



## **RELATÓRIO FINAL DE CONSULTORIA**

**GRUPO JA CONSULTORIA LTDA**

Belo Horizonte

2019

**Andressa Paola Simão da Cunha**

**Igor Henrique da Silva Pacheco**

**Jéssica de Jesus Freitas**

**RELATÓRIO DE CONSULTORIA DO RESTAURANTE CHEIRO  
VERDE**

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

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....</b>	<b>5</b>
<b>3. RESUMO DE ATIVIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>4. DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>8</b>
<b>5. RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>10</b>
5.1. Recomendações implementadas .....	10
5.2. Recomendações a implementar .....	10
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>12</b>
<b>7. PROPOSTA.....</b>	<b>13</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>17</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>18</b>

## 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 Andressa Paola, Igor Henrique e Jéssica Freitas, na empresa Cheiro Verde no período de três meses.

Com o objetivo de maximizar os resultados, o grupo desenvolveu todas as recomendações juntamente com a empresa Cheiro Verdes. A empresa informou que gostaria de saber principalmente o que os seus clientes pensam sobre os seus produtos e serviços, e com isso foram desenvolvidas pesquisas com base nas ferramentas aprendidas no curso de Administração.

Neste relatório possui uma breve apresentação sobre a empresa, e também será possível identificar como foi realizada toda a consultoria.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O Restaurante Cheiro Verde tem como principal atividade a venda e preparo de refeições e bebidas, oferecendo aos seus clientes um Buffet variado no Centro de Belo Horizonte, além de preço acessível e comida de qualidade. O empreendimento funciona de segunda a sábado, de 11:00 horas da manhã às 15:30 horas da tarde. Porém os funcionários iniciam as suas atividades às 8 horas da manhã.

O restaurante foi fundado em 12 de Agosto de 1997 pelo Sr. Deusdete de Sá que resolveu vender o restaurante no ano de 2013 para o Sr. Alexander Pereira (atual gestor). Alexander é graduado em Gastronomia pela Faculdade Promove.

A localização do restaurante é um ponto forte a se observar, visto que está inserido bem no fluxo de grande movimentação de pessoas, atraindo sempre bastante clientela. Fotos da fachada da empresa está disponível no anexo 1.

O empreendimento funciona na rua dos Tupis, nº 495, no bairro Centro. Toda administração do restaurante é realizada pelo proprietário (financeiro, RH, compras, pagamentos).

Ainda segundo o proprietário, a empresa tem grande dificuldade no controle de estoque e nas planilhas internas; além desses problemas, ele informou que gostaria de saber como está a satisfação dos seus clientes.

### 3. RESUMO DE ATIVIDADES

Na primeira visita a empresa no dia 18/09/2019, o grupo conversou com o dono Alexander Magnus Primus VI Pereira sobre o propósito da consultoria, que era levantar as necessidades da empresa e recomendar soluções. Durante a visita foi possível conhecer todo o espaço do restaurante, seus funcionários e suas funções. Este primeiro contato foi bastante produtivo, pois foi possível fazer o levantamento de toda estrutura do restaurante e seus funcionários, e como cada área desempenha suas tarefas.

Na segunda visita realizada no dia 23/10/2019, tivemos uma conversa com o Sr. Alexander onde foram levantadas algumas dificuldades que ele possui na gestão do restaurante, como controle do estoque, saber a real satisfação dos seus clientes, e sendo pontuada também a necessidade de melhoria nas planilhas de gestão de fluxo de caixa.

Diante dos problemas apontados foi feita uma votação com Leonardo (chefe de cozinha), Alexander (dono e gerente geral) e Juan (gerente loja), onde a maioria votou na priorização da satisfação do cliente, pois segundo eles o cliente é a razão dos negócios existirem, por isso a centralidade do cliente é o principal.

Mesmo priorizando a satisfação dos clientes, sugerimos como tratativa para o problema de controle de estoque que fosse colocado um funcionário para acompanhar, evidenciar e tratar as perdas. O Sr. Alexander concordou em disponibilizar um funcionário da cozinha para fazer esse acompanhamento.

