



RELATÓRIO FINAL DE CONSULTORIA

Grupo Pompéu

Belo Horizonte

2020

Jéssica Alexandra de Melo
Lucas Rodrigues Leal

**RELATÓRIO DE CONSULTORIA DO GRUPO POMPÉU
APRESENTADO À EMPRESA AUTO MECÂNICA POMPÉU.**

Relatório final de consultoria apresentado à disciplina CONSULTORIA EMPRESARIAL, do curso superior de Graduação em Administração, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professor: Maximiliano F. de Oliveira

Belo Horizonte
2020

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	5
3. RESUMO DE ATIVIDADES	6
4. DIAGNÓSTICO	7
5. RECOMENDAÇÕES.....	8
5.1 Recomendações implementadas	8
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	9
REFERÊNCIAS.....	11
APÊNDICE.....	12

1. INTRODUÇÃO

Este é o relatório final apresentado a disciplina de Consultoria Empresarial, desenvolvido no 8º período do curso de Administração da faculdade FAMIG.

Foi desenvolvido um trabalho de consultoria pelo grupo Pompéu, composto pelos alunos Jéssica Alexandra de Melo e Lucas Rodrigues Leal, na empresa Auto Mecânica Pompéu, no período de agosto a outubro de 2020.

O principal objetivo do gestor para com esta consultoria foi o de solucionar uma não conformidade identificada por ele na entrada e saída de veículos, no qual o grupo focou suas atenções para desenvolvimento das atividades.

Neste relatório está registrado uma breve apresentação da empresa, diagnóstico realizado, resumo das atividades desenvolvidas pelo grupo e as sugestões de melhorias identificadas.

Ao final, apresenta-se uma proposta de implementação das ações sugeridas e que estão sendo trabalhadas pelo proprietário e responsável do estabelecimento.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A consultoria em questão ocorreu na micro empresa individual intitulada de Auto Mecânica Pompéu. A empresa é uma organização familiar atuante no ramo do conserto de carros, a mais de 35 anos presente próximo a região de Venda Nova localizada no bairro Itapuã. A empresa é constituída por dois funcionários, sendo o Leandro um trabalhador formal e a Percy uma trabalhadora informal.

O proprietário e responsável pela continuidade da empresa, o Altair Gomes Leal, que atua como mecânico e no gerenciamento dos processos rotineiros presente no dia a dia da organização. Ele é o encarregado por prospectar novos clientes e manter o relacionamento com a carteira de clientes que já possui.

Além do Altair, seu filho Leandro Rodrigues Leal possui a função integral de atuar como mecânico interino no conserto e reparo dos carros. É também designado a ele a função de fazer o levantamento das peças que precisara ser comprada.

Por fim a esposa do Altair, Percy Soares Borges é responsável pela parte financeira da empresa, além de atuar como orçamentista das peças e dos itens que são compradas para o reparo e conserto dos carros.

A empresa surgiu após o Altair pedir demissão de seu antigo serviço como carregador de caminhão em uma distribuidora de bebidas chamada Isabela. Nos dias de hoje essa distribuidora não existe mais, contudo ele saiu antes da distribuidora encerrar suas atividades. Sua afinidade por carros surgiu com o contato na hora do almoço com os mecânicos de caminhão que trabalhavam para a distribuidora. Na intenção de empreender, ele aprendeu o ofício da mecânica através de cursos profissionalizantes e como autodidata ao desenvolver um relacionamento interpessoal com seus novos amigos mecânicos. Sentindo-se seguro com o conhecimento adquirido e com a experiência profissional compartilhada por seus amigos, ele pediu demissão do emprego e abriu seu próprio negócio, uma curiosidade interessante é que a distribuidora ficava na avenida Portugal e ele abriu sua oficina em uma rua acima, na avenida São Miguel, e durante toda a sua trajetória ele mudou a localização de sua oficina apenas uma

vez, mudando de imóvel alugado, mas não deixando a avenida em que ele começou.

3. RESUMO DE ATIVIDADES

No dia 28/08/2020 o grupo visitou a empresa para o primeiro contato e conhecimento da organização. A primeira visita teve o intuito de ser mais voltada para conhecer o local onde a empresa se encontra, quais atividades são desenvolvidas na empresa, conhecer as pessoas que trabalham no local juntamente com a rotina de cada um. No final da visita o grupo conseguiu conhecer as pessoas e o local onde a empresa se localiza.

