



**RELATÓRIO FINAL DE CONSULTORIA.
A & L CONSULTORIA**

Alvaro Oliveira de Faria
Lorraine Cristina Caetano dos Santos

RELATÓRIO FINAL DE CONSULTORIA: MERCEARIA ESPERANÇA.

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: Rômulo Manini.

Belo Horizonte

2019

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	5
3.	RESUMO DE ATIVIDADES	6
4.	DIAGNÓSTICO	7
4.1.	GESTÃO DA EMPRESA.....	7
4.2.	FINANCEIRO.....	7
4.3.	MARKETING E PROPAGANDA.....	8
5.	RECOMENDAÇÕES	9
5.1.	Recomendações implementadas	9
5.2.	Recomendações a implementar.....	11
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	12
7.	REFERÊNCIAS.....	13
8.	ANEXO.....	14

1 INTRODUÇÃO

Este é o relatório final referente a consultoria realizada pela A & L consultoria empresarial Ltda na empresa Mercearia Esperança, durante o período de 19/10/2019 à 09/11/2019.

A empresa A & L consultoria é composta pelos alunos Lorraine Cristina Caetano dos Santos e Alvaro Oliveira de Faria, ambos alunos de administração da FAMIG.

Para a realização desta consultoria foram feitas quatro visitas aos sábados e as mesmas foram acompanhadas pela fundadora e proprietária Maria de Fátima é o seu sócio Alvino Pereira, que expôs a necessidade de melhorias na organização, controle da empresa e na captação de novos cliente sendo este o foco das principais ações feitas pela A & L Consultoria.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa Mercearia esperança registrada sobre o CNPJ 13.154.576/0001-55 foi fundada em 2007, na rua Tiziu, 428 em uma região simples do bairro Goiânia desde a sua fundação. Ela possui atendimento com os seus dois sócios, Maria de Fátima e Alvino Pereira.

Ela oferece produtos de qualidade com foco principal em bebidas alcoólicas. O diferencial existente na empresa se encontra na precificação e criação de promoções nestas bebidas.

As compras das bebidas são realizadas diretamente na cervejaria Ambev e entregues na porta da Mercearia. O cadastro em novos fornecedores é feito pela fundadora e proprietária Maria de Fátima.

Atualmente o controle de mercadorias é inexistente, as faltas de produtos são anotadas no caderno e repassadas para a Maria de Fátima efetuar as compras, a empresa não possui um ponto de pedido.

3 RESUMO DE ATIVIDADES

Para a execução da consultoria foram realizadas 4 visitas às dependências da Mercearia, sempre acompanhadas pelo Sr. Alvino, conforme segue descrito.

No dia 19/10/2019 o grupo visitou a empresa para o primeiro contato, apresentação da proposta e conhecimento da empresa.

Na segunda visita do dia 26/10/2019 identificou-se falhas na conferência de mercadorias entregues no estabelecimento, o acompanhamento da entrega era disperso passível de prejuízo a instituição. Com a observação das não conformidades foi possível a criação do POP.

No dia 02/11/2019 foi realizada a terceira visita. Identificou-se que a empresa efetua algumas vendas a prazo, e fazem o controle destas através de anotações em caderno escolar, sendo assim foi realizado a criação de uma planilha no Excel para melhor controle das saídas de mercadorias. Para aumentar a gestão financeira, indicamos a utilização do aplicativo móvel moneywise, efetuou-se alguns treinamentos perante o app, é sugerimos a empresa que efetuasse a contratação de um sistema de software.

No dia 09/11/2019 a consultoria priorizou a captação de cliente. Identificou que a Mercearia possuía pouca divulgação sendo está apenas placas na parede do estabelecimento. Foi sugerido à empresa a criação e divulgação das promoções em redes sociais, bem como a instalação de uma faixa no ponto próximo a loja onde possui vários possíveis clientes. Para melhor percepção da empresa elaborou-se uma análise SWOT.

4 DIAGNÓSTICO

4.1 Gestão da empresa

Observou-se que a Merceria Esperança não possui um planejamento estratégico e as definições de responsabilidades não são claramente definidas e nem formalizadas entre os sócios.

Embora a empresa possua como valores a excelência no atendimento respeitando os clientes e fornecedores, foi verificado que não existe um controle mensal das compras realizadas.

O horário de funcionamento da empresa não está definido, a loja é aberta em horários aleatórios.

