



**RELATÓRIO FINAL DE CONSULTORIA
AURUM CONSULTORIA**

**Belo Horizonte
2019**

**LARYSSA VASCONCELOS DE CASTRO AMADO
NATASHA HELLEN FERREIRA SOUZA
VITÓRIA CERCEAU MARTELETO**

**RELATÓRIO DE CONSULTORIA DO GRUPO
AURUM CONSULTORIA APRESENTADO A EMPRESA PONTO MINEIRO**

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.

Orientador (a): Rômulo Manini

**Belo Horizonte
2019**

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
2	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	2
3	RESUMO DE ATIVIDADES	4
4	DIAGNÓSTICO	5
4.1	GESTÃO DA EMPRESA.....	5
4.2	FINANCEIRO.....	5
4.3	MARKETING.....	5
4.4	VENDAS.....	6
4.5	ESTOQUES/ARMAZENAGEM.....	6
4.6	SUPRIMENTOS / COMPRAS.....	6
4.7	PRODUÇÃO.....	7
5	RECOMENDAÇÕES	8
5.1.	AÇÕES IMPLEMENTADAS.....	8
5.2.	RECOMENDAÇÕES.....	9
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	11
7	REFERÊNCIAS	12
8	PROPOSTA	13
	ANEXO 1	14
	ANEXO 2	16
	ANEXO 3	17
	ANEXO 4	18

1 INTRODUÇÃO

As empresas estão cada dia mais conscientes da importância da Consultoria Empresarial, para assim conseguir ter visibilidade no mercado e ter um diferencial competitivo em relação aos concorrentes.

A Consultoria tem se tornado um elo de ligação entre a empresa com as novidades de gestão que vêm surgindo a cada dia, para a organização conseguir desenvolver com eficiência novas práticas e aperfeiçoar as já existentes que necessitam de melhorias.

E por este motivo, o restaurante Ponto Mineiro, representado pelo gestor Leonardo Teixeira de Souza, aprovou o aceite da consultoria que foi proposto pelo grupo Aurum Consultoria, sendo composto pelas integrantes Laryssa Vasconcelos, Natasha Hellen e Vitória Cerceau, que estão cursando o 8º Período de Administração na FAMIG na matéria de Consultoria.

Foram realizadas visitas ao estabelecimento, a fim de conhecer o empreendimento e suas rotinas, conseguindo identificar quais são os pontos fortes e fracos da organização, para realizar as sugestões de melhorias, conseguindo criar um diferencial dos concorrentes, por ter uma consultoria no restaurante.

As visitas e relatórios têm como objetivo a facilidade em conseguir traçar os pontos de que requerem atenção na empresa, sendo possível o desenvolvimento de novas técnicas obtendo melhoria nos processos que, muitas vezes, os gestores não observam no decorrer do dia ou julgam como não importantes para a gestão do restaurante Ponto Mineiro.

A consultoria apresenta um breve relato do histórico da empresa e do gestor do restaurante. O diagnóstico foi desenvolvido através das visitas e resumo das atividades que foram realizadas na consultoria, tanto as implementadas quanto as que foram sugeridas pela Aurum Consultoria.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa de razão social Ediemerson Araújo Santiago ME, com seu nome fantasia Ponto Mineiro, com sede na Rua Imbiaçá, 360 – Dom Bosco – BH-MG, inscrito no CNPJ sob o nº. 09.401.227/0001-13 neste ato representado por seu Leonardo Teixeira de Souza, o modelo de tributação do restaurante é o Simples Nacional.

O ramo de atividade do empreendimento é um restaurante, onde o sócio Ediemerson já possuía um local mas era de porte pequeno e, quando resolveu ter sociedade com o Leonardo, os mesmos abriram o Ponto Mineiro, deixaram de fornecer apenas marmitex e pratos feitos e, hoje, conseguem oferecer self service.

O Ponto Mineiro possui quatro funcionários, sendo o Ediemerson cozinheiro, uma ajudante de cozinha, um garçom e um caixa, todos sabem sua função e exercem de forma correta.