A segunda ida ocorreu no dia 18/09/2020, o intuito foi a discussão da identificação de uma não conformidade presente no financeiro da empresa além da não conformidade já identificada pelo dono do local. A não conformidade identificada no financeiro da empresa, diz respeito sobre a forma como o financeiro é trabalhado, pois não é feito o levantamento da receita e das despesas da empresa. Foi amplamente discutido também a não conformidade identificada pelo proprietário, onde um cliente alegou ter recebido uma multa enquanto o carro estava na oficina, e o responsável pelo estabelecimento alegou que o carro já não estava na oficina quando a multa ocorreu.

No dia 16/10/2020 o grupo compareceu a empresa onde foi dada continuidade ao assunto anteriormente abordado na segunda ida, houve o levantamento de algumas sugestões para a solução da não conformidade apresentada pelo proprietário, e foi apresentado também um novo processo rotineiro que irá acrescentar o atual processo usado no financeiro. A respeito da não conformidade apresentada pelo dono, o que ficou acordado foi a elaboração de um livro de registros onde todo carro que entrar e sair do estabelecimento será registrado no livro. E a respeito do financeiro, a dupla desenvolveu um detalhamento de crédito onde será identificado e registrado o levantamento das receitas e despesas da oficina.

No dia 30/10/2020 ocorreu a quarta e última reunião. Foi analisado os andamentos dos processos que foram sugeridas pela equipe nos encontros anteriores, e como

essas novas mudanças estavam fluindo. Percebeu-se que as sugestões foram bem aceitas pela empresa, e que as mudanças nos processos foram bem adaptadas pela rotina da empresa. O responsável e proprietário da empresa demonstrou satisfação nas soluções apresentadas pela equipe na resolução da não conformidade identificada por ele, como na não conformidade identificada pela dupla. No fim, ambas as partes ficaram felizes com o resultado, o desdobramento das sugestões e o aprofundamento das implementações encontra-se no item 5.1.

4. DIAGNÓSTICO

O setor administrativo geral não possui controle do fluxo de entrada e saída dos veículos no estabelecimento, sendo assim, a empresa não consegue verificar com precisão a data e o horário que determinado veículo esteve presente na oficina.

Essa não conformidade verificada no processo de entrada e saída da empresa foi observada e identificada pelo proprietário do local, contudo ele não conseguiu encontrar uma solução que seja prática para o dia a dia e resolva essa pendência que já acarretou em dores de cabeça para o proprietário do local.

A parte financeira da empresa tem sido desenvolvida de forma amadora, com pouquíssimo uso de ferramentas que um funcionário instruído da área financeira costuma usar no seu dia a dia.

A única forma de captar dinheiro da empresa e gerar receita é através do pagamento da prestação de serviços. A forma de recebimento usado pela empresa é o dinheiro em espécie, além do cartão de débito e crédito. É fornecido ao cliente a possibilidade de parcelar em duas vezes sem juros a prestação de serviço. Alguns clientes após uma negociação direta com o proprietário, tem a possibilidade de parcelar em três vezes sem juros. A empresa não aceita pagamento em cheque, salvo algumas exceções de clientes mais antigos.

As despesas da empresa residem nos custos fixos e variáveis, os custos fixos em questão seriam as contas de luz, água e aluguel. E os custos variáveis seriam os materiais de escritório e as peças usadas no conserto dos carros. A responsável do

setor costuma armazenar as contas da empresa que não foram pagas em uma pasta sanfonada, não fazendo a separação das contas fixas das contas variáveis, após o pagamento ela armazena as contas pagas em uma segunda pasta sanfonada juntamente com o comprovante de pagamento.

O setor financeiro da empresa tem se limitado a repetição desse processo, separação e arquivamento das contas que não foram pagas, das contas que foram pagas. Segundo Lawrence J. Gitman (2010) as receitas e despesas fazem parte do resultado de uma organização, sem o levantamento delas não é possível identificar a situação da empresa, não podendo afirmar se houve lucro ou prejuízo no período em questão.

Um efeito colateral positivo da resolução da não conformidade identificada no financeiro, será a possibilidade de identificar as receitas e despesas da empresa, já que a implementação do grupo permite a organização conhecer de uma forma mais específica suas receitas e despesas.

5. RECOMENDAÇÕES

5.1 Recomendações implementadas

As recomendações implementadas ocorreram no setor administrativo geral da empresa e no setor financeiro.