Segundo Kotler e Armstrong (2003, p. 33) O planejamento encoraja a administração a pensar sistematicamente no que está acontecendo e no que acontecerá. Ele força a empresa a definir melhor seus objetivos e políticas, leva a uma melhor coordenação de seus esforços e oferece padrões de desempenho mais claros para o controle.

4.2 Financeiro

Foi observado que não existe planejamento, as compras são feitas sem previsões e causa descontrole financeiro, a empresa não possui sistema informatizado.

Segundo Gitman (1997, p.588), "as empresas utilizam-se de planos financeiros para direcionar suas ações com vistas a atingir seus objetivos imediatos e a longo prazo onde um grande montante de recursos está envolvido".

A maioria dos pagamentos é realizado em 7 dias úteis, conforme acordado com fornecedores.

Segundo Silva (2007, p. 474) " O fluxo de caixa (cash flow) é considerado por muitos analistas um dos principais instrumentos de análises, proporcionando-lhes

identificar o processo de circulação do dinheiro, através da variação de caixa.

4.3 Marketing e vendas

“Marketing é a área do conhecimento que engloba todas as atividades concernentes às relações de troca, orientadas para a satisfação dos desejos e necessidades dos consumidores, visando alcançar determinados objetivos da organização ou indivíduo e considerando sempre o meio ambiente de atuação e o impacto que estas relações causam no bem-estar da sociedade” (CASAS, 2007 p.15).

Avaliou-se que precisa ser melhorado a forma de divulgação, os sócios trabalham apenas com placas bem distribuídas dentro da loja, porém esse método não está sendo eficaz para conquistar novos clientes.

5 Recomendações

5.1 Recomendações implementadas

GESTÃO DE PESSOAS - ANÁLISE SWOT

RECOMENDAÇÃO:	Elaborar uma Análise Swot, para fazer o planejamento estratégico da empresa. O objetivo é identificar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.
EVIDÊNCIAS:	Foi desenvolvido uma análise FOFA, em anexo I, para melhorar os aspectos ruins e aperfeiçoar os que já estão bons.
RESULTADO:	A empresa começou a trabalhar de acordo com essa análise, para alcançar o seu crescimento no mercado.

GESTÃO DE PESSOAS - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

RECOMENDAÇÃO:	Definir os dias certos que a loja será aberta, e os horários. Os clientes precisam saber quais os dias e horários de funcionamento da empresa.
EVIDÊNCIAS:	Foi feito uma pesquisa boca a boca, em anexo III, para identificar a preferência dos clientes em relação aos horários de funcionamento da loja, 58% dos respondentes acham que a empresa deve iniciar os seus trabalhos a partir das 10 horas da manhã e se encerra as 20 horas da noite.
RESULTADO:	A empresa conseguiu definir um horário padrão de atendimento.

FINANCEIRO:

RECOMENDAÇÃO:	<p>Foi recomendado a empresa a utilização de um aplicativo empresarial, o MoneyWise que após o download, será possível controlar as principais despesas financeiras, monitorar o fluxo de caixa, elaborar orçamentos e definir um limite de gastos a não ser ultrapassado.</p> <p>É possível, ainda, analisar gráficos e filtros com os gastos, em geral, da empresa e os padrões de gastos em um determinado período. Pode-se exportá-los para o Excel, facilitando a visualização.</p>
EVIDÊNCIAS:	<p>O aplicativo foi baixado no celular corporativo da empresa, e os proprietários receberam auxílios de como e utilizado essa ferramenta em todas as visitas feitas na empresa.</p>
RESULTADO:	<p>Houve uma certa dificuldade no início, porém com o passar dos dias essa ferramenta totalmente grátis contribuiu para o planejamento estratégico da empresa e a proprietária gostou da sugestão e passará a utilizar de tal método.</p>

SUPRIMENTOS:

RECOMENDAÇÃO:	<p>Foi sugerido a implantação de um processo operacional para melhorias da empresa.</p>
EVIDÊNCIAS:	<p>Foi desenvolvido um Processo Operacional Padrão (POP), em anexo II, para facilitar o desenvolvimento das tarefas executadas na entrada de produtos.</p>
RESULTADO:	<p>Os sócios gostaram da sugestão e passará a utilizar de tal método.</p>

MARKETING E VENDAS:

RECOMENDAÇÃO:	Foi sugerido colocar alguns produtos na parte externa da loja com o objetivo de melhorar as vendas e conquistar novos clientes.
EVIDÊNCIAS:	Foi exposto algumas mercadorias na parte externa da loja, a foto da mesma se encontra em anexo, contribuindo para o aumento das vendas da empresa.
RESULTADO:	Através dessa divulgação a empresa ganhou mais visibilidade.

