

## **CONSULTORIA DE GESTÃO: Um estudo de caso na empresa Virtuz Tecnologia e Segurança**

Cynthia Porto Mendes<sup>1</sup>  
Debora Cristine Da Silva Aquino<sup>1</sup>  
Dailva Rodrigues Cardoso<sup>1</sup>  
Hellida Caroline Dias Mota<sup>1</sup>  
Thais Ribeiro De Souza<sup>1</sup>  
Vinicius Rodrigues Neves<sup>2</sup>

1-Estudantes do curso de Administração das Faculdades Integradas do Norte de Minas –  
FUNORTE/JANUÁRIA.

2-Professor do curso de Administração das Faculdades Integradas do Norte de Minas – FUNORTE/JANUÁRIA.

### **Introdução**

Atualmente, o serviço de consultoria é um dos segmentos prestação de serviço que mais tem crescido no mundo. No Brasil, esse crescimento ocorreu com maior intensidade a partir da década de 1960, tendo como principais causas a expansão do parque empresarial e a necessidade de atualização/inação das técnicas e metodologias de gestão organizacional para fazer frente à atual competitividade, resultante da globalização da economia (OLIVEIRA, 1999).

O principal passo para que um profissional de consultoria ganhe espaço no mercado é definir qual seu produto de consultoria, ou melhor, o que ele oferecerá no mercado aos clientes. O consultor deverá deixar bem claro qual sua especialidade, além de contemplar a sua competência e seu nível de conhecimento, bem como a sua amplitude e sua forma de atuação.

Administrar e avaliar os serviços de consultoria pode ser algo fácil, que otimiza a interação entre empresa cliente e o consultor; porém, também pode ser um tanto complicado, uma vez que pode criar problemas para empresa cliente e, principalmente, para o proprietário pela administração e contrato de consultoria (OLIVEIRA, 2015).

O objetivo deste estudo é proporcionar ao empresário uma visão abrangente e prática sobre as ações estratégicas nas organizações, através da realização de um diagnóstico, consolidando os conhecimentos adquiridos ao longo do semestre acadêmico.

### **Materiais e Métodos**

O trabalho trata-se de uma atividade de ensino integrada às atividades de pesquisa, vinculada à disciplina de Consultorias Organizacional do curso de Administração.

Inicialmente o grupo deverá escolher uma empresa localizada em sua cidade ou região e realizar uma pesquisa com o responsável pela gestão da empresa (notem que em algumas empresas o próprio dono poderá ser o responsável pela gestão da empresa) com o objetivo de realizar um Diagnóstico Empresarial. A princípio a preferência é para empresas que possuam condições de responder as questões relacionadas a seguir:

- a) Nome da Empresa;
- b) CNPJ da Empresa e Inscrição Estadual;
- c) Município onde está localizada;
- d) Histórico da empresa: relatar o tempo de mercado, evolução, escrever sobre a trajetória da empresa nos últimos anos;
- e) Ramo de atividade (descreva o produto ou serviço que a empresa oferece ao consumidor final);
- f) Estrutura da empresa: relatar como é a organização da empresa, os departamentos existentes e o número de funcionários.

Em seguida, com base nos conceitos teóricos aprendidos e dados obtidos no diagnóstico, deverá ser oferecida uma proposta de melhorias para a empresa pesquisada. Por fim será relatada a relevância da realização deste trabalho para a formação acadêmica e profissional.

### **Resultados e Discussão**

O segmento de atuação da prestação de serviços de consultoria será voltado para o setor de marketing da empresa, tendo em vista que a maioria das empresas tem dificuldade em administrar esse setor, seja por falta de capacitação da equipe, seja por falta de tempo disponível ou até mesmo a falta de aderência ao tema.

Os produtos oferecidos na consultoria são: desenvolvimento do marketing digital, criação de estratégias de ampliação de mercado, desenvolvimento de estratégias de marketing, treinamento para funcionários sobre estratégias de desempenho, dentre outros.

O tipo de consultoria oferecida será uma consultoria externa, tendo em vista que nenhum dos integrantes do grupo tem vínculo empregatício com a mesma. A consultoria disponibilizada será de pacote, uma vez que já possuímos os serviços a serem oferecidos e o mesmo só será implantado na empresa como suporte para melhorarias.