No setor administrativo geral foi implementado um livro de registro (apêndice A) onde todo carro que entrar e sair do estabelecimento será registrado no livro. Nesse livro consta a data de entrada e de saída, a descrição do veículo contendo modelo e placa e a assinatura do proprietário do veículo tanto na data de entrada quanto na data de saída. O responsável pelo livro de registro é o proprietário pelo estabelecimento o senhor Altair Gomes Leal. Ele ficará por conta da utilização do livro devido ao seu contanto com o cliente ser muito maior que os outros funcionários e por caber a ele manter o relacionamento com o cliente. A princípio o resultado da implementação foi bastante satisfatório, segundo o Altair alguns clientes estranharam a medida por não estar habituados com esse processo quando levava

o carro para consertar anteriormente na oficina ou por não tido essa experiência em outras oficinas, já outros clientes tiveram uma reação diferente, eles elogiaram a medida, pois se sentiram seguros ao assinar o livro de registro, segundo eles no futuro caso precisasse provar a localização e o destino do veículo no período em que eles não estavam em posse, eles sabiam que o livro de registro existia e que eles podiam recorrer ao livro como prova.

Já no setor financeiro foi implementado um detalhamento de crédito (apêndice B, C, D, E) também em forma de livro, onde a responsável pelo financeiro faz o levantamento das receitas e despesas da empresa mês a mês, podendo identificar quanto a empresa faturou de forma bruta e líquida no mês em questão e quanto a empresa gastou no respectivo mês, podendo identificar o valor total das contas fixas e variáveis. O resultado dessa implementação a princípio também pareceu satisfatória, houve uma certa dificuldade por parte da responsável do setor, para aprender onde buscar as informações que preenchem o livro, contudo depois da orientação da consultoria e da explicação de como categorizar as contas fixas e variáveis ela pareceu entender o processo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho foi muito importante para a complementação da formação como administrador, pois foi possível ter a experiência na prática de como ocorre uma consultoria e quais são os elementos e aspectos que precisam ser identificados e observados para que o resultado seja satisfatório tanto para a parte contratada quando para a parte interessada nos serviços prestados, por isso o grupo agradece ao senhor Altair Gomes Leal a Percy Soares Borges e ao Leandro Rodrigues Leal que juntos formam a empresa Auto Mecânica Pompéu, só temos a agradecer pela experiência proporcionada.

Em relação as ações tomadas, espera-se que a implementação do livro de registro dos veículos possa solucionar a não conformidade identificada pelo proprietário, e que traga segurança tanto para o proprietário do estabelecimento quanto para os donos dos veículos, e que a implementação do detalhamento de crédito possa servir como parâmetro de avaliação da situação financeira da oficina podendo auxiliar na

tomada de decisões, tanto no quesito corte de despesas, como no quesito aumento de receita.

A responsabilidade de ter pessoas contando com suas orientações e sugestões é muito grande, pois acaba gerando uma expectativa por parte da empresa e uma ansiedade por parte do grupo, contudo o grupo se sente realizado com a consultoria e o sentimento de ter ajudado alguém que precisava é bastante animador.

REFERÊNCIAS

GITMAN, L. J. Princípios de Administração Financeira. 12 ed. São Paulo, 2010. 775p.

APÊNDICE

Apêndice A – Página do Livro de Registro dos Veículos

LIVRO DE REGISTRO DOS VEÍCULOS					
Data de Entrada	Veículo	Placa	Assinatura	Data de Saída	Assinatura

Fonte: Autores (2020)

Apêndice B – Página do Livro de Detalhamento de Crédito

VENDAS NO DINHEIRO		
DATA	HORA	VALOR

TOTAL MENSAL

Fonte: Autores (2020)

Apêndice C – Página do Livro de Detalhamento de Crédito

VENDAS NO CARTÃO				
DATA	HORA	CARTÃO	VALOR BRUTO	VALOR LIQUIDO

TOTAL BRUTO	TOTAL LIQUIDO

Fonte: Autores (2020)

Apêndice D – Página do Livro de Detalhamento de Crédito

CONTAS PAGAS FIXAS			
DATA	VALOR	DESCRIÇÃO	FORMA

TOTAL DAS CONTAS	
-------------------------	--

Fonte: Autores (2020)

Apêndice E – Página do Livro de Detalhamento de Crédito

CONTAS PAGAS VARIÁVEIS			
DATA	VALOR	DESCRIÇÃO	FORMA

TOTAL DAS CONTAS	
-------------------------	--

Fonte: Autores (2020)

Apêndice F – Apresentação da consultoria

A consultoria foi apresentada em forma de vídeo e pode ser acessado no link a seguir: <https://youtu.be/BxnrRyCorJM>