5.2 Recomendações a implementar**FINANCEIRO:**

Sugestão	Sistema informatizado.
Justificativa:	Para atender às necessidades da empresa.
Quem Poderá fazer:	A empresa WES irá desenvolver o sistema.
Recurso (Custo):	Custo de implantação do sistema de R\$ 10.000,00 para os sócios.

MARKETING E VENDAS:

Sugestão	Realizar outras formas de divulgações, como por exemplo, Site, Facebook, Instagram e entrega de panfletos.
Justificativa:	Com essas ferramentas digitais a empresa irá captar novos clientes e melhorar as vendas.
Quem Poderá fazer:	Os sócios.
Recurso (Custo):	Os sócios irão fazer um curso profissionalizante na área de marketing e propaganda no valor de R\$ 998,00.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi concluído que esta consultoria poderá contribuir para o melhor desenvolvimento da gestão estratégica da empresa, mas também auxiliar em outras pesquisas acadêmicas de diversos cursos e principalmente para os empreendedores, não somente deste ramo, mais qualquer microempreendedor que queira trocar experiências e adquirir conhecimento.

Muitas organizações enfrentam sérias dificuldades para gerenciar uma empresa, mais através deste estudo será possível compreender alguns motivos que levam a administração incorreta, possibilitando assim realizar o gerenciamento de forma correta.

Gostaríamos de registrar toda a nossa satisfação com o trabalho que foi desenvolvido com a empresa Mercearia Esperança, agradecemos por terem nos recebido para realização deste trabalho que foi feito com todo carinho e dedicação. Obrigado por acreditar na seriedade desta consultoria e desejamos que o sucesso seja um crescente.

REFERÊNCIAS

LEMES JUNIOR, Antonio Barbosa, CHEROBIM, Ana Paula, RIGO, Cláudio Miessa. Administração financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

ROSS, Stephen A., WERTERFIELD, Randolph W., JORDAM, Bradford D., Princípios de administração financeira; tradução Antonio Zoratto Sarvicente. – São Paulo: Atlas, 1998.

TUNG, Nguyen H. Controladoria financeira das empresas: uma abordagem prática. 5º ed. São Paulo: Ed. da Universidade de São Paulo, 1976.

WESTON, J. Fred; Brigham, Eugene F. Fundamentos da administração financeira. São Paulo: Makron Books, 2000. ZADNOWCZ, Jose Eduardo. Planejamento financeiro e orçamento. 3ºed. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2000.

BRAGA, Roberto. Fundamentos e técnicas de administração financeira. São Paulo: Atlas, 1992.

BREALEY, Richard A. Princípios de finanças empresariais. Myers, Stewart C. Tradução H. Caldeira Menezes, J.C.Rodrigues da Costa. 3º, Portugal: McGraw-Hill, 1992.

BRIGHAM, Eugene F. et al. Fundamentos da moderna administração Financeira. Tradução de M^a Imilda da Costa e Silva. Rio de Janeiro: Campus. 1999.

GITMAN, Lawrence J. Princípios da administração financeira. São Paulo: Habra, 1997

ANEXO I – ANÁLISE F.O.F.A

ANÁLISE INTERNA	
Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> * Produtos de qualidades * Bom atendimento * Imóvel próprio 	<ul style="list-style-type: none"> * Não é informatizado * Pouco investimento em marketing
ANÁLISE EXTERNA	
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> * Aumentar a diversidade dos produtos * Fazer entregas nas casas * Local de fácil acesso 	<ul style="list-style-type: none"> * Concorrentes * Inflação

ANEXO II – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

 <i>A & L Consultoria</i>		PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP			Página 1 de 3
Código RM-POP-T&D 001	Data Emissão DEZ/2019	Data de Vigência 10/12/2012	Próxima Revisão DEZ/2020	Versão nº 001	
ÁREA EMITENTE: SETOR DE RECEBIMENTO DE MERCADORIAS					
ASSUNTO: Normas Internas para Treinamento e Desenvolvimento.					

OBJETIVO

É objetivo deste procedimento é estabelecer critérios para conferencia e recebimento de mercadoria.

APLICAÇÃO

Este POP aplica-se a todos os colaboradores que efetuam o recebimento de mercadorias na mercearia Esperança.

CONTEÚDO

O presente documento possui processos padronizados para uma melhor conferencia de mercadoria, levando em consideração as reais condições necessárias para o recebimento e posteriormente a revenda de produtos.

