



RELATÓRIO FINAL DE CONSULTORIA JA CONSULTORIA

Belo Horizonte

2020

**ALINE ANDRÉ DA SILVA
JADER FERREIRA DA SILVA FILHO**

**RELATÓRIO DE CONSULTORIA
APRESENTADO À EMPRESA JOSEANE
JOSINA DA ENCARNACAO**

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	8
5.	RECOMENDAÇÕES.....	11
5.1.	Recomendações implementadas	11
5.2.	Recomendações a implementar	13
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
	ANEXOS	16
	APÊNDICES.....	20

1. INTRODUÇÃO

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

Foi desenvolvido um trabalho de consultoria pelo grupo JA Consultoria, composto pelos alunos Aline André da Silva e Jader Ferreira da Silva Filho, na empresa Do Carmo Congelados administrada por Joseane Josina da Encarnação, no período entre 31/08/2020 à 08/11/2020.

O principal objetivo do gestor para com esta consultoria foi o de melhorar a divulgação dos produtos, 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 dessa consultoria, apresenta-se uma proposta de implementação das ações sugeridas.

2.CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa Do Carmo congelados está em funcionamento com registro legal desde 30/05/2020 situada na rua Ouro, 115, Morro Santana, Mariana –MG, sob o CNPJ: 37.272.650/0001-04.

Atuando no setor de fabricação de salgados congelados, especialmente para consumo domiciliar, mais conhecido como salgadinhos de festa, tem como objetivo levar um pouco do sabor das festas para dentro da casa do consumidor durante o dia a dia. Os salgados são vendidos em bandejas com 25 unidades e tem desde coxinhas simples até salgados mais finos de camarão e quiche de alho-poró, salgados veganos e vegetarianos.

A Do Carmo trabalha inicialmente somente com entregas na cidade de Mariana e região. Os pedidos são realizados através de ligações telefônicas e Whtasapp, as anotações são realiza em um caderno. As entregas são realizadas pela proprietária através de motoboy ou o próprio cliente busca o produto, e todo trabalho de divulgação é feito através das mídias e redes sociais.

Administrada por sua proprietária, Joseane da Encarnação, a empresa opera em Morro Santana e tem seu controle financeiro de entradas e saídas, pedidos, compras e estoque realizado também pela proprietária, mas feito ainda de forma bem simples através de planilhas. A Joseana decidiu empreender pois trabalhava em Buffet e queria que os salgados que ela realizava fosse ofertado não somente em eventos comemorativos, mas em qualquer ocasião que o cliente desejasse, como dentro de sua residência, ou seja, ela deseja levar o sabor das festas para a casa das pessoas.

3.RESUMO DE ATIVIDADES

No dia 31/08/2020 o grupo realizou encontro com a proprietária da empresa para primeiro contato e conhecimento da organização como a história da empresa, o porquê decidiu empreender, a escolha da área e produto. Com a proposta aceita, informamos que seria necessário mais reuniões remotas e assinatura dos encontros realizados, acompanhamento das atividades da empresa bem como os pontos de melhorias que serão sugeridos.

O diagnóstico inicial foi realizado no dia 31/08/2020, onde foi possível verificar que a empresa precisa de consultoria em várias áreas visto que a abertura foi recente e há grandes possibilidades de intervenção por parte da consultoria.

No dia 27/09/2020 o grupo realizou encontro com a proprietária da empresa para entender o funcionamento da empresa, quais as ferramentas de uso, as atuações em cada área, como Marketing, financeiro, custos e produção.

No dia 21/10/2020 o grupo realizou encontro com a proprietária para discutir sobre as ideias sugeridas, sendo elas:

- Planilha de Excel simplificada para o acompanhamento de entradas e saídas diárias; Divulgação da empresa e dos produtos que está muito fraco;
- Elaborar fotos mais atrativas para as mídias sociais, bem como divulgar através de vídeos a exposição dos produtos e como eles são ao serem cortados, ou seja, demonstrando a parte interna dos salgados;
- Elaboração de missão, visão e valores;
- Quantidade de estoque dos produtos acabados;
- Cartão de visita da empresa.

No dia 05/11/2020 o grupo realizou encontro com a proprietária para discutir sobre as ideias sugeridas e o início das implementações, sendo elas:

- Planilha de Excel simplificada para o acompanhamento de entradas e saídas;
Divulgação da empresa e dos produtos que já iniciou no Instagram;
- Folder impresso que foi colocado em frente à casa da proprietária;
- Confecção do cartão de visitas;
- Aprovação da sugestão de missão, visão e valores.

