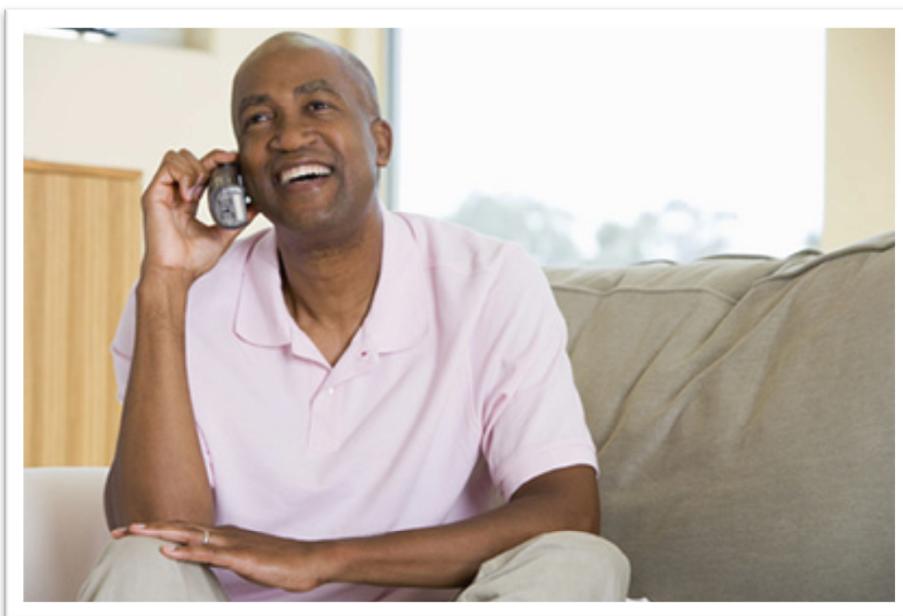
7.2 Qual oportunidade ela identificou?

- a) Apesar das informações recebidas pelos clientes, Camila não teve iniciativa.
- b) Camila verificou que ela é a única lojista que não faz promoções.

7.3 Que iniciativa ela teve?

- a) Camila analisou as informações dos clientes e inovou na forma de cativá-los, sorteando o *kit*.
- b) Camila não viu nenhuma oportunidade. Ela fez a promoção, pois os outros lojistas também faziam.

Ricardo é cliente de Camila e sempre compra em sua loja os presentes para a família e amigos.



Na semana passada ele estava muito ocupado, trabalhando até tarde, e viu que não teria tempo de ir a Laços & Fitas para comprar o presente da sua irmã.

Então Ricardo ligou para a loja e perguntou a Camila se ela poderia mandar entregar o presente em sua empresa.

7.4 Qual terá sido a resposta de Camila? Reflita qual destas alternativas é resposta correta.

- a) Infelizmente, Ricardo, não tenho o serviço de entrega aqui. Mas com certeza não faltarão oportunidades para você vir em minha loja. Obrigada!
- b) Ricardo, ainda não tenho o serviço de entrega em minha loja, mas com certeza vou pensar no assunto e ver se é viável esse novo serviço. **Quem sabe da próxima vez poderei lhe atender melhor?**
- c) Claro que sim, Ricardo! Não há problema algum. Como você é o meu primeiro cliente a receber o serviço de entrega, eu mesma entregarei o seu produto. Você me deu uma ótima ideia!

ATIVIDADE 8

Você acabou de conhecer duas importantes características do comportamento empreendedor: Busca de Informações e Busca de Oportunidades e Iniciativa.

Agora, para elaborar o seu Plano de Ação, reflita se você possui essas duas características. Pense o que você pode fazer para desenvolvê-las, caso não as tenha, ou aprimorá-las, caso já existam em algum grau.

Reflita também de que forma você aplicaria o planejamento e o monitoramento sistemático para alcançar a sua meta.

Um bom empreendedor busca fazer sempre o melhor e exceder a satisfação do cliente, estabelecendo critérios e controles para consegui-lo; ou seja, ele tem como característica a EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA. Por ser dedicado ao que faz, sempre acredita que pode melhorar para oferecer um bom produto ou um ótimo atendimento.



Outra característica relevante que um empreendedor possui é a PERSISTÊNCIA. Por ser determinado, ele enfrenta as dificuldades para alcançar o sucesso e elabora estratégias para solucionar os problemas. E mesmo quando suas ações não surtem o efeito esperado, ele não desiste! Sua persistência o leva a encontrar diferentes alternativas para alcançar o seu objetivo.