A empresa possui alvará de funcionamento e licença. O restaurante prefere estar dentro da legislação para conseguir evitar transtornos futuros à organização. A mesma também paga uma diarista para realizar a limpeza do restaurante para manter todo o local limpo e agradável para os clientes.

O Ponto Mineiro efetua o descarte de todos os produtos de forma correta em locais apropriados, levando os materiais para a reciclagem. A empresa utiliza embalagens retornáveis de refrigerante para assim ganhar desconto com o fornecedor na devolução das mesmas na próxima compra, pelo fato de os mesmos serem utilizados mais de uma vez.

O responsável pela gestão é Leonardo Teixeira de Souza, que não está presente todos os dias na empresa, esta função fica a cargo de Ediemerson que, além de ser o cozinheiro, é o que gerencia a empresa no dia a dia, que acompanha mais de perto todos os procedimentos e todos os fatos que ocorrem no local, conseguindo passar para a equipe maior confiança e também ter um bom relacionamento com todos os clientes do local.

Os dois possuem ensino médio completo e sempre buscam se especializar no ramo para oferecer melhores alimentos e conforto aos clientes, conseguindo conquistar cada dia mais os clientes pelo paladar e por um local agradável de se frequentar.

O objetivo dos dois é não só ter sucesso com o restaurante durante semana, já que o fluxo de clientes é de no mínimo 60 por dia, mas também ter sucesso na parte da noite e final de semana, vendendo petiscos e bebidas.

A localização, bom relacionamento com os moradores do bairro, preço acessível e variedade no cardápio são pontos fortes da organização, além do estabelecimento estar localizado perto do final de uma linha de ônibus, o que ajuda nas vendas do almoço.

O restaurante oferece para os clientes, almoço e jantar, e, no domingo o mesmo oferece também churrasco para os mesmos, ligando a churrasqueira as 10:00, sendo um atrativo para o bairro. No domingo, por conta deste diferencial, é o dia de maior movimento no restaurante.

Para a consultoria os gestores solicitaram a mesma para a área de marketing, divulgações do local para aumentar o fluxo de clientes e meios de atrair o cliente a retornar ao restaurante.

3 RESUMO DE ATIVIDADES

No dia 15/09/2019 o grupo Aurum Consultoria foi até o restaurante Ponto Mineiro, conhecer o restaurante, ter a primeira conversa com o Ediemerson que é o gestor responsável por acompanhar a consultoria.

Neste dia, começou a realização do diagnóstico da empresa, onde foi possível observar todos os pontos a serem melhorados e também todos os pontos fortes da empresa para melhor desenvolvê-la.

No dia 29/09/2019, o grupo foi ao restaurante para mostrar as melhorias que foram pensadas, apresentar a mídia social que começou a ser criada e o cardápio, que foi elaborado junto com o cartão fidelidade.

No dia 13/10/2019, o grupo foi até a empresa para tirar as fotos e começar a divulgar no Instagram. Também foi repassado para o gestor a opção de entrega pelo iFood e Uber Eats.

Houve uma reunião com o gestor, no dia 27/10/2019, para mostrar como estavam ficando as artes, para serem aprovadas ou não, e colocar em prática a utilização do cartão fidelidade no dia a dia do restaurante. Foi conversado também sobre a importância da análise SWOT e como elaborar o mesmo para criar um diferencial estratégico.

Por fim, no dia 10/11/2019, o grupo Aurum voltou ao restaurante para mostrar o gestor o resultado de tudo que foi feito, solicitando o retorno das ações implementadas que foram colhidas e contabilizadas no período da consultoria.

4 DIAGNÓSTICO

No diagnóstico foram identificados os pontos de melhoria da organização e também os pontos fracos da mesma, possibilitando melhor visualização das ações que podem ser feitas para melhoria da gestão da empresa e no desenvolvimento da mesma mediante os dados apresentados.

4.1 Gestão da Empresa

Um ponto fraco da empresa é a falta de desenvolvimento de missão, visão e valores, a mesma não possui planejamento em longo prazo, deixando de se programar para possíveis mudanças no mercado, tanto financeiramente como a gestão dos funcionários.