4. DIAGNÓSTICO

Estoque

Durante as reuniões, observou-se que a proprietária não possui algumas atividades que são de suma importância para a empresa, uma delas refere-se à gestão de estoques dos produtos acabados. Devido à pouca divulgação dos produtos, as vendas estão fracas e por isso não tem estoque de vendas de produto acabado, o que gera um problema, visto que se aparecer um pedido de urgência a mesma não conseguirá atender o cliente.

Gestão da empresa

A gestão da empresa é realizada pela proprietária Joseane Josina da Encarnação, que não teve suporte externo para ajudá-la. A proprietária é responsável por todos os setores da empresa e confecciona os produtos em companhia da irmã.

A empresa não possui missão, visão e valores que é a razão da empresa existir, aonde ela quer chegar e os valores que são adotados. Não utiliza indicadores para gestão do negócio e/ou metas de melhoria.

Financeiro

O caixa da empresa é realizado e controlado pela Joseane com todas as entradas e saída, porém, modelo é complexo e dificulta a realização da tarefa não sendo realizado diariamente.

Marketing e Vendas

A empresa realiza a divulgação dos produtos através de das redes sociais: Instagram, Facebook e WhatsApp, porém essa divulgação ainda é primária precisando ser explorada, visto que a produção são de vários produtos, mas somente um é mencionado nas redes sociais (Instagram) que é a coxinha e mesmo assim somente

em três publicações no feed, os demais produtos que são ofertados foram publicados na redes sociais. As fotos e divulgação é realizada por sua proprietária, sem nenhuma pesquisa ou consultoria sobre marketing e divulgação. A empresa também não possui panfletos e nem cartão de visitas para auxiliar na divulgação e não tem um público definido. A empresa também não possui folder com o cardápio da empresa e nem cardápio com os produtos que podem ser ofertados aos clientes. Portanto os clientes não têm ciência de todos os produtos que são vendidos.

A seguir o *print* da página do Instagram. Em 6 meses de divulgação, somente 9 fotos apareciam no feed, as duas últimas foram acrescentadas a partir de nossa consultoria e inseridas no mesmo dia.

Figura 1: Página do Instagram Do Carmo Congelados



Fonte: Instagram

Foi evidenciado que não existe uma política de preços, eles são estipulados e definidos de acordo com o preço cobrado por empresas de festa e buffet. A única forma utilizada para fidelização de clientes é o pós vendas e pesquisa de satisfação com cliente, que ainda é aplicada de forma primitiva e não efetiva. A empresa acredita que somente o relacionamento será suficiente para que o cliente se fidelize.

A empresa ainda hoje consta somente com uma fabricante de alimentos e uma ajudante, e não possui treinamentos. A empresa também não atua com plataformas de entregas como Ifood, por exemplo.

5. RECOMENDAÇÕES

5.1 Recomendações implementadas

GESTÃO:

Recomendação:	Foi sugerido a implementação de missão, visão e valores.
Evidências:	<p>Foi desenvolvido para a empresa o texto para aprovação.</p> <p>Missão: Comercializar produtos de qualidade e preço competitivo, oferecer variedades com expertise profissional.</p> <p>Visão: Ampliar a participação na distribuição de salgados de Mariana e região, ser admirada pela qualidade do produto e atendimento ao cliente.</p> <p>Valores: Qualidade, responsabilidade, foco, credibilidade, cuidado com a saúde do cliente.</p>
Resultado:	A organização gostou da sugestão e passará a utilizar de tal método contribuindo para que a empresa exerça um papel mais efetivo no mercado(concorrentes) e perante os clientes.

Recomendação:	Foi sugerido que a proprietária trocasse o caderno de anotações por um quadro no local de confecção de produtos para acompanhar as entregas e tarefas da semana.
Evidências:	Foi sugerido modelo de quadro branco tamanho 1,20 x 0,90 para anotações das tarefas da semana e entrega dos produtos (Anexo 1).
Resultado:	A proprietária gostou da sugestão e passará a utilizar de tal método, visto que ela terá uma gestão à vista e melhor visualização das tarefas da semana.

