



**RELATÓRIO FINAL DE CONSULTORIA
TAC CONSULTORIA EMPRESARIAL**

Belo Horizonte

2019

ÂNGELA REGINA DE SOUZA PROCÓPIO CARVALHO

JEFFERSON TINOCO FARIA

JÚLIA ALVES DA SILVA NEVES

**RELATÓRIO DE CONSULTORIA DO GRUPO TAC CONSULTORIA
APRESENTANDO À EMPRESA TERRA & FOLIAÇÕES.**

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	3
2 – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	4
3 – RESUMOS DE ATIVIDADES.....	5
4 – DIAGNÓSTICO	6
5 – RECOMENDAÇÕES.....	8
5.1 Recomendações implementadas.....	8
5.2 Recomendações a implementar	9
6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	11
REFERÊNCIAS.....	12
PROPOSTA	13
APÊNDICE.....	17

1 – INTRODUÇÃO

O presente trabalho consiste em um relatório final apresentado à disciplina de Consultoria Empresarial, desenvolvida no 8º período do curso de Administração da Faculdade FAMIG.

Este relatório descreve as atividades de consultoria realizada pelo grupo TAC Consultoria Empresarial, composta pelos alunos Ângela Regina de Souza Procópio Carvalho, Jefferson Tinoco Faria e Júlia Alves Neves, na empresa Terra & Foliações LTDA ME, no período entre 19/09/2019 a 26/11/2019.

Por ser uma empresa que fideliza seus clientes por meio da qualidade de seus serviços, os gestores da Terra & Foliações LTDA ME buscaram com essa consultoria auxílio na organização dos seus processos internos, visando melhorias contínuas nos processos de trabalho, sendo esse o foco das atividades desenvolvidas pelo grupo.

Foram descritas neste relatório as principais informações sobre a empresa, resumo das atividades desenvolvidas pelo grupo, diagnóstico realizado e recomendações realizadas e a serem implementadas.

2 – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa foi registrada com a Razão Social de Terra & foliações Ltda ME em 30/08/1999 por Herculano Correa Filho, tendo como ramo de atuação os serviços de tratamento e revestimento em metais. Seu principal mercado é a foliação de semi joias, que inclui separação e banho nas peças com ouro, prata e outros metais.

O principal destaque da empresa, frente aos concorrentes, é o alto grau de qualidade e discrição que oferece aos clientes e fornecedores.

A gestão da empresa é realizada pelo proprietário fundador Herculano Correa Filho e pela gerente Silvânia Ferreira Vargas graduada em Administração de Empresas e Contabilidade com vasta experiência na área financeira e de gestão, a mesma está na empresa há 15 anos.

Todas as atividades relacionadas ao financeiro são realizadas pela gerente, os registros referentes às entradas e saídas são feitos por meio de planilhas e anotações diárias.

As vendas são realizadas direto com o cliente por meio de e-mail. Toda logística, incluindo transporte e despacho de mercadorias, é feita via correios e/ou transportadoras.

A empresa procura meios para preservar o meio ambiente e a segurança realizando ações como tratamento de sólidos, líquidos e o descarte correto de materiais. Os resíduos que sobram são coletados por empresa certificada, habilitada para o descarte e a água é enviada para a análise da COPASA.

3 – RESUMOS DE ATIVIDADES

A primeira visita à empresa Terra e Foliações LTDA ME foi realizada no dia 19/09/2019, com a presença do sócio diretor Herculano Correia filho e sua gerente administrativa Silvânia Ferreira Vargas que gentilmente recebeu os consultores e contou a história da fundação da empresa e como ela é organizada hoje.

No dia 25/09/2019 o grupo realizou a segunda visita e apresentou aos gestores os documentos a serem preenchidos exigidos pela disciplina, explicou o objetivo do trabalho de consultoria.

Na terceira visita em 15/10/2019 foi realizado o diagnóstico da empresa, por meio da coleta de informações mais detalhadas, verificou-se a necessidade de reorganização do espaço físico empresa, carência de incentivo e interação dos colaboradores.

O grupo reuniu, informalmente, durante alguns intervalos das aulas para discutir a forma de auxiliar os gestores diante das falhas encontradas no diagnóstico, chegando a seguinte conclusão: para solucionar a questão do espaço físico será apresentada a toda a equipe o programa 5S e para a interação dos colaboradores uma dinâmica de grupo.

No dia 22/10/2019 foi realizada a quarta visita e foi apresentado aos gestores o cronograma da atividade a ser realizada no dia 23/11/2019.