Conheça a história de Júlia e saiba mais sobre PERSISTÊNCIA e EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA.

Júlia é a proprietária da Bolos Delícia, uma loja com ambiente aconchegante onde, além de se deliciar como os seus bolo e tortas, o cliente também conta com o serviço de encomenda dos seus produtos.

Seu diferencial está na exigência de qualidade. Ela garante a entrega de produtos sempre frescos e leva muito a sério esse compromisso, conferindo pessoalmente as embalagens e colocando prazo de validade em seus produtos.



Certo dia, Júlia ficou sabendo que seria inaugurado um *Buffet* próximo à sua loja. Entretanto, o que poderia ser um motivo de preocupação para outros, não foi para ela. Ao contrário: Júlia logo pensou que uma parceria com o *buffet* seria um ótimo negócio para sua loja.

Apesar dos seus esforços para que o dono do *buffet* experimentasse os seus bolos, ele se negava, alegando estar satisfeito com seu fornecedor.

Mas Júlia não desistiu, sua persistência falou mais alto! Ela aproveitou o aniversário de sua filha e contratou o espaço do *buffet* para a festa, porém com a condição de que o bolo e as tortas fossem feitos por ela.

Os convidados elogiaram os bolos e tortas para o dono do *buffet*, que também ficou encantado com a qualidade, a beleza e o sabor dos bolos de Júlia.

E ela conquistou um ótimo cliente devido à sua persistência e eficiência.

Júlia preza a qualidade de seus produtos e o bom atendimento a seus clientes, por isso sempre se preocupou em entregar suas tortas e bolos em perfeito estado, porém isso nem sempre acontecia, pois a embalagem utilizada não era muito firme.



Certo dia entrou na loja um vendedor de embalagens, querendo lhe vender o seu produto. Ela o examinou e viu que era resistente e que possuía um sistema que não deixava o conteúdo se mexer; concluiu que isso facilitaria bastante o transporte e a certeza de que o produto chegaria intacto, trazendo como recompensa a satisfação dos seus clientes. Porém, a nova embalagem era um pouco mais cara do que a atual.

ATIVIDADE 9

Você acha que Júlia deve comprar a embalagem?

Pense qual seria a resposta mais adequada para esta situação.

- a) SIM
- a) NÃO

ATIVIDADE 10

Você acabou de conhecer mais duas características do comportamento empreendedor: Persistência e Exigência de qualidade e eficiência.

Agora, para elaborar o seu Plano de Ação, reflita se você possui essas duas características. Pense no que você pode fazer para desenvolvê-las, caso não as tenha, ou aprimorá-las, caso já existam em algum grau.

Reflita também de que forma você aplicaria o planejamento e o monitoramento sistemático para alcançar a sua meta.

O empreendedor age para cumprir os objetivos estabelecidos e possui COMPROMETIMENTO pessoal e responsabilidade na realização de suas tarefas.

Ele desenvolve e mantém um bom relacionamento com clientes e fornecedores para o alcance dos seus objetivos.

Ou seja, o empreendedor é uma pessoa que cultiva uma boa REDE DE CONTATOS.



Dentro dessa rede de contatos, ele identifica e conquista as pessoas que podem ajudá-lo, convencendo-as a apoiar sua visão e seus objetivos. Ele utiliza a PERSUASÃO para conseguir o que deseja.

Conheça a história de Beatriz e saiba mais sobre REDE DE CONTATOS e PERSUASÃO e COMPROMETIMENTO.

Beatriz abriu sua loja, a Bia Modas, para vender as roupas que ela mesma fazia e também roupas de outras confecções.



Ela sempre costurou, mas o que mais gostava era de tricotar roupas de inverno.

Após a abertura da loja, acabou comprando uma máquina de tricô para facilitar o seu trabalho.

Com isso, ela ganhou mais tempo para confeccionar modelos diferenciados e que poderiam ser usados até nas outras estações.

Um dia Beatriz estava conversando com Fátima, dona da loja de bijuterias ao lado, e ficou sabendo da feira que estava sendo organizada na cidade, da qual Fátima iria participar.

Quis fazer sua inscrição, mas viu que o prazo já tinha encerrado. Foi aí que ela teve uma ideia: foi à loja de Fátima, falou-lhe de sua vontade de participar da feira para expor suas coleções e propôs à vizinha a divisão do estande que ela alugara.