Com as planilhas de fluxo de caixa, foi solicitado ao Sr. Alexander que enviasse os dados a fim de recomendar melhorias, porém o mesmo não enviou.

Na terceira visita do dia 30/10/2019, foi realizada a pesquisa de satisfação com os clientes. Foi entregue junto a comanda de pedidos um questionário perguntando se estavam satisfeitos, neutros ou insatisfeitos referente à qualidade, higiene, atendimento, estrutura e preço do restaurante. Foi entregue o total de 50 questionários, sendo constatado que o maior déficit está no atendimento ao cliente, representando 45% da insatisfação total. Alguns clientes

informaram nos comentários da pesquisa que os atendentes eram indiferentes, ou atendiam com muita pressa. O resultado da pesquisa está disponível em anexo quatro.

Foi apresentado para o Sr. Alexander o resultado da pesquisa de satisfação, e propomos um plano de ação, onde a Consultoria JA ministraria um treinamento sobre atendimento ao cliente para os funcionários no restaurante. O Sr. Alexander concordou e foi agendado o treinamento para o dia 02/11/2019.

No dia 02/11/2019, foi feita a quarta visita, onde foi executado o plano de ação, treinando os funcionários sobre como atender bem o cliente. Durante o treinamento foi falado a importância do cliente, diferentes perfis de cliente e o significado de satisfazer o cliente, também foram realizadas dinâmicas em grupo e simulações de atendimentos.

A quinta visita foi no dia 16/11/2019, com o objetivo de verificar os resultados após o treinamento. Nesta data foram distribuídos novamente 50 questionários junto a comanda e foi constatada uma melhora de 43% na satisfação do atendimento ao cliente. As compilações do resultado está disponível no anexo cinco.

Os resultados foram apresentados aos líderes, e os mesmos ficaram satisfeitos com o trabalho realizado pela Consultoria JA e principalmente com o aumento da satisfação de seus clientes.

#### 4. DIAGNÓSTICO

- **Gestão da Empresa**

Foi observado que a empresa não realiza controles e informações básicas sobre os setores e que não há controle administrativo bem definido através das planilhas.

A empresa não desenvolve avaliações periódicas de seus pontos fortes e fracos e não realiza planejamento para oportunidades futuras no mercado.

O gestor não aplica feedbacks com frequência aos seus colaboradores, apenas conversas informais.

Não há indicadores de venda, de meta e tempo estimado de entregas pelo Ifood.

- **Atendimento**

A empresa não utiliza nenhum método de fidelização de clientes. O proprietário acredita que basta ter um bom serviço e os clientes retornam.

Foi identificado que os atendentes as vezes eram indiferentes no atendimento, e que muitas vezes o atendimento era feito as pressas o que incomodou alguns clientes segundo pesquisa levantada.

Segundo Chiavenato (2005, p. 209), no negócio, o atendimento ao cliente é um dos aspectos mais importante, sendo que o cliente é o principal objetivo do negócio, que todo negócio deve ser voltado ao cliente, sendo que só permanecerá se o cliente estiver disposto a continuar comprando o produto/serviço.

No atendimento há muitas oportunidades de melhorias, pois os clientes estão cada vez mais exigentes, e a fim de manter a qualidade dos serviços e medir a satisfação dos clientes a JA CONSULTORIA após identificação dos problemas no atendimento realizou uma pesquisa de satisfação, e um treinamento para os funcionários abordando temas como: Satisfação dos



clientes e Diferentes perfis de cliente. Após a palestra ministrada, foi feita uma dinâmica com simulações trazendo diferentes tipos de clientes e como atender com qualidade.

Através do treinamento, os funcionários se mostraram aptos a prestar um atendimento personalizado e com excelência.

## 5. RECOMENDAÇÕES

### 5.1. Recomendações implementadas

#### PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

<b>Recomendação:</b>	Realização de pesquisa qualitativa de satisfação dos clientes.
<b>Evidências:</b>	Relatório de visitas e atividades, questionários de satisfação ao cliente.
<b>Resultado:</b>	Identificação que a qualidade e higiene são os pontos mais fortes da empresa, e que o atendimento era o principal ponto a melhorar. Compilações da pesquisa disponível no anexo 4.