A quinta visita foi realizada no dia 05/11/2019 para resposta e confirmação dos gestores sobre as atividades do dia 23/11/2019 e as equipes que participariam do evento.

4 – DIAGNÓSTICO

Ao realizar o diagnóstico da empresa, observou-se que a empresa não possui uma missão, visão e valores definidos, isso reflete na ausência de iniciativa dos colaboradores, questão percebida durante as visitas. Segundo Drucker (2011), uma empresa não é definida pelo seu nome ou produto, mas sim pela sua missão, criada pela sua razão de existir. É a partir desse conceito que os colaboradores ganham direção, foco, significado e realização na empresa.

Conforme as visitas realizadas na empresa, alguns pontos foram observados com mais critérios, como por exemplo: melhoria da gestão da qualidade, layout da organização, e linha de produção. Onde se encontram alguns pontos considerados como falhas.

Gestão da qualidade

Verificou-se que a empresa necessita aperfeiçoar aspectos como organização, limpeza e padronização nos seus processos.

Layout da empresa

Sobre o espaço disponível para trabalho na linha de produção, certificou-se que a empresa tem capacidade para trabalhar com mais espaço e menos poluição visual dentro do ambiente corporativo. Segundo Chiavenato (2005) o arranjo físico, ou ainda layout, de uma empresa ou de apenas um departamento, nada mais é do que a distribuição física de máquinas e equipamentos dentro da organização onde, através de cálculos e definições estabelecidas de acordo com o produto a ser fabricado, se organiza os mesmos para que o trabalho possa ser desenvolvido da melhor forma possível e com o menor desperdício de tempo.

Gestão de processos

Verificou-se que a empresa não possui nenhum procedimento operacional padrão (POP), documentado com todos os processos padronizados para as tarefas

realizadas. Que não há nenhuma ferramenta ou meio que os colaboradores sejam orientados caso haja um desfalque de pessoal comprometendo a qualidade do serviço.

Aquisição de produtos químicos

Verificou-se que a empresa adquire produtos químicos de terceiros (distribuidores credenciados pelo exército Brasileiro), tendo em vista que, a empresa possui certificações e químico responsável, a mesma se enquadra nos quesitos para pleitear junto ao exército o seu próprio certificado de registro para aquisição, armazenamento e manipulação de produtos químicos. E assim poderá comprar os produtos direto com os fabricantes em maiores quantidades reduzindo seu custo na requisição de produtos químicos.

5 – RECOMENDAÇÕES

5.1 Recomendações implementadas

1) Treinamento 5s

Foi realizado no dia 23/11/2019 treinamento do programa de gestão da qualidade 5s na empresa com a presença dos colaboradores e do proprietário, que teve como objetivo conscientizar toda a equipe sobre a importância de manter o ambiente de trabalho organizado e limpo.

Após a apresentação do conceito do programa e explicação dos 5 elementos que compõe o método, a equipe teve a oportunidade de escrever sobre o que já fazem e o que precisam melhorar de acordo com o programa. Os relatos encontram-se no apêndice deste relatório. Segue algumas questões relatadas pela equipe por setor:

- Setor de Amarração

A limpeza é feita semanalmente e nas segundas e quintas – feiras é realizada uma limpeza mais completa e sempre que há um tempo fazem uma faxina geral.

- Setor de Produção

Separam e eliminam os produtos (produtos químicos, arrames para amarração das peças e resíduos químicos no tanque) que não são mais utilizados, mantem sempre o ambiente limpo e reconhecem a necessidade de desenvolverem o senso de organização no grupo para economizar tempo.

- Setor de Recepção

Mantem o balcão e o chão limpos, procuram sempre deixar as gavetas organizadas. Ressaltaram que precisam atentar aos horários de revezamento para almoço e lanches de forma que não comprometa o tempo do colega.

Antes de iniciar o treinamento, foi realizada uma dinâmica com os presentes denominada "Teia da amizade", que proporcionou um momento de interação e do importante papel de cada um para a empresa e para os colegas de trabalho, conforme fotos no apêndice.

5.2 Recomendações a implementar

1) Implementação de Procedimento Operacional padrão – POP

Recomenda-se a implantação de Procedimento Operacional Padrão mais conhecido como POP para nortear as atividades da produção e banhos de peças na empresa.

Alguns pontos importantes:

- Os POP's são específicos para cada setor da empresa, assim não restará dúvidas dos procedimentos.
- Deve conter instruções, fluxograma, fotos, possíveis ações corretivas.
- Escrito em linguagem simples e direta para que todos tenham entendimento, minimizando assim os erros.
- Devem ser revistos periodicamente.