Inicialmente, Fátima não gostou muito da ideia de dividir o estande, pois já tinha pensado na decoração do seu espaço e na disposição de suas bijuterias. Mas Beatriz foi persuasiva: procurou convencê-la dizendo que essa solução iria beneficiar as duas, pois elas dividiriam todas as despesas da feira e o produto de uma complementaria o da outra.

Mostrou para Fátima que juntas elas poderiam fazer uma decoração mais sofisticada, em que as roupas dela seriam ornadas com as bijuterias que a amiga fabricava. Fátima acabou aceitando a proposta e juntas fizeram sucesso e venderam bastante!

Beatriz conseguiu participar da feira por dois motivos: ela possui uma rede de contatos e é persuasiva.

Se não conversasse com a lojista ao lado, ou com outros comerciantes, ela nem iria saber da feira.

No entanto, essa informação de nada adiantaria se ela não conseguisse convencer a amiga, ou seja, persuadi-la a fazer a parceria no estande.

ATIVIDADE 11

Veja agora um fato que aconteceu na loja de Beatriz que ilustra outra característica do comportamento empreendedor: O COMPROMETIMENTO!

Miguel foi à Bia Modas comprar um jeans, porém a calça que escolheu ficou com a barra muito comprida.



Beatriz sugeriu a ele que deixasse a calça na loja para que a barra fosse ajustada, sem nenhum custo adicional.

Porém, quando Beatriz ligou para a costureira que fazia os ajustes, ficou sabendo que ela estava doente e não poderia trabalhar esta semana.

O que você acredita que Beatriz fez diante dessa situação? A partir do conteúdo estudado e relembrando os exemplos apresentados, reflita a alternativa que representa O COMPROMETIMENTO de Beatriz como empreendedora.

- a) Beatriz estava muito ocupada com as encomendas para um cliente italiano e não teria tempo de fazer ela mesma o ajuste. Então ligou para Miguel, explicou a situação e pediu desculpas, esclarecendo que isso não iria mais acontecer.
- b) Apesar de estar muito ocupada com os pedidos de um cliente italiano, isso não era razão para que ela deixasse de prestar o serviço prometido. Como não conhecia outra costureira de confiança, ela mesma ajustou a barra da calça para seu cliente.

ATIVIDADE 12

Você acabou de conhecer mais duas características do comportamento empreendedor: Comprometimento e Persuasão e rede de contatos.

Agora, para elaborar o seu Plano de Ação, reflita se você possui essas duas características. Pense o que você pode fazer para desenvolvê-las, caso não as tenha, ou aprimorá-las, caso já existam em algum grau.

Reflita também de que forma você aplicaria o planejamento e o monitoramento sistemático para alcançar a sua meta.

O empreendedor é uma pessoa que assume riscos! Porém, esses riscos são minimizados quando ele busca informações, faz planejamentos e controla suas finanças antes de tomar as decisões.



Dessa forma ele prevê com mais segurança as suas necessidades, e isso se chama CORRER RISCOS CALCULADOS.

Ao acreditar na sua capacidade de se desenvolver, realizar e alcançar seus objetivos, ele confia em sua capacidade de enfrentar dificuldades e vencer desafios, tornando-se uma pessoa INDEPENDENTE e AUTOCONFIANTE.

Conheça a história de Ramon e Amanda e saiba mais sobre CORRER RISCOS CALCULADOS, INDEPENDÊNCIA e AUTOCONFIANÇA.

Este é Ramon, marido de Amanda. Os dois abriram juntos a Lírio Floricultura.



Além de ajudar a sua esposa a administrar o empreendimento, Ramon atende os clientes e faz entregas.

Amanda ajuda seu marido no atendimento e também faz arranjos especiais para festas e presentes, o que aumenta ainda mais o faturamento da loja.

Eles estão pensando em fazer uma reforma na floricultura para melhorar o atendimento, além de investir em ferramentas e acessórios para inovar nos arranjos de Amanda e assim atender às necessidades dos clientes que gostam de novidades, além de aumentar as vendas.

Como não dispõem da quantidade de dinheiro necessária para arcar com esses custos, eles analisaram a situação financeira da floricultura para avaliar a possibilidade de tomar um empréstimo bancário, já que não sabiam se as novas vendas dariam o retorno necessário para pagar o empréstimo.

Amanda e Ramon então planejaram tudo: calcularam quanto precisariam gastar na reforma e fizeram uma pesquisa com os clientes cadastrados sobre quais produtos eles gostariam de encontrar na floricultura.