#### ATENDIMENTO AO CLIENTE:

<b>Recomendação:</b>	Treinamento de atendimento ao cliente a fim de melhorar a satisfação dos clientes.
<b>Evidências:</b>	Relatório de visitas e atividades, ata de votação dos líderes, questionários de satisfação ao cliente e material do treinamento.
<b>Resultado:</b>	Redução de 43% na insatisfação de atendimento ao cliente, disponível no anexo 5.

### 5.2. Recomendações a implementar

#### GESTÃO:

<b>Recomendação:</b>	Foi recomendado realizar feedbacks com os funcionários, onde o custo seria zero.
<b>Evidências:</b>	Relatório de visitas e atividades.

<b>Resultado:</b>	Não aceito pelo dono.
-------------------	-----------------------

<b>Recomendação:</b>	Recomendado uma nova pesquisa de satisfação e de clima organizacional para identificar a causa raiz do atendimento está ruim. O custo para essa consultoria será no valor de R\$2.500,00,
<b>Evidências:</b>	Proposta futura.
<b>Resultado:</b>	A implementar,

**FINANCEIRO:**

<b>Recomendação:</b>	Foi recomendada a empresa disponibilização das planilhas para melhor diagnóstico.
<b>Evidências:</b>	Relatório de visitas e atividades.
<b>Resultado:</b>	Não aceito pelo dono.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A empresa JA consultoria conclui que este presente trabalho foi de imensa importância para conclusão da formação acadêmica do curso de Administração da Faculdade Famig, pois foram utilizados na prática, ensinamentos adquiridos ao longo do curso.

O plano de ação executado no restaurante Cheiro Verde foi de grande valia, a empresa não fazia treinamentos de qualidade no atendimento, e quando aplicamos percebemos um aumento significativo de satisfação dos clientes.

No período em longo prazo, o restaurante se comprometeu a continuar exercendo as recomendações feitas pela JA, para continuar aumentando cada dia mais a satisfação de seus clientes.

Agradecemos ao Sr. Alexander pela oportunidade de realizarmos a consultoria em sua empresa e de podermos exercer nossos conhecimentos na prática.

## 7. PROPOSTA



### PROPOSTA COMERCIAL – Nº01/2019

### ESCOPO DO FORNECIMENTO

**Ao Sr. Alexander Magnus**

Prezado senhor Alexander, temos o prazer em apresentar-lhe nossa proposta técnica e comercial para seu restaurante.

#### **Objeto da Proposta**

A presente proposta tem como objetivo fornecer um auxílio nos processos internos da empresa para que melhor seja o resultado perante o cliente.

#### **ESCOPO PARA TREINAMENTO AO ATENDIMENTO AO CLIENTE PARTE II**

Realizar uma pesquisa de satisfação dos clientes investigando a causa raiz do atendimento ruim; onde será segmentado por motivos, como demora na fila de pagamento, atendimento ruim por parte do garçom, da balconista ou do caixa.

Realizar uma pesquisa de clima organizacional para saber a satisfação dos colaboradores.

## PROGRAMAÇÃO

**1ª Etapa:** Realização da pesquisa de satisfação referente ao atendimento com os clientes para identificar os motivos e causas do atendimento está ruim.

Carga horária de 05 (cinco) horas, sendo:

03 horas para aplicação e acompanhamento das pesquisas.

02 horas para análise dos resultados das pesquisas.

Consultores: Andressa Paola, Igor Henrique e Jéssica de Jesus.

**2ª Etapa:** Realização da pesquisa de clima organizacional, para identificar se existe desmotivação por parte dos funcionários e se isso está afetando no atendimento com os clientes.

Carga horária de 05 (cinco) horas, sendo:

03 horas para aplicação e acompanhamento das pesquisas.

02 horas para análise dos resultados das pesquisas.

Consultores: Andressa Paola, Igor Henrique e Jéssica de Jesus.

**3ª Etapa:** Cruzamento dos dados das pesquisas, diagnósticos, apresentação dos resultados para o dono do restaurante e recomendações de plano de ação.