Os pontos fracos são os citados acima, uma oportunidade seria alcançar os alunos da PUC Coração Eucarístico, que estão próximos, a ameaça seria a quantidade de concorrentes que possuem próximo ao local, por exemplo, no Corel onde existem diversos restaurantes.

4.2 Financeiro

A empresa tem somente uma planilha para controle do dinheiro que entrou no caixa e despesas, mas não tem um fluxo de caixa para preenchimento e acompanhamento de tudo o que gastou no mês.

Como a empresa não possui controle de forma adequada, o Leonardo sabe o valor para quitação de suas dívidas mensais através da planilha de controle, utilizando o valor disponível em caixa e banco da empresa para pagamento.

4.3 Marketing

O restaurante Ponto Mineiro não possui ações de Marketing, não tem divulgação em mídias sociais dos eventos que ocorrem no restaurante, do churrasco e o mesmo não possui cartão fidelidade que é um meio muito utilizado para "fixar" o cliente no estabelecimento.

4.4 Vendas

Leonardo não quis informar o faturamento da empresa, mas informou que o mínimo de refeições vendidas são 60 por dia e, como é self service, geralmente os pratos ficam em torno de R\$ 13,00, por pessoa. Existem aqueles clientes mais antigos que pagam por mês, garantindo confiança, o restante paga com cartão ou dinheiro.

Na quinta e sexta-feira, em que são servidos tropeiro e feijoada, são os dias de mais lucro pois são pratos que os clientes gostam sendo atrativo para as vendas, porém deveria ter mais planejamento de gastos para cálculo de lucro. No domingo é servido o churrasco, que é a grande atração do restaurante, tornando o local um ambiente agradável para quem quer conversar, se distrair e comer um bom churrasco.

4.5 Estoques/Armazenagem

Os produtos como refrigerante, cerveja, sucos e temperos são estocados de uma forma específica, o que permite fácil visualização para a reposição. Os produtos são alocados de forma onde estejam todos próximos e de fácil acesso para a reposição nos freezers durante o dia.

Quando é preciso realizar a compra das mercadorias, o próprio Leonardo entra em contato com os fornecedores para solicitar o envio e, quando é algo de urgência, ele vai ao fornecedor realizar a compra para a reposição imediata.

4.6 Suprimentos / Compras

A empresa tem o contato dos fornecedores, pois é realizado o pedido sempre no mesmo local. Quando Leonardo encontra outra empresa com o preço mais acessível, ele compra para repor o estoque.

O controle sobre as compras realizada e/ou em processo são anotações feitas pelos próprios funcionários para melhor controle dos custos, e a escolha dos fornecedores de acordo ao preço, condição de pagamento e data de entrega das mercadorias, no prazo de 2 dias úteis após a identificação do pagamento para o fornecedor.

4.7 Produção

O Ediemerson é responsável pela comida e planeja o cardápio da próxima semana toda sexta-feira. Ele dá conta de produzir a comida com a ajuda de uma ajudante, a produção começa às 07h00 da manhã e vai até 14h00.

O mesmo tem a capacidade produtiva de 150 pratos por dia. No domingo, o foco é o churrasco, que tem o mesmo valor na balança que a comida, sendo um diferencial, assim, a produção na cozinha diminui e se lucra mais.

5 RECOMENDAÇÕES

Neste capítulo será descrito tudo o que foi oferecido para o gestor da Ponto Mineiro, tanto as implementadas, quanto as que irão ser implementadas na organização mediante a consultoria realizada.

Descrevendo nas recomendações implementadas todas as informações necessárias, com evidências e resultados das ações escolhidas e das que irão implementar quem poderá implementar e qual o custo ou recurso necessário para tal implementação.

5.1. Ações implementadas

MARKETING:

Recomendação:	Foi sugerida a criação do Instagram como meio de divulgação do restaurante.
Evidências:	Foi desenvolvido do Instagram, que está no Anexo 1, para ajudar na divulgação, atraindo mais clientes para o estabelecimento.
Resultado:	A organização aprovou a sugestão e passará a utilizar este meio de divulgação.