O casal de empreendedores demonstrou autoconfiança e independência desde o início, pois sabiam que ter um negócio próprio não era uma tarefa fácil.

Eles assumiram o desafio baseados em sua competência e determinação e no planejamento detalhado que fizeram, ou seja, correram um risco calculado!

Escolheram os produtos que venderiam na floricultura de acordo com a pesquisa e tomaram o empréstimo. As vendas foram um sucesso e eles conseguiram pagá-lo, conforme previram.

ATIVIDADE 13

O Empreendedor deve ter como características de seu comportamento a INDEPENDÊNCIA e a AUTOCONFIANÇA para gerir o seu negócio. Pense na conduta necessária para correr os riscos calculados:



- a) Avaliar todas as possibilidades: antes de agir, é preciso pensar! O planejamento das ações gera confiança e minimiza os riscos.



- b) Verificar a sua necessidade como Empreendedor e buscar atendê-la, contornando os problemas depois. Quando se trata de riscos, é difícil planejar.

ATIVIDADE 14

Você acabou de conhecer duas características do comportamento empreendedor: Correr riscos calculados e Independência e autoconfiança.

Agora, para elaborar o seu Plano de Ação, reflita se você possui essas duas características. Pense o que você pode fazer para desenvolvê-las, caso não as tenha, ou aprimorá-las, caso já existam em algum grau.

Reflita também qual a importância delas para que você alcance as suas metas.

Reveja abaixo todas as Características do Comportamento Empreendedor:

- ESTABELECIMENTO DE METAS
- PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO SISTEMÁTICOS
- BUSCA DE INFORMAÇÕES
- BUSCA DE OPORTUNIDADES E INICIATIVA
- PERSISTÊNCIA
- EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA
- COMPROMETIMENTO
- PERSUASÃO E REDE DE CONTATOS
- CORRER RISCOS CALCULADOS
- INDEPENDÊNCIA E AUTOCONFIANÇA

ATIVIDADE 15

Plano de Ação

Agora que você já conheceu todas as características do comportamento empreendedor e refletiu se possui ou não essas características, a partir disso, pense como seria o seu plano de ação e veja a possibilidade de aplicá-lo em seu negócio.

6. ATITUDE EMPREENDEDORA

Se você já tem um empreendimento ou pretende abrir um, já parou para refletir se possui ou o quanto precisa desenvolver o comportamento empreendedor?

ATIVIDADE 16

Reflita sobre o seu dia a dia com base no nível das suas atitudes diante das afirmativas a seguir. Ao final, conte o total em cada nível para poder analisar quais destas características você precisa melhorar ou aperfeiçoar.

- 16.1) Sou capaz de estabelecer metas de curto e longo prazo.
- a) Baixo
 - b) Médio
 - c) Alto

16.2) Tenho iniciativa, identifico oportunidades e avalio sua viabilidade.

- a) Baixo
- b) Médio
- c) Alto

16.3) Sempre avalio os resultados alcançados identificando possíveis falhas e propondo melhorias.

- a) Baixo
- b) Médio
- c) Alto

16.4 Planejo as atividades focando metas estabelecidas e sempre acompanho a realização das etapas programadas.

- a) Baixo
- b) Médio
- c) Alto

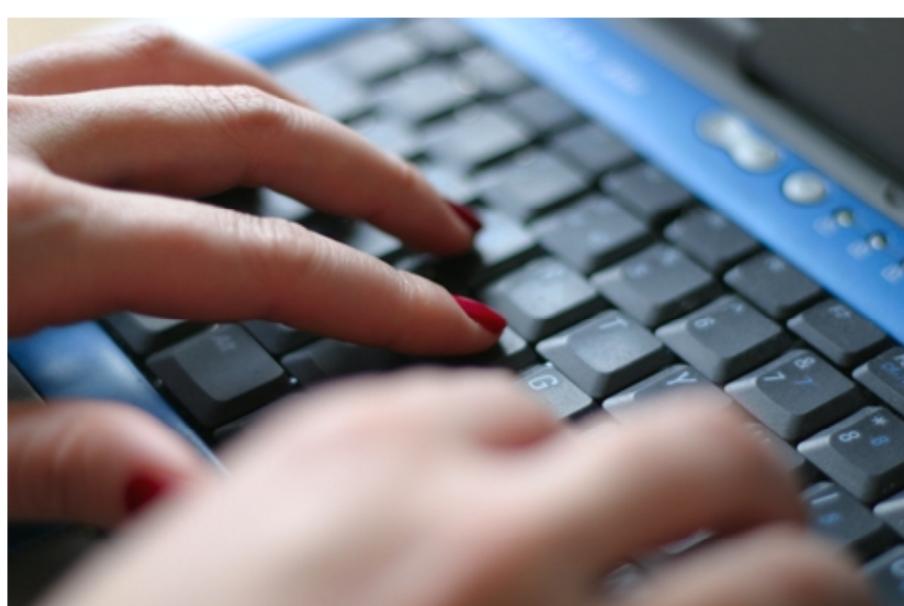
16.5) Estou consciente dos esforços necessários para alcançar minhas metas, inclusive da sobrecarga de trabalho que este projeto pode gerar.