FINANCEIRO

Recomendação:	Foi sugerido a implementação de um fluxo de caixa básico, por meio de planilhas eletrônicas.
Evidências:	Foi desenvolvido uma planilha do Excel (Apêndice 1) e a responsável pela empresa foi orientada na utilização.
Resultado:	A proprietária gostou da sugestão e passará a utilizar de tal método, visto que a planilha apresentada é bem simples de ser manuseada e rápida na execução.

MARKETING:

Recomendação:	Foi sugerido que seja realizado mais divulgações dos produtos nas redes sociais, como tirar fotos mais atrativas, fazer vídeos da proprietária falando sobre os produtos e o processo de produção. Apresentar o produto acabado cortando o mesmo para que as pessoas vejam o recheio e chamem a atenção dos clientes pelos olhos. Criar cardápio dos produtos com preços para divulgação aos interessados (Anexo 2).
Evidências:	Foram tiradas fotos de melhor qualidade para divulgação dos produtos. (Anexo 3)
Resultado:	Início das divulgações nas redes sociais no feed e nos Stories. (Anexo 4).

5.2 Recomendações a implementar

GESTÃO:

Sugestão:	Com as mudanças na divulgação da empresa e aumento nos pedidos, foi sugerido que a empresa mantenha um estoque de bandejas com salgados.
Justificativa:	Para atender demandas/ pedidos de última hora sem prévio agendamento.
Quem poderá fazer:	A proprietária será a responsável pela confecção dos salgados e da embalagem nas bandejas.
Recurso (Custo):	A organização necessitará de mais caixa para a confecção do estoque.

Sugestão:	Não ofertar somente os salgados congelados aos clientes e sim ofertar também os salgados fritos para festas e comemorações como aniversários, casamentos, buffet, etc. A sugestão foi bem vinda e a proprietária adotará tal método.
Justificativa:	A demanda atual é somente para pessoas que têm interesse em quantidades pequenas (bandeja com 25 salgados) e que queiram fritar em casa, para os que realizam festas em casa, como aniversários, casamentos, etc deveriam comprar bandejas e levar ao evento para fritar lá, vendendo os salgados fritos acreditamos que ajudará no aumento da venda da empresa.
Quem poderá fazer:	A proprietária será a responsável pela confecção dos salgados e da embalagem nas bandejas.
Recurso (Custo):	A empresa necessitará de mais equipamentos como caldeirão de fritura e custo a mais com matéria prima.

MARKETING:

Sugestão:	Confeccionar cartões de visita.
Justificativa:	O cartão é um meio de chegar até outras pessoas sendo estes disponibilizados em padarias, lanchonetes, etc. O que foi aceito de imediato pela proprietária Joseana.
Quem poderá fazer:	A proprietária poderá solicitar a gráfica a confecção de 1000 unidades para início das entregas.
Recurso (Custo):	No site 360 imprimir o custo com 2000 cartões de visita está no valor de R\$ 30,19.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi de extrema relevância a consultoria prestada através deste trabalho, tanto para maior entendimento da formatação e funcionamento real de uma empresa, quanto para a Do Carmo Congelados que recebeu a consultoria.

Primeiramente foi percebido as formas de trabalho e como cada atividade era realizada, entendimento dos processos para análise e diagnóstico dos problemas e correções que precisavam ser efetuadas.

A do Carmo Congelados por se tratar de uma pequena empresa de empreendimento familiar, tinha seus processos tratados de forma um pouco arcaica em relação aos controles, finanças e o marketing. Foi necessário conhecer e entender as possibilidades que melhor se encaixavam nas condições e realidades da empresa.

Percebendo por ambos os lados que para um melhor desenvolvimento e melhores resultados, algumas alterações precisariam ser realizadas, mesmo que mínimas, algumas medidas já foram tomadas, como padronização das identidades visuais de publicação, maior periodicidade e ampliação em divulgação de redes e indicação de planilhas de fluxo de caixa e controle de estoque, foram implantadas e já mostraram melhores resultados quanto na busca de clientes pela empresa, e pela economia de tempo e melhor gestão de indicadores.

A do Carmo congelados, vai continuar sendo acompanhada e seguindo as orientações feitas por esse trabalho, principalmente pelo resultado adquirido e pelas previsões de melhorias já indicadas.

Com esse trabalho foi possível vivenciar e acompanhar as rotinas de uma empresa recém aberta e poder contribuir com o seu crescimento profissional dos participantes da JÁ Consultoria.