DIVULGAÇÃO

Este POP é divulgado entre todos os gerentes via formulário.

 PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP		Página 2 de 3		
Código RM-POP-T&D 001	Data Emissão DEZ/2019	Data de Vigência 10/12/2012	Próxima Revisão DEZ/2020	Versão nº 001
ÁREA EMITENTE: SETOR DE RECEBIMENTO DE MERCADORIAS				
ASSUNTO: Normas Internas para Treinamento e Desenvolvimento.				

EMISSÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO.

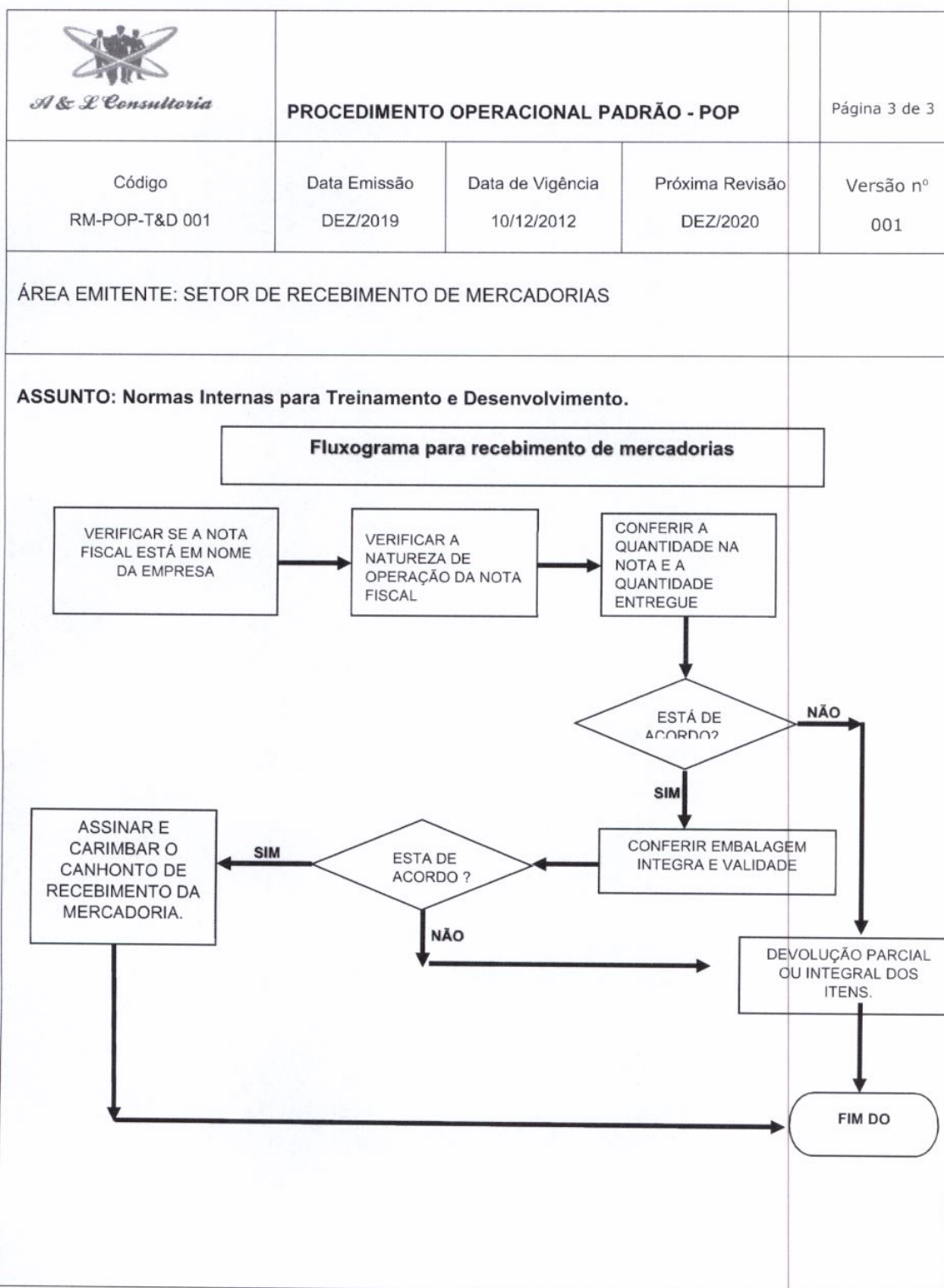
Emitido por: Alvaro Oliveira de Faria – Consultor da empresa A&L.