- a) Baixo
- b) Médio
- c) Alto

- 16.6) Tenho coragem para assumir riscos, mas antes de assumi-los busco analisar todas as possibilidades e informações.
- a) Baixo
 - b) Médio
 - c) Alto
- 16.7) Gosto de adquirir novos conhecimentos.
- a) Baixo
 - b) Médio
 - c) Alto
- 16.8) Compartilho minhas ideias e metas com amigos e familiares; sou capaz de influenciar pessoas e liderar equipes.
- a) Baixo
 - b) Médio
 - c) Alto
- 16.9) Confio no meu potencial de concretizar minhas metas assim como superar derrotas e adversidades.
- a) Baixo
 - b) Médio
 - c) Alto
- 16.10) Trabalho persistentemente até alcançar um objetivo.
- a) Baixo
 - b) Médio
 - c) Alto

ATIVIDADE 17

Depois de analisar os seus resultados, pense em quais características do comportamento empreendedor você precisa desenvolver (as baixas e médias) e quais as ações que você deverá tomar para aperfeiçoá-las (de nível alto).



7. ENCERRAMENTO

Refletindo sobre as suas atitudes e após elaborar o seu plano de ação com base no que foi estudado durante todo o curso, você poderá se perguntar:

Afinal, sou ou não sou um empreendedor?

Não se esqueça de que essa característica pode ser desenvolvida através de estudos, mudanças de atitude e persistência!

Ser um empreendedor requer dedicação; é preciso gostar do que se faz e, principalmente, não ver o obstáculo como uma adversidade e sim como uma oportunidade de crescimento.

Pense sobre isso e continue trilhando o seu caminho para o sucesso!

Você está chegando ao final deste material que teve como objetivo ajudá-lo a compreender quais são as características do comportamento empreendedor e a importância delas para a manutenção e o crescimento do seu negócio em um mercado cada vez mais competitivo.

Dê continuidade a seus estudos e faça disso uma meta para a sua vida!

Não se esqueça de retirar o seu certificado e acessar os outros cursos que o Sebrae-SP preparou para empreendedores como você!

Você que já está familiarizado com os produtos e serviços do Sebrae-SP saiba que esse relacionamento pode ser permanente! Receba informações e dicas bem objetivas para melhorar a sua empresa! Faça parte das redes sociais virtuais nas quais o Sebrae-SP participa. Assim, você fica conectado a tudo o que existe de melhor para o seu negócio.



8. GABARITO DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1:

A resposta para esta atividade está de acordo com a sua realidade.

ATIVIDADE 2:

Se você optou pela segunda opção (letra b), parabéns! Tendo este **COMPORTAMENTO EMPREENDEDOR** o Sr. Luiz consegue organizar os seus pagamentos e mantém um bom relacionamento com os seus fornecedores. Isso é fundamental para manter o seu empreendimento funcionando com tranquilidade. Não se esqueça de fazer o **PLANEJAMENTO PRÉVIO** para que esta situação e outras também não aconteçam mais.

ATIVIDADE 3:

Se marcou a primeira opção (letra a) você acertou. Empreender não é simplesmente um dom, é um padrão de comportamento que pode ser desenvolvido. Então é possível, sim, aprender a empreender!

ATIVIDADE 4:

O mitos existentes são:

- a) Qualquer pessoa pode ter um negócio.
- c) Empreendedores querem o espetáculo só para si.
- f) Empreendedores são os seus próprios chefes e são totalmente independentes.
- g) Empreendedores experimentam grande stress e pagam alto preço.
- h) Empreendedores são motivados pela busca constante de dinheiro.