ANEXOS

Anexo 1: Quadro para anotações das atividades da semana



Anexo 2: Cardápio Do Carmo Congelados

Figura 2: Cardápio

DO CARMO CONGELADOS
 SABOR E QUALIDADE
 (31) 987675362 | (31) 986062605 - JOSI
 @DOCARMOCONGELADOS

SABORES SALGADOS
 BANDEJA 25 UNIDADES

TRADICIONAIS | R\$ 15.00
 Coxinha: Frango - Frango c/ Catupiry
 Rissolle: Carne - Frango - Pizza - Milho c/
 Frango - Milho
 Esfirra: Carne - Frango - Pizza
 Empada: Frango - Frango c/ Catupiry -
 Bacon
 Pastel Assado: Frango - Frango c/
 Catupiry - Bacon - Pizza - Carne
 Pastel de Angu: Carne - Frango - Frango
 c/ Catupiry - Pizza
 Croquete: Carne - Frango - Milho com
 Catupiry
 Mini pizza: Presunto e Mussarela -
 Calabresa - Frango
 Quibe Tradicional
 Bolinho de Mandioca Tradicional

Fonte: Do Carmo Congelados

Figura 3: Cardápio

DO CARMO CONGELADOS

Tradicionalis | R\$ 15.00
 Coxinha | Rissolle | Esfirra | Empada
 Pastel Assado | Pastel de Angu
 Croquete | Mini pizza | Quibe
 Bolinho de Mandioca

**Veganos & Vegetarianos |
 R\$ 20.00 Sob encomenda**
 Coxinha | Rissolle | Esfirra | Empada
 Pastel Assado | Pastel de Angu
 Croquete | Mini pizza | Quibe
 Bolinho de Mandioca

Gourmet | R\$ 25.00
 Consulte cardápio

PEDIDOS:
 Segunda - Sábado
 08h - 19h

ENTREGAS EM MARIANA:
 Segunda - Sábado
 14h - 19h

ENTREGAS EM OURO PRETO:
 Sexta - 14h

ENTRE EM CONTATO
 Rua ouro, 115, Morro Santana, Mariana - MG
 (31) 98606-2605
 (31) 98767-5362
 @docarmocongelados

Fonte: Do Carmo Congelados

Figura 4: Cardápio

DO CARMO CONGELADOS
 SABOR E QUALIDADE
 (31) 987675362 | (31) 986062605 - JOSI
 @DOCARMOCONGELADOS

SABORES SALGADOS
 BANDEJA 25 UNIDADES

TRADICIONAIS | R\$ 15.00
 Coxinha: Frango - Frango c/ Catupiry
 Rissole: Carne - Frango - Pizza - Milho c/ Frango - Milho
 Esfirra: Carne - Frango - Pizza
 Empada: Frango - Frango c/ Catupiry - Bacon
 Pastel Assado: Frango - Frango c/ Catupiry - Bacon - Pizza - Carne
 Pastel de Angu: Carne - Frango - Frango c/ Catupiry - Pizza
 Croquete: Carne - Frango - Milho com Catupiry
 Mini pizza: Presunto e Mussarela - Calabresa - Frango
 Quibe Tradicional
 Bolinho de Mandioca Tradicional

VEGETARIANOS | R\$ 20.00 SOB ENCOMENDA
 Coxinha: Gorgonzola - Queijo c/ Tomate Seco- Queijo - Alho Poró - Milho - Milho c/ Catupiry - Queijo c/ Ervas - Ricota.
 Rissole: Gorgonzola - Queijo c/ Tomate Seco- Queijo - Alho Poró - Milho - Milho c/ Catupiry - Queijo c/ Ervas - Ricota.
 Esfirra: Queijo - Queijo c/ Ervas Finas
 Empada: Gorgonzola - Queijo c/ Tomate Seco- Queijo - Alho Poró - Milho - Milho c/ Catupiry - Queijo c/ Ervas - Ricota - Palmito.
 Pastel Assado: Gorgonzola - Queijo c/ Tomate Seco- Queijo - Alho Poró - Milho - Milho c/ Catupiry - Queijo c/ Ervas - Ricota.
 Pastel de Angu: Gorgonzola - Queijo c/ Tomate Seco- Queijo - Alho Poró - Milho - Milho c/ Catupiry - Queijo c/ Ervas - Ricota.
 Mini pizza: Marguerita - Mussarela - Brócolis - Milho c/ Catupiry
 Quiche: Alho poró - queijo - Brócolis
 Bolinho de Mandioca Tradicional
 Quibe feito com trigo e proteína de soja: Queijo, Catupiry