Esta implantação não gera custos para empresa, bastando que se faça um pequeno treinamento interno dos colaboradores e periodicamente uma revisão para saber se estão tratando os procedimentos com o devido cuidado.

2) Certificação e habilitação para aquisição de produtos controlados

Outra recomendação de extrema importância é a habilitação com o Certificado de Registro expedido pelo Exército Brasileiro com validade de 02 anos, devendo ser revalidado a cada período de forma que a empresa possa adquirir produtos controlados diretamente dos fabricantes e não mais dos distribuidores, além da economia na compra destes produtos químicos terá a fiscalização direta do SFPC (Serviço de fiscalização de produtos controlados).

O processo consiste na apresentação de um processo com o rol de documentos da empresa atualizados, certidões criminais negativas e documentos pessoais dos responsáveis, terá um custo aproximado de R\$ 3.000,00 reais para a concessão do Certificado de registro e para as revalidações a cada 02 anos um custo aproximado de R\$ 1700,00.

3) Planejamento Estratégico

Recomenda – se que seja desenvolvido um planejamento estratégico para a empresa, com objetivo de definir a missão, visão, valores e definir metas de médio e a longo prazo, assim como proporcionar aos colaboradores a oportunidade de participar do desenvolvimento da empresa de forma mais clara e definida.

Foi elaborada uma proposta para o desenvolvimento do planejamento estratégico a ser apresentada a empresa. A proposta encontra – se a partir da página 12 do presente relatório.

6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do desenvolvimento do trabalho, foi notório a aplicação dos conhecimentos adquiridos durante o curso, assim como a necessidade de se ter um bom profissional gerindo uma empresa. As visitas realizadas proporcionaram uma experiência de contato com o dia a dia dos processos de uma empresa de pequeno porte de característica familiar.

Com o objetivo de instruir melhor os colaboradores, foi realizado um treinamento apresentado o programa de gestão da qualidade 5S, onde foram levantados pontos que atendem o programa e pontos a serem implementados. Também foi realizado um momento de interação entre a equipe que proporcionou a oportunidade de falarem um para o outro a importância que cada um tem como pessoa e como profissional.

Espera se que com essa consultoria a empresa melhore a organização e o ambiente de trabalho e proporcione mais momentos de interação entre a equipe onde os colaboradores possam expressar seus sentimentos e ideias.

Para os consultores a realização deste trabalho contribuiu para percepção real do papel do gestor na prática e o compreender a visão dos colaboradores diante da gestão.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: segunda edição. Rio de Janeiro, RJ, 2005.

DRUCKER, P. F. INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO. 4. ED. SÃO PAULO: THOMSON PIONEIRA, 2006.

PROPOSTA

	TAC Consultoria Empresarial Edifício Savannah Mall, 5º Piso, Sala 157, R. Araguari, 359 - Barro Preto, Belo Horizonte - MG, 30190-110. taconsultoria@gmail.com
---	---

PROPOSTA COMERCIAL – Nº01/2019

ESCOPO DO FORNECIMENTO

Ao Sr. Herculano Correa Filho.

Prezado (a),

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

• **OBJETO DA PROPOSTA**

A presente proposta foi desenvolvida como estimativa inicial para desenvolvimento do Planejamento Estratégico da Empresa

• **ESCOPO PARA ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA EMPRESA**

- A. Definir a Missão, Visão e Valores.
- B. Definir Objetivos Estratégicos.
- C. Definir Objetivos Táticos (metas).
- D. Definir Objetivos Operacionais (plano de ação).
- E. Implementação de Procedimento Operacionais Padrão-POP

• **PROGRAMAÇÃO**

1ª Etapa: Coleta de dados e desenvolvimento.

- Carga horária de **56 (cinquenta e seis)** horas, sendo:
 - 8 horas para definição da missão, visão e valores.

Consultora: Júlia Alves

Endereço Rua Araguari, 359 - sala 157 B. Barro Preto - CEP 30190-110 - Belo Horizonte - Minas Gerais.
Telefone: (31) 3295-8952 / 99876-5432 / 98523-9631 / 98412-9523 - E-mail: taconsultoria@gmail.com



TAC Consultoria Empresarial
Edifício Savannah Mall, 5º Piso, Sala 157, R. Araguari, 359
- Barro Preto, Belo Horizonte - MG, 30190-110.
taconsultoria@gmail.com

- 16 horas para definição dos objetivos estratégicos
Consultora; Ângela Carvalho.
- 16 horas para definição dos objetivos Táticos.
Consultor: Jefferson Tinoco
- 16 horas para definição dos objetivos Operacionais e POP.
Consultores: Ângela Carvalho, Jefferson Tinoco e Júlia Alves.