Revisado por: Maria de Fátima – Proprietária da mercearia Esperança.

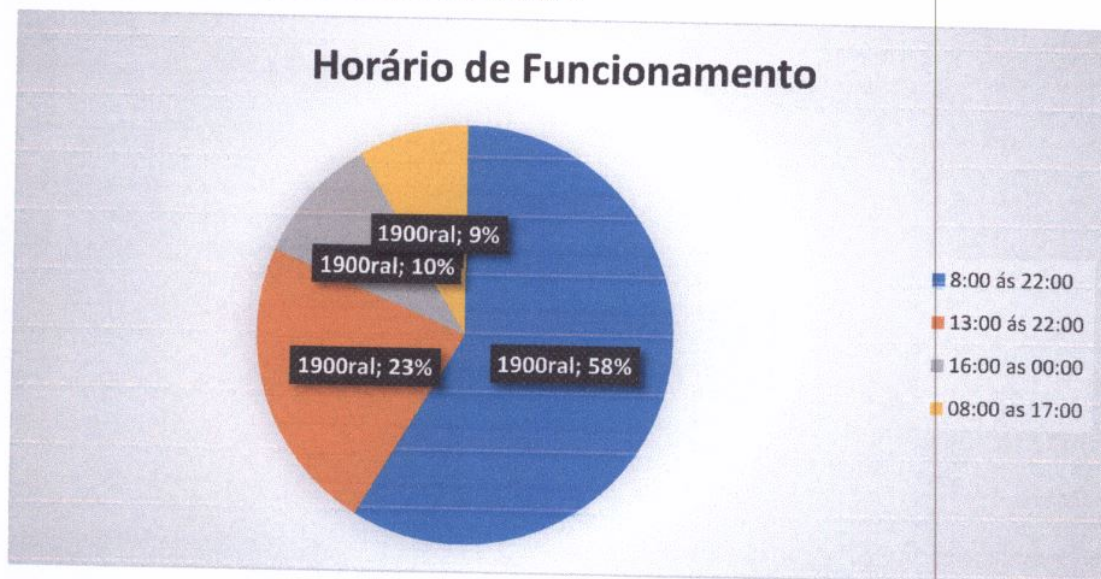
Aprovado por: Romulo Manini – Professor de Consultoria.

USUÁRIOS PRINCIPAIS

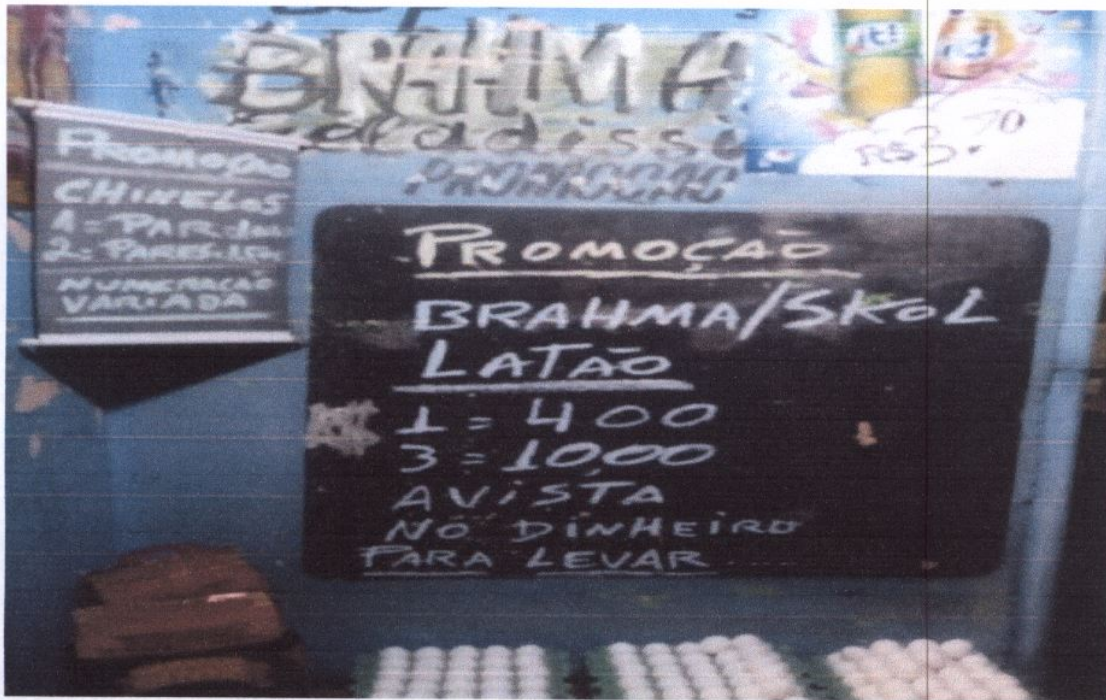
Acesso	Nome	Área
Via rede	Maria de Fátima	Proprietária.
Via rede	Alvino Pereira	Sócio responsável pelo recebimento.