VEGANOS | R\$ 20.00 SOB ENCOMENDA
 Coxinha: Alho poró - Palmito - Milho - Palmito com ervas finas
 Rissole: Alho poró - Palmito - Milho - Palmito com ervas finas
 Esfirra: Alho poró - Palmito - Milho - Palmito com ervas finas
 Empada: Alho poró - Palmito - Milho - Palmito com ervas finas
 Pastel Assado: Alho poró - Palmito - Milho - Palmito com ervas finas
 Pastel de Angu: Alho poró - Palmito - Milho - Palmito com ervas finas
 Croquete: Milho
 Mini pizza: Alho poró - Palmito - Brócolis
 Quiche: Alho poró - Brócolis - Palmito
 Bolinho de Mandioca Tradicional
 Quibe feito com trigo e proteína de soja

Fonte: Do Carmo Congelados

Figura 5: Cardápio

DO CARMO CONGELADOS
 SABOR E QUALIDADE
 (31) 987675362 | (31) 986062605 - JOSI
 @DOCARMOCONGELADOS

SABORES SALGADOS
 BANDEJA 25 UNIDADES

VEGANOS | R\$ 20.00 SOB ENCOMENDA
 Coxinha: Alho poró - Palmito - Milho - Palmito com ervas finas
 Rissole: Alho poró - Palmito - Milho - Palmito com ervas finas
 Esfirra: Alho poró - Palmito - Milho - Palmito com ervas finas
 Empada: Alho poró - Palmito - Milho - Palmito com ervas finas
 Pastel Assado: Alho poró - Palmito - Milho - Palmito com ervas finas
 Pastel de Angu: Alho poró - Palmito - Milho - Palmito com ervas finas
 Croquete: Milho
 Mini pizza: Alho poró - Palmito - Brócolis
 Quiche: Alho poró - Brócolis - Palmito
 Quibe feito com trigo e proteína de soja

Fonte: Do Carmo Congelados

Figura 6: Cardápio

DO CARMO CONGELADOS
 SABOR E QUALIDADE
 (31) 987675362 | (31) 986062605 - JOSI
 @DOCARMOCONGELADOS

SABORES SALGADOS
 BANDEJA 25 UNIDADES

VEGETARIANOS | R\$ 20.00 SOB ENCOMENDA
 Coxinha: Gorgonzola Queijo c/ Tomate Seco- Queijo - Alho Poró - Milho - Milho c/ Catupiry - Queijo c/ Ervas - Ricota.
 Rissole: Gorgonzola - Queijo c/ Tomate Seco- Queijo - Alho Poró - Milho - Milho c/ Catupiry - Queijo c/ Ervas - Ricota.
 Esfirra: Queijo - Queijo c/ Ervas Finas
 Empada: Gorgonzola - Queijo c/ Tomate Seco - Queijo - Alho Poró - Milho - Milho c/ Catupiry - Queijo c/ Ervas Ricota - Palmito.
 Pastel Assado: Gorgonzola - Queijo c/ Tomate Seco - Queijo - Alho Poró - Milho - Milho c/ Catupiry - Queijo c/ Ervas Ricota.
 Pastel de Angu: Gorgonzola - Queijo c/ Tomate Seco - Queijo Alho Poró - Milho - Milho c/ Catupiry - Queijo c/ Ervas - Ricota.
 Mini pizza: Marguerita - Mussarela - Brócolis - Milho c/ Catupiry
 Quiche: Alho poró - queijo - Brócolis
 Quibe feito com trigo e proteína de soja: Queijo, Catupiry

Fonte: Do Carmo Congelados

Anexo 3: Fotos melhor qualidade ara divulgação

Figura 7: Foto



Fonte: Do Carmo Congelados

Figura 8: Foto



Fonte: Do Carmo Congelados

Anexo 4: Divulgação Instagram

Figura 9: Foto



Fonte: Do Carmo Congelados

Figura 10: Foto



Fonte: Do Carmo Congelados

Apêndice 2 - Link do 1º vídeo: <https://youtu.be/17hHtdLETR8>

Link do 2º vídeo: <https://youtu.be/1Vmvu6rjiOA>