A empresa pesquisada foi da cidade de Itacarambi, MG. A empresa possui 06 (seis) anos de mercado. Nos anos iniciais a empresa desenvolvia serviços exclusivamente de informática. Após análise de mercado e demanda do município, a empresa inseriu a prestação de serviços na área da segurança, fator que agregou maior fluxo para a empresa abrindo um leque de opções para os clientes.

A empresa, reagindo à demanda existente, observou a necessidade de mudar de endereço físico, para melhor atender e conseguir gerir o funcionamento das atividades realizadas. A mudança foi para um espaço melhor localizado e mais amplo, melhorando o fluxo de trabalho. Conforme o negócio prosperou, houve a necessidade de contratação de mais funcionários para conseguir atender o desígnio dos clientes, contando hoje com colaboradores qualificados e sempre atualizados nas áreas de atuação da empresa.

A empresa atua no ramo da informática e segurança, comercializando equipamentos e suprimentos de informática, atuando também no fornecimento de produtos e serviços na área de segurança. A empresa foca na prestação de serviços especializados e atendimento personalizado ao cliente realizando instalação de cercas elétricas, cercas concertinas, alarmes, instalação e manutenção de câmeras de segurança; instalação e manutenção de interfones, manutenção em computadores, instalação e manutenção em portões elétricos, dentre outros.

A empresa possui o setor de atendimento ao cliente composto por 01 (uma) funcionária que também é responsável pela higienização do estabelecimento, possui 03 (três) técnicos em informática e segurança eletrônica que realizam os serviços, possui 01(um) funcionário terceirizado esporádico que auxilia os técnicos na realização dos trabalhos.

Com base nos conceitos teóricos aprendidos e dados obtidos no diagnóstico, a proposta de melhorias apresentada à empresa foi:

1. Desenvolver caixa de sugestões e reclamações, e *feedback online*.
2. Gerenciar indicadores de desempenho e aplicar sistemas de metas.
3. Descentralizar as decisões.
4. Intensificar a divulgação da empresa.
5. Atualizar e usar as redes sociais .
6. Mudar o horário de atendimento aos clientes.

**Atividades concluídas:**

1. Caixa de sugestões;
2. Carro plotado com a nova marca da empresa;
3. Uniformes padronizados com a nova logomarca;
4. Site;
5. Atualização das redes sociais;
6. Sorteio.

**Conclusão**

Com a conclusão deste projeto, foi possível compreender a importância da consultoria para as empresas, principalmente as pequenas, onde geralmente os gestores não possuem muito conhecimento, o que evidencia a necessidade de contratação de um consultor, profissional que presta serviços especializados em determinadas áreas, oferecendo mais suporte para tomada de decisões, buscando diminuir os erros de acordo com seu conhecimento e experiência.

Em muitas empresas ainda há uma forte resistência à consultoria, pois muitas são empresas familiares e os donos; além do receio em expor suas atividades, não tem conhecimento dos benefícios que a consultoria pode trazer, como crescimento e permanência no mercado. Na empresa Virtuz não houve essa resistência, o gestor se mostrou aberto às sugestões do grupo e a equipe disposta a colaborar com as mudanças e melhorias propostas.

A partir da análise dos dados coletados foi possível identificar os produtos e serviços oferecidos e desenvolver estratégias tanto no marketing interno quanto no externo. Foram identificadas falhas principalmente no setor administrativo no qual o gestor focava mais no

operacional e, questões como divulgação da empresa, ficavam em segundo plano. O grupo propôs melhorias em alguns processos da empresa que interferiam diretamente nas outras atividades. A partir disso foi possível desenvolver o *marketing* externo, sempre valorizando os pontos fortes que a empresa já possuía.

O trabalho contribuiu para o desenvolvimento acadêmico e profissional dos integrantes do grupo, foi possível aplicar os conceitos de consultoria na prática, o que trouxe uma experiência vantajosa. Desenvolveu-se também o trabalho em equipe, identificação e resolução de problemas, desenvolvimento das melhores ações para que a empresa alcançasse seus objetivos.

### **Referências**

OLIVEIRA, D. P. R. **Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia, práticas**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

OLIVEIRA, D.P. R. **Manual de Consultoria Empresarial: Conceitos, Metodologias, Práticas**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2015.