2ª Etapa: Apresentação do planejamento estratégico

- Carga horária de **8 (oito)** horas, sendo:
 - 8 horas para apresentação do planejamento estratégico na sede da Terra & Foliações LTDA.
Consultores: Ângela Carvalho, Jefferson Tinoco e Júlia Alves.
- **INVESTIMENTO**
 - **R\$ 6.720,00 (seis mil, setecentos e vinte reais)**

Forma de pagamento:

- 1º Pagamento 15 dias após o início das atividades = R\$ 3.360,00
- 2º Pagamento 45 dias após o início das atividades = R\$ 3.360,00.



TAC Consultoria Empresarial
Edifício Savannah Mall, 5 º Piso, Sala 157, R. Araguari, 359
- Barro Preto, Belo Horizonte - MG, 30190-110.
taconsultoria@gmail.com

- **OBSERVAÇÕES GERAIS**

- A. Caso ocorra remarcação de data para a apresentação sem aviso prévio (5 dias antes da data prevista) por parte da contratante, será cobrado o valor de R\$ 600,00 para o novo agendamento.

- **EXCLUSÕES**

Não estão inclusos, nesta proposta, treinamentos.

- **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 9876-5432 (Ângela Carvalho)

31 - 9 8523-9631 (Jefferson Tinoco)

31 - 9 8412-9523 (Júlia Alves)



TAC Consultoria Empresarial
Edifício Savannah Mall, 5 º Piso, Sala 157, R. Araguari, 359
- Barro Preto, Belo Horizonte - MG, 30190-110.
taconsultoria@gmail.com

Emails: angela.taconsultoria@gmail.com (Ângela Carvalho)

jefferson.taconsultoria@gmail.com (Jefferson Tinoco)

julia.taconsultoria@gmail.com (Júlia Alves)

Site: www.taconsultoria.com.br

Atenciosamente,

Ângela Carvalho

Diretora/Consultora

Belo Horizonte, 29 de novembro de 2019.

APÊNDICE

TREINAMENTO 5S

MÉTODO 5S - LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO PERFEITAS

O método 5s resulta em um local de trabalho limpo, seguro e bem organizado para ajudar a reduzir o desperdício e otimizar a produtividade.



Seiri - Organização

Organizar e separar o que for necessário do que é desnecessário.



Seiton - Ordem

Criar uma ordem e identificar o que for necessário. Cada coisa fica em seu lugar.



Seiso - Limpeza

Fazer uma limpeza completa.



Seiketsu - Padronização

Padronizar e manter os 3 primeiros passos juntos para que o sistema funcione.



Shitsuke - Disciplina

Formar o hábito de sempre seguir este passo a passo.

<p>Setor: Recepção</p>	
<p>Seiri: Senso de utilização já vi feito: • limpeza do lixo • anteparos antecaps pedidos para</p>	<p>Seiton: Senso de organização • gaveta de cada coisa • bloco, informações, de cada cliente • sistema de anteparos de mensagem do cliente</p>
<p>Seiso: Senso de limpeza • manter o balcão limpo • as mesas, o chão e o sanitário</p>	<p>Seiktsu: Senso de padronização • horário separado para todas as coisas • para atendimento • manter a rotina de horário</p>

<p>Setor: Produção</p>	
<p>Seiri: Senso de utilização OK sa e feito o processo de eliminação e separação dos produtos que não são utilizados</p>	<p>Seiton: Senso de organização Precisamos melhorar pois não temos um senso de organização em grupo tão bom como deveria ser isso divide o tempo, e a área de cada um</p>
<p>Seiso: Senso de limpeza Sa e praticado mas pode haver uma melhoria em face disso</p>	<p>Seiktsu: Senso de padronização não temos um padrão de organização porém temos senso de organização e limpeza.</p>

☺
+
-

Setor: Amarração

Seiri: Senso de utilização

isso já é feito

Seiton: Senso de organização

Ter sempre material de uso em estoque.

Seiso: Senso de limpeza

A limpeza é feita semanalmente mas na segunda e quinta é mais completa. É quando a tempo fazemos uma faxina geral

Seiktsu: Senso de padronização

em todas as máquinas de amarração.





DINÂMICA TEIA DA AMIZADE



CONFRATERNIZAÇÃO