ANEXO III – PESQUISA BOCA A BOCA



ANEXO IV – EXPOSIÇÃO DOS PRODUTOS DA LOJA



PROPOSTA COMERCIAL – Nº01/2019

ESCOPO DO FORNECIMENTO

A Srta Maria de Fátima Oliveira de Faria

Prezada,

Temos o grato prazer em apresentar-lhe a nossa proposta técnica e comercial.

1. OBJETO DA PROPOSTA

Prestação de serviços de consultoria assessoria e treinamento de procedimentos e ferramentas de gestão para melhorar os controles da empresa Mercearia Esperança.

2. ESCOPO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS

- A. Desenvolvimento de procedimentos, é ferramentas de gestão.
- B. Treinamentos para todos os colaboradores.

3. PROGRAMAÇÃO

1ª Etapa: Análise SWOT

- Carga horária de **6 (seis)** horas para a criação e treinamento para que a proprietária possa entender suas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

2ª Etapa: POP

Criação de POP para todos os processos da empresa.

- Carga horária de **12 (doze)** horas, sendo:

Endereço: Rua Dois, 64 Ribeiro de Abreu CEP 31872-057 - Belo Horizonte - Minas Gerais

☎ Telefone: (31) 3333 – 4444 / 3333- 5555- E-mail: consultoriaael@hotmail.com

- 2 horas para acompanhamento do serviço realizado no período atual da empresa.
- 6 horas para a criação do POP.
- 2 horas acompanhamento do processo atualizado.
- 2 horas para possíveis correções do procedimento padrão.

3ª Etapa: Money Wise

- Carga horária de **4 (quatro)** horas, para a explicação e treinamento da funcionalidade do aplicativo móvel.

4ª Etapa: Treinamento para todos os colaboradores

- Carga horária de **10 (dez)** horas, para a explicação e treinamento das funções a serem desempenhadas.

4. INVESTIMENTO

- **R\$ 5.725,00 (cinco mil setecentos e vinte e cinco reais)**

Forma de pagamento:

- 1º Pagamento 5 dias após o início das atividades = R\$ 1.500,00
- 2º Pagamento 30 dias após o início das atividades = R\$ 1.408,33.
- 3º Pagamento 50 dias após o início das atividades = R\$ 1.408,33.
- 4º Pagamento 75 dias após o início das atividades = R\$ 1.408,33.

5. OBSERVAÇÕES GERAIS

- A. Caso sejam necessárias visitas adicionais para treinamentos, será cobrado o valor de R\$ 650,00 por cada 8 horas.



A & L Consultoria

A & L Consultoria www.aelconsultoria.com.br (31)3356-8817

EXCLUSÕES

ão estão inclusos, nesta proposta, treinamentos e visitas à futuros funcionários.

aso sejam necessários, os custos de logística e hospedagem serão por conta da CONTRATANTE.

CONCLUSÕES

- A. Os pagamentos serão efetuados mediante a apresentação de nota fiscal e boleto bancário.
- B. Os impostos já estão inclusos.

VALIDADE DA PROPOSTA: 15 DIAS

CONTATO COMERCIAL

Para esclarecimentos desta proposta, favor entrar em contato:

Telefones: 31 - 3333-3333 (Lorraine Cristina)

31 - 3333-4444 (Alvaro Oliveira)

E-mails: lorraineaelconsultoria@hotmail.com (Lorraine Cristina)

alvaroaelconsultoria@hotmail.com.br (Alvaro Oliveira)

Site: www.aelconsultoria.com.br

Atenciosamente,

Alvaro Oliveira
Diretor/Consultor

Belo Horizonte, 19 de Outubro de 2019.

Endereço: Rua Dois, 64 Ribeiro de Abreu CEP 31872-057 - Belo Horizonte - Minas Gerais

Telefone: (31) 3333 - 4444 / 3333- 5555- E-mail: consultoriaael@hotmail.com