Recomendação:	Foi sugerida a criação de um cartão de fidelidade
Evidências:	Foi desenvolvido um cartão fidelidade, que está no Anexo 2, para ser entregue aos clientes, sendo algo atrativo para os mesmos retornarem ao restaurante novamente. Onde após 10 almoços carimbados, ganham um de 350GR.
Resultado:	De acordo com o gestor os clientes tem procurado o restaurante junto com o cartão fidelidade para marcar todas as vezes que comiam no local.

VENDA:

Recomendação:	Foi sugerida a criação de um cardápio para o restaurante.
Evidências:	Foi desenvolvido um cardápio, que está no Anexo 3, com os preços dos produtos, informados pelo gestor, sendo fixos no restaurante, como porção, bebidas. O valor do prato não entrou por ser self service.
Resultado:	A organização aprovou a sugestão e passará a utilizar o cardápio no seu dia a dia.

5.2. Recomendações**GESTÃO:**

Sugestão:	Implementar a análise SWOT.
Justificativa:	Através das forças, fraquezas, ameaças e oportunidades, tendo uma visão estratégica para traçar metas e objetivos.
Quem poderá fazer:	O próprio gestor poderá desenvolver a SWOT, mas para isso será necessário observar o mercado de restaurante e a própria empresa.
Recurso (Custo):	O restaurante precisará de tempo para a implementação. Caso queira utilizar a consultoria, o custo será conforme proposta anexada.

VENDA:

Sugestão:	Implementar o auxílio de entregas via aplicativo
Justificativa:	Através destas entregas, conseguirá clientes que por algum motivo não podem sair de casa. Pagando uma taxa, o estabelecimento terá a facilidade de entregar a comida.
Quem poderá fazer:	O gestor irá cadastrar no aplicativo, já estando apto para a utilização e divulgação do mesmo na mídia social e para clientes em loco.
Recurso (Custo):	Um smartphone para controle dos pedidos e o alguém para preparar o alimento quando solicitado. Cobram 25% do valor de taxa, e o RAPPI não cobra taxa ao estabelecimento.

VENDA:

Sugestão:	Eventos noturnos.
Justificativa:	Para aumentar o fluxo de clientes noturnos, é possível a realização de eventos do próprio restaurante, com muita ao vivo para atrair as pessoas.
Quem poderá fazer:	O gestor do local poderá contratar um músico para assim conseguir aumentar o fluxo noturno em finais de semana.
Recurso (Custo):	O valor do músico é de R\$ 500,00 por 5 horas de música, podendo ser prolongada após o horário pagando um acréscimo de R\$ 100,00 por hora a mais que permanecer cantando.

PRODUÇÃO:

Sugestão:	Escrever as receitas.
Justificativa:	Para manter a qualidade dos alimentos servidos, é recomendável realizar a anotação de como foi feito, para sempre seguir um padrão e não mudar o sabor durante os dias.
Quem poderá fazer:	O cozinheiro, quando estiver fazendo o alimento e ter gostado do tempero e o ponto do mesmo.
Recurso (Custo):	O mesmo só precisará anotar uma única vez o processo para ser seguido, evitando desperdício dos mesmos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após todas as considerações apontadas no trabalho, a Aurum Consultoria acredita que o desenvolvimento deste trabalho foi de suma importância para a conclusão do curso de administração, por deixar os alunos irem até a empresa para identificar quais os processos que precisam de melhorias e quais os pontos fortes da organização.

Foram aplicados no restaurante Ponto Mineiro, os conhecimentos adquiridos pelos alunos durante o curso de administração, assim foi possível identificar uma falha onde a empresa não possuía mídias sociais para divulgação de seu restaurante, não tinha planejamento em longo prazo, fazendo com que a empresa não desenvolvesse conforme o seu potencial.

Em longo prazo a empresa se responsabilizou em criar a análise SWOT para ter melhor gerenciamento do mercado da região onde o restaurante se localiza, conseguindo identificar tudo o que o mercado tem para oferecer.