Carga horária de 05 (cinco) horas, sendo:

04 horas para realização das análises.

01 hora de apresentação do estudo para o dono do restaurante, incluindo no escopo as recomendações de soluções para as causas.

Consultores: Andressa Paola, Igor Henrique e Jéssica de Jesus.

### **INVESTIMENTO**

R\$2.500,00 (dois mil e quinhentos reais)

#### **Forma de pagamento:**

1º Pagamento entrada para o início das atividades = R\$ 1.250,00.

2º Pagamento 15 dias após o início das atividades = R\$ 1.250,00.

### **OBSERVAÇÕES GERAIS**

Caso sejam necessárias visitas adicionais para treinamentos, será cobrado o valor de R\$ 150,00 por cada hora.

### **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 - 9 7302-6795 Andressa Paola

31 - 9 9419-6286 Igor Henrique

31 - 9 9675-6429 Jéssica de Jesus

Atenciosamente,

**JA Consultoria LTDA**

Andressa Paola / Consultora

Igor Henrique / Consultor

Jéssica de Jesus / Consultora

Belo Horizonte, 27 de novembro de 2019.



**REFERÊNCIAS**

**CHIAVENATO, Idalberto. Empreendedorismo: dando asas ao espírito Empreendedor.**  
São Paulo: Saraiva, 2005.

## ANEXOS

## Anexo 1 – Fachada da empresa.



**Anexo 2 – Questionário de satisfação****1- Avaliação do Restaurante Cheiro Verde (Marque 1 "X"):**

Item a avaliar	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito
Qualidade	( )	( )	( )
Higiene	( )	( )	( )
Atendimento	( )	( )	( )
Estrutura	( )	( )	( )
Preço	( )	( )	( )

**2 - Sugestões, comentários, elogios:**

---

---

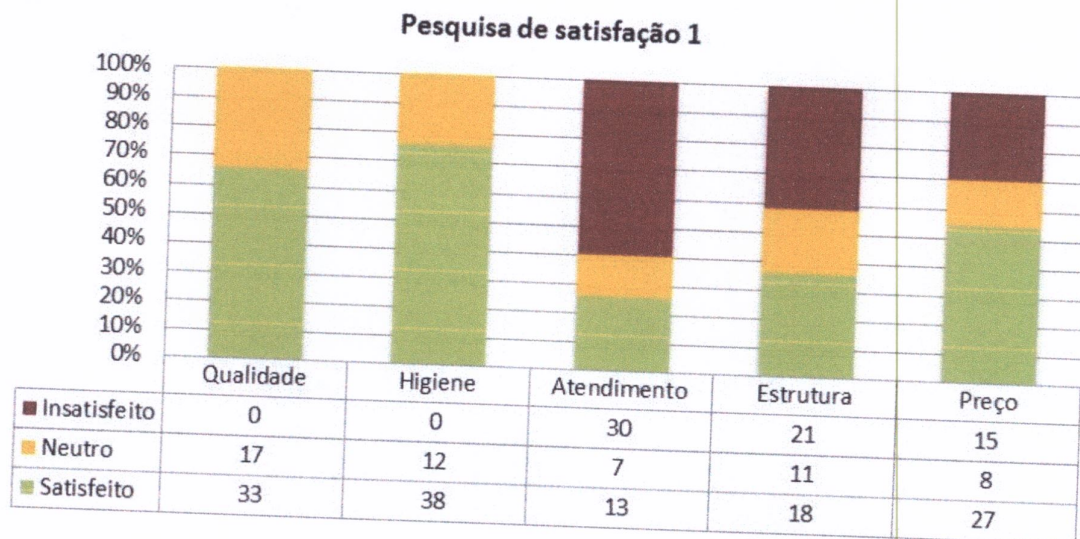
Agradecemos pela atenção ! Tenha um excelente dia ;)

**Cheiro  
Verde**

Anexo 3 – Tela apresentação Treinamento Atendimento ao Cliente



Fonte: Próprios autores

**Anexo 4 – Pesquisa de Satisfação Inicial**

## Anexo 5 – Pesquisa de Satisfação Final

### Pesquisa de satisfação 2

