



RELATÓRIO FINAL DE CONSULTORIA

Grupo Legal Space Coworking

Belo Horizonte

2021

Jéssica Alexandra de Melo
Victor da Silva Campos

**RELATÓRIO DE CONSULTORIA DO GRUPO LEGAL SPACE
APRESENTADO À EMPRESA LEGAL SPACE COWORKING.**

Relatório final de consultoria apresentado à disciplina
CONSULTORIA EMPRESARIAL – CONTÁBIL, do
curso superior de Graduação em Administração, como
requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel
em Administração e Ciências Contábeis.

Professor: Luiz Antônio de Carvalho Godinho

Belo Horizonte

2021

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	5
3. RESUMO DE ATIVIDADES	7
4. DIAGNÓSTICO	9
5. RECOMENDAÇÕES.....	12
1.1. Recomendações a implementar.....	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS	14

1. INTRODUÇÃO

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

Foi desenvolvido um trabalho de consultoria pelo grupo Legal Space, composto pelos alunos Jéssica Alexandra de Melo e Victor Da Silva Campos, na empresa Legal Space Coworking Ltda-Me, no período entre agosto e novembro de 2021.

O principal objetivo do gestor para com esta consultoria foi o de melhorias nos setores do comercial e do marketing, 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, apresenta-se uma proposta de implementação das ações sugeridas e que ainda não foram trabalhadas.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A consultoria em questão ocorrerá na micro e pequena empresa intitulada Legal Space *Coworking* Ltda-ME. A empresa é situada na Rua Araguari,358 no bairro Barro Preto na região Centro-Sul de Belo Horizonte. Que atua no ramo de prestação de serviços assim compartilhando o espaço e otimizando recursos para empreendedores e empresas. O *coworking* é um espaço físico que pode ser compartilhado por várias empresas, profissionais liberais e *freelances*.

Os serviços prestados pela empresa são: aluguel de auditórios, *coworking*, endereços fiscais, escritório virtual, escritório compartilhado, escritórios digitais, salas de reunião e salas privativas.

A empresa está inserida no mercado desde ano de 2014, onde foi criada por dois amigos advogados, mas virou uma organização familiar após o antigo dono vender sua parte para o pai do seu sócio.

A empresa é constituída por duas funcionárias e dois sócios, sendo eles: Idamo Antônio Iacomini (que é o investidor da empresa) e Idamo Antônio Iacomini Júnior (que assina pela empresa). Vera de Jesus Ramalho (receptionista) e a Ane Caroline Soares (comercial).

O proprietário Idamo Júnior é responsável por fazer o networking, criar parcerias para a empresa, o segundo sócio é responsável pelos investimentos. O sonho do Idamo é que a Legal Space se torne uma empresa de Coworking nacionalmente conhecida, então, sempre está viajando, fazendo reuniões com pessoas do ramo para o fortalecimento da marca e o crescimento dela nesse setor. Vale lembrar que esta esfera tende a uma ascensão progressiva.

A Ane é responsável por prospectar novos clientes, analisar o que o cliente precisa, elaborar uma proposta para cada cliente e manter o relacionamento com a carteira de clientes que a Legal Space já possui.

E a Vera que é responsável pela gerência e administração do escritório, fazer compras

de materiais em geral, relacionamento com os fornecedores, recepcionar os clientes e os atendimentos telefônicos personalizados de cada cliente.

As áreas escolhidas para a consultoria foi Marketing e Vendas é nítido que na empresa tem uma grande falha de comunicação entre esses setores, e os gestores da empresa não estão presentes no dia a dia do negócio não conhece seus clientes.

GESTÃO DA EMPRESA

Como dito anteriormente, a empresa apresenta duas funcionárias e dois gestores, sendo eles:

- Gestores: Idamo Antônio Iacomini e Idamo Antônio Iacomini Júnior;
- Administração/recepção: Vera de Jesus Ramalho;
- Comercial: Ane Caroline Soares dos Santos;

3. RESUMO DE ATIVIDADES

A primeira visita na empresa foi dia 03/09/2021 dupla foi recebida pela gerente responsável, a senhorita Vera de Jesus Ramalho. Esta visita teve o intuito de conhecer o local onde a empresa se encontra.