O Ponto Mineiro também afirmou que buscará mais informações sobre as entregas via aplicativo, pois esse meio de entrega, irá trazer mais clientes para o restaurante, pois poderá abranger nova clientela pela facilidade e agilidade de receber o almoço em casa, e o gestor do restaurante pagará apenas uma taxa ao aplicativo facilidade e diminuindo o custo que teria em ter um entregador fixo no local.

Com todas essas análises e sugestões, o restaurante Ponto Mineiro tem possibilidades de alavancar mais as suas vendas e, se o mesmo continuar o que a Aurum Consultoria começou, poderá crescer mediante o mercado que possui na região e até mesmo nos bairros próximos.

6 REFERÊNCIAS

Administradores. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-da-consultoria-empresarial-no-ambito-dos-negocios>>. Acesso em 06 de novembro de 2019 às 17:52h.

Sebrae. Disponível em:
<https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/ME_Analise-Swot.PDF>. Acesso em 05 de novembro de 2019 às 09:00h.

Agencia WCK. Disponível em: <<https://agenciawck.com.br/instagram-conheca-as-vantagens/>>. Acesso em 08 de novembro de 2019 às 11:52h.

KCMS. Disponível em: <<https://www.kcms.com.br/blog/ifood-para-restaurantes-confira-as-vantagens-e-desvantagens-do-app/>>. Acesso em 17 de novembro de 2019 às 15:47h.

7 PROPOSTA

Após todo o estudo e prestação de serviço que foi dada ao Ponto Mineiro, foi criada uma proposta para caso o gestor decida continuar com a consultoria após a conclusão do trabalho realizado pela empresa Aurum Consultoria.

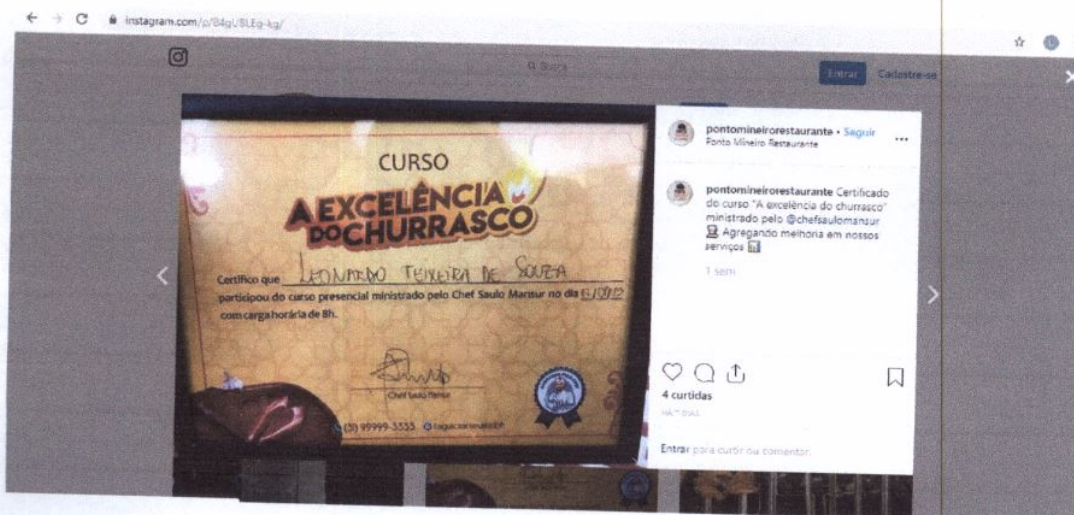
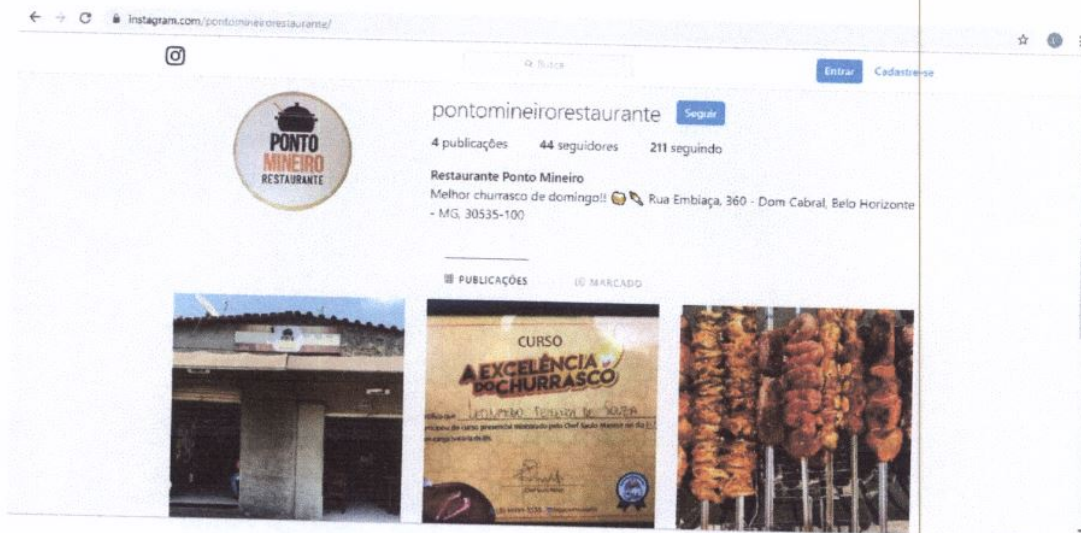
Foi estipulado quantas horas serão necessárias para a criação da análise SWOT que foi uma proposta que está em análise, onde se for será necessário mais horas do que o programado será cobrando um valor a mais pelo serviço.