ATIVIDADE 5:

Se você respondeu a segunda opção (letra b), parabéns! Resposta correta. É preciso organizar bem suas ações e planejar o caminho para chegar ao resultado final, estabelecendo prazos, controlando os resultados intermediários, distribuindo tarefas, além de monitorar sistematicamente o desenvolvimento das atividades.

ATIVIDADE 6:

A resposta para esta atividade está de acordo com a sua realidade.

ATIVIDADE 7:

As respostas corretas são:

- 7.1 Se você marcou a primeira opção (letra a) a resposta está correta! Parabéns!
- 7.2 Se você marcou a segunda opção (letra B) a resposta está correta! Parabéns!
- 7.3 Se você marcou a primeira opção (letra a) a resposta está correta! Parabéns!
- 7.4 Se você marcou a terceira opção (letra c) a resposta está correta! Camila viu uma necessidade de seu cliente e percebeu que com aquela necessidade era possível expandir ainda mais o seu negócio. Como uma grande empreendedora ela propôs uma solução inovadora para atender o seu cliente criando mais um serviço em sua loja. Com a sua ajuda Camila expandiu o seu negócio!

ATIVIDADE 8:

A resposta para esta atividade está de acordo com a sua realidade.

ATIVIDADE 9:

Se você marcou SIM (letra a), a resposta está correta! Apesar de a embalagem ser um pouco mais cara, não afetará tanto os gastos de Júlia, manter sempre a qualidade dos seus produtos é o principal diferencial do seu negócio. Com certeza os clientes se sentirão mais satisfeitos em receber suas encomendas em perfeito estado e continuarão comprando e recomendando seus produtos.

ATIVIDADE 10:

A resposta para esta atividade está de acordo com a sua realidade.

ATIVIDADE 11:

Se você marcou a segunda opção (letra b) parabéns! Beatriz se comprometeu a completar a sua tarefa e assim manteve o seu cliente satisfeito. Esta é uma atitude Empreendedora!

ATIVIDADE 12:

A resposta para esta atividade está de acordo com a sua realidade.

ATIVIDADE 13:

Se você marcou a primeira opção (letra a), muito bem! Os empreendedores pensam muito antes de agir, antecipam por meio da reflexão todas as consequências de suas ações. Para correr riscos calculados é preciso ter independência e autoconfiança na sua capacidade de completar uma tarefa difícil e de enfrentar desafios.

ATIVIDADE 14:

A resposta para esta atividade está de acordo com a sua realidade.

ATIVIDADE 15:

A resposta para esta atividade está de acordo com a sua realidade.

ATIVIDADE 16:

A resposta para esta atividade está de acordo com a sua realidade.

ATIVIDADE 17:

A resposta para esta atividade está de acordo com a sua realidade.

2011 © Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo – SEBRAE-SP
Todos os direitos reservados
A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610).

Informações e Contato

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo – SEBRAE-SP
Unidade Desenvolvimento e Inovação
Rua Vergueiro, 1117 – Paraíso – CEP 01504-001 São Paulo – SP Telefone 0800 570 0800
Internet www.sebraesp.com.br

Conselho Deliberativo

Presidente

Alencar Burti (ACSP)
ACSP – Associação Comercial de São Paulo
ANPEI – Associação Nacional de Pesquisa, Desenvolvimento e Engenharia das Empresas Inovadoras

Banco Nossa Caixa S.A.

FAESP – Federação da Agricultura do Estado de São Paulo

FIESP – Federação das Indústrias do Estado de São Paulo

FECOMERCIO – Federação do Comercio do Estado de São Paulo

ParqTec – Fundação Parque Alta Tecnologia de São Carlos

IPT – Instituto de Pesquisas

Tecnológicas

Secretaria de Estado de Desenvolvimento

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SINDIBANCOS – Sindicato dos Bancos do Estado de São Paulo

CEF – Superintendência Estadual da Caixa Econômica Federal

BB – Superintendência Estadual do Banco do Brasil

Diretor – Superintendente

Bruno Caetano

Diretoria de Administração e Finanças

Regina Maria Borges Bartolomei

Diretoria Técnica

Ricardo Tortorella

Coordenação de Conteúdo

Claudia Aparecida Gonçalves Brum

Consultoria Especializada

Adriani Koller Carvalho

Evelin Cristina Astolpho

Luiz Antonio Gentile Junior

Vadson Bastos do Carmo

Coordenação Pedagógica

Rita Vucinic Teles

Produção Técnica

webAula Produtos e Serviços para Educação