O sócio e proprietário da empresa Sr. Idamo Antônio Iacomini Júnior, estava presente neste dia e compartilhou com a equipe um pouco sobre a história da empresa, A Legal Space *Coworking* foi criada por advogados com o intuito principal de levar facilidade e comodidade aos clientes tanto para advogados, autônomos, e empresas de vários ramos. O *Coworking* tem como objetivo fazer todo o trabalho “pesado” da empresa (atendimento telefônico, limpeza, pagar contas como: água luz, telefone, internet, serviços de impressão e cuidar para não faltar nada para os clientes, entre outros). No final da primeira visita a equipe conseguiu conhecer os funcionários, o local onde a empresa reside e um pouco de sua história e seus objetivos.

A segunda visita ocorreu no dia 15/09/2021, nesta visita conhecemos detalhadamente os setores e quais atividades são desenvolvidas na empresa e a rotina de cada setor. O foco principal é o atendimento dos clientes no escritório compartilhado, os setores de recepção e administrativo que é de responsabilidade da Vera e o comercial com a Ane Caroline.

Setores terceirizados: Limpeza; Financeiro; Tecnologia da informação; contabilidade; RH; No final da desta segunda visita foi possível conhecer de maneira detalhada as atividades e rotina da empresa.

No dia 27/09/2021 ocorreu a terceira visita o intuito da equipe foi buscar uma possível identificação de alguma não conformidade, algo que necessitava de melhorias na empresa e conversamos com a Vera e a Ane.

Como a empresa tem muitos setores terceirizados, e na sede da empresa tem muitas atividades. As funcionárias do local informaram sobre possíveis não conformidades que elas observaram ao longo do tempo e compartilhou com a equipe.

No dia 21/10/2021 ocorreu a quarta visita, onde foi dado continuidade ao assunto anteriormente abordado na terceira visita a dupla foi recebida pela gerente

responsável, a senhorita Vera de Jesus Ramalho. Esta visita teve o intuito de conhecer a fundo o marketing da organização, a responsável por esta função é a Ana Carolina uma funcionaria terceirizada contratada somente para este trabalho.

O marketing faz apenas o básico a empresa tem o site, e as redes sociais onde tem um cronograma de *posts* em média são três por semana. Porém muitas vezes têm atraso nessas postagens e não aproveitam as datas especiais e comemorativas para fazer uma campanha diferente.

Na quinta dia visita 25/10/2021 o intuito da equipe foi buscar entender como funciona a fundo o setor de vendas, a responsável pelo setor é a Ane Caroline Soares, os clientes geralmente entram em contato com o a empresa e buscam os serviços prestados, porém o setor não tem o suporte da diretoria para as negociações, os preços muitas vezes não condizem com os do mercado, não existem reuniões com o intuito de melhorar o setor, buscar as falhas e entender o porquê o cliente optou por não fechar o contrato.

4. DIAGNÓSTICO

Marketing e Comercial

A empresa não desenvolve treinamento para seus vendedores e recepcionistas. Também verificado a forma utilizada de divulgação está apresentando falhas e não gera resultados desejados. A empresa acredita que basta o bom serviço para o cliente retornar.

MARKETING

O marketing é feito por uma pessoa terceirizada contratada apenas para gerir as redes sociais e o site. A responsável pelo setor Ana Carolina cria as postagens e programa para serem postadas três vezes na semana. Mas são *posts* bem simples, e muitas vezes as escritas deixam a desejar, algumas postagens não condizem com o negócio. O *marketing* da empresa não tem campanhas frequentes ou *posts* que atraem a atenção dos clientes.

A imagem abaixo mostra a postagem do dia dos professores onde citaram apenas os clientes que usam os auditórios; porém a Legal Space tem diversos clientes que são professores, além disso por ser uma data especial a empresa deve fazer uma postagem para todos no geral.



Fonte: Instagram Legal Space - outubro 2021

COMERCIAL

Geralmente a empresa não vai atrás dos clientes, são prospectadas as pessoas que ligam para conhecer mais sobre o escritório, as que entram em contato pelo site ou redes sociais, e as que são indicadas pelos clientes. E um setor que precisa de melhorias a empresa possui 148 clientes ativos, e geralmente no mês não chegam a fechar nem 10 contratos novos.