Lembrando que a proposta que está em Anexo 4, tem validade de 15 dias a partir da data de envio da mesma para a empresa, assegurando que se ultrapassar o tempo poderá haver reajuste de valores para a execução da consultoria na empresa.

Vale ressaltar a importância de se ter uma análise SWOT na empresa, para o controle e acompanhamento do mercado, para verificar qual o posicionamento da empresa, quais as ameaças, oportunidades, as forças e fraquezas da empresa, mediante ao mercado e a própria organização.

A partir desta proposta de prestação de serviço, o restaurante tem a chance de se reinventar e ter um diferencial mediante os seus concorrentes que não possuem esta ferramenta de análise para gerenciamento do mercado.

ANEXO 1



instagram.com/p/B4g50NkYA-1g0f



pontomineirorestaurante • Seguir
Ponto Mineiro Restaurante


pontomineirorestaurante O melhor churrasco da região 🇧🇷 com o mesmo preço do self service R\$3,49 100g 🍴
NÃO PERCA!!!

1 sem

1 curtida
há 1 dia

Entrar para curtir ou comentar.

instagram.com/p/B4g5M-VW1bny



pontomineirorestaurante • Seguir
Ponto Mineiro Restaurante

pontomineirorestaurante Neste calor não perca a promoção 3 por 10\$ 🍺

1 sem

1 curtida
há 1 dia

ANEXO 2



Cartão Fidelidade

Rua Imbiacá, 360

Dom Cabral - BH



A CADA DEZ ALMOÇOS, GANHE 1



ANEXO 3



PONTO MINEIRO

RESTAURANTE

COMIDA		BEBIDAS ALCOÓLICAS	
Self-Service 100gr	R\$ 3,49	Cerveja Long Neck	
Caldos (Mandioca e Feijão)	R\$ 5,00	Heineken e Korona	R\$ 7,00
Mexidão	R\$ 10,00	Budweiser e Stela	R\$ 6,00
Porção de batata 100gr	R\$ 15,90	Skol Beats 290ml	R\$ 8,00
Porção Peixe 100gr	R\$ 24,90	Skol Beats 330ml	R\$ 13,00
		Litrinho Brahma	R\$ 4,00
		3 Litrinhos Brahma	R\$ 10,00
BEBIDAS NÃO ALCOÓLICAS		Cervejas 600ml	
Refrigerante 1L	R\$ 5,00	Heineken	R\$ 12,00
Refrigerante 500ml	R\$ 2,50	Budweiser	R\$ 9,00
Suco lata	R\$ 3,50	Stela	R\$ 9,00
Água sem gás	R\$ 2,00	Brahma	R\$ 8,00
Água com gás	R\$ 3,00	Skol	R\$ 7,00
		Original	R\$ 8,50




ANEXO 4

AURUM CONSULTORIA
aurumconsultoria.com.br

PROPOSTA COMERCIAL – Nº01/2019
ESCOPO DO FORNECIMENTO

Ao (À) Sr. (Srta.) Leonardo Teixeira de Souza,

Prezado (a),

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

1. OBJETO DA PROPOSTA

A presente proposta foi desenvolvida como estimativa inicial para desenvolvimento das atividades de gerenciamento de relatórios para melhor gestão da organização.

2. ESCOPO PARA IMPLEMENTAÇÃO DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO

A. Elaboração e Implantação dos Manuais e Procedimentos de:

- Manual da Gestão
- Estudo do mercado
- Identificação dos pontos Forte e Fracos
- Ação corretiva sobre os relatórios de gestão
- Criação da análise SWOT

B. Treinamentos para os gestores atualizarem as informações quando necessário.

C. Verificação da eficácia da leitura.

D. Acompanhamento de todo o desenvolvimento das ferramentas.

3. PROGRAMAÇÃO

1ª Etapa: Estudo de mercado da empresa.

- Carga horária de 50 (cinquenta) horas, sendo:
 - 35 horas para estudo do mercado da Ponto Mineiro
Consultor: Laryssa Vasconcelos.
 - 10 horas de Identificação dos Pontos Forte e Fracos da empresa.
Auditor: Natasha Hellen.



AURUM CONSULTORIA
 aurumconsultoria.com.br

- o 5 horas de Criação da SWOT.

Auditor: Vitória Cerceau.

2ª Etapa: Implantação das análises de gerenciamento.

- Carga horária de 45 (quarenta e cinco) horas, sendo:
 - o 35 horas para a implantação da SWOT na Ponto Mineiro
 - o Consultor: Laryssa Vasconcelos.
 - o 5 horas de treinamento dos gestores.
Auditor: Natasha Hellen.
 - o 5 horas acompanhamento da equipe realizando a análise.
Consultor: Vitória Cerceau.

4. INVESTIMENTO

- R\$ 10.520,00 (dez mil cento, quinhentos e vinte reais)

Forma de pagamento:

- 1º Pagamento 5 dias após o início das atividades = R\$ 1.520,00.
- 2º Pagamento 30 dias após o início das atividades = R\$ 1.500,00.
- 3º Pagamento 45 dias após o início das atividades = R\$ 1.500,00.
- 4º Pagamento 60 dias após o início das atividades = R\$ 1.500,00.
- 5º Pagamento 85 dias após o início das atividades = R\$ 2.000,00.
- 6º Pagamento 100 dias após o início das atividades = R\$ 2.500,00.

5. OBSERVAÇÕES GERAIS

- A. Caso sejam necessárias visitas adicionais para treinamentos, será cobrado o valor de R\$ 885,90,00 por cada 8 horas.

6. EXCLUSÕES

Não estão inclusos, nesta proposta, treinamentos e visitas à sites fora da sede da empresa, situada na cidade de Belo Horizonte.



AURUM CONSULTORIA
aurumconsultoria.com.br

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

7. 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 9876-7654 (Laryssa Vasconcelos)

31 - 9 9878-3400 (Natasha Hellen)

31 - 9 9876-4312 (Vitória Cerceau)

Emails: laryssa-amado@gmail.com (Laryssa Vasconcelos)

natashahellen@hotmail.com (Natasha Hellen)

vitóriacerceau@hotmail.com (Vitória Cerceau)

Site: aurumconsultoria.com.br

Atenciosamente,

Laryssa Vasconcelos
Diretora/Consultora

Belo Horizonte, 08 de novembro de 2019.