Ane que é a responsável por fechar os contratos, os clientes geralmente entram em contato com o a empresa e buscam os serviços prestados, por telefone, redes sociais e site. Após receber este contato a funcionaria analisa o que o cliente deseja e envia uma proposta e aguarda a resposta do cliente.

Muitas vezes a empresa desiste fácil do cliente, se o cliente não responde eles simplesmente não ligam mais, ou fazem apenas uma tentativa de contato, o setor não sabe o que o cliente achou da proposta, se algo desagradou em que desagradou, o que o cliente acha que precisa ser melhorado.

O setor não tem o suporte da diretoria para as negociações, os preços muitas vezes não condizem com os do mercado uma sala privativa para 3 a 4 pessoas estava sendo ofertada por R\$2.500,00 e uma sala para 9 pessoas a R\$2.900,00

Os diretores não conhecem os clientes da empresa, não sabem os valores dos produtos, não existem reuniões com o intuito de melhorar o setor, buscar as falhas e entender o porquê o cliente optou por não fechar o contrato.

5. RECOMENDAÇÕES

1.1. Recomendações a implementar

MARKETING:

Sugestão:	CRIAR MAIS CONTEÚDOS
Justificativa:	Podemos notar que não existe uma padronização semanal de conteúdos, não cumprindo os prazos pré-definidos. Mesmo não tendo um público alvo definir o nicho de atuação; Demarcação do território onde a empresa deseja atuar exemplo um raio de 50 km; Acompanhar as tendências de mercado inserido; Após este estudo criar campanhas para atração novos clientes. Os gestores fornecer treinamentos para a equipe;
Quem poderá fazer:	A própria equipe de marketing da empresa.
Recurso (Custo):	O custo de implementação será pré-definido conforme a necessidade de campanhas do setor de marketing alinhados com os fornecedores.

MARKETING:

Sugestão:	CRIAR UMA PÁGINA NO LINKEDIN
Justificativa:	Como podemos notar o <i>linkedin</i> é uma rede social voltada para os relacionamentos profissionais. Conclui-se que ela é uma grande plataforma que ajuda pessoas e empresas a alimentar suas redes de contatos " <i>networking</i> " fazer parcerias dentre outras atividades relacionadas.
Quem poderá fazer:	A própria equipe de marketing da empresa.
Recurso (Custo):	Não haverá custos.

COMERCIAL:

Sugestão:	Implementação da mudança política de pré-vendas
Justificativa:	Podemos notar que a empresa peca muito no fechamento de novos contratos devido a fácil desistência por falta de retorno dos clientes
Quem poderá fazer:	<ul style="list-style-type: none"> • O próprio setor comercial onde antes da desistência para com o cliente, ligar para o mesmo pedindo um feedback, do porquê o mesmo não deu um retorno sobre a proposta apresentada, a partir dessa prerrogativa buscar uma negociação justa para ambos os lados.
Recurso (Custo):	Não terá custos.

COMERCIAL:

Sugestão:	Falta de comunicação entre setor e gestor da empresa
Justificativa:	O gestor não conhece seu cliente e nem o que se passa no setor
Quem poderá fazer:	<ul style="list-style-type: none"> • O gestor em comum acordo com o time comercial buscar entender o cliente e o que tem acontecido no setor para junto com o time comercial traçar planos de melhorias • Os gestores fornecer treinamentos para a equipe;
Recurso (Custo):	Não terá custos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho foi muito importante para a complementação da formação como administrador, pois foi possível ter a experiência na prática de como ocorre uma consultoria e quais são os elementos e aspectos que precisam ser identificados e observados para que o resultado seja satisfatório tanto para a empresa, quanto para os funcionários e para os clientes nos serviços prestados.

Por isso o grupo agradece aos senhores Idamo Antônio Iacomini, Idamo Antônio Iacomini Júnior proprietários da empresa, e Vera de Jesus Ramalho e Ane Caroline Soares dos Santos que juntos formam a empresa Legal Space *Coworking*, só temos a agradecer pela experiência proporcionada.

Em relação as ações a recomendadas, foram repassadas para a empresa onde tivemos um retorno positivo pois os gestores gostaram das ideias, os mesmos estão planejando uma reunião com os setores de marketing e o comercial para uma formalização ou até mesmo uma readequação das ideias que os alunos passaram, onde se espera uma resposta positiva para a implementação das ações.