**FACULDADE LUCIANO FEIJÃO**

**SAMILLA FERREIRA DA COSTA**

**PROPOSTA DE CONSULTORIA NO RESTAURANTE BOM DE GARFO NA ÁREA DE GERENCIAMENTO DE ESTOQUE**

SOBRAL - CE

2016.2

**FACULDADE LUCIANO FEIJÃO**

**SAMILLA FERREIRA DA COSTA**

**PROPOSTA DE CONSULTORIA NO RESTAURANTE BOM DE GARFO NA ÁREA DE GERENCIAMENTO DE ESTOQUE**

Relatório apresentado à disciplina de

Estágio supervisionado II, 8º período

Do Curso de Administração, como pré-

Requisito para aprovação no semestre, orientado pela prof.ª

Alcineide Pimenta.

Sobral - CE

2016.2

**SUMÁRIO**

**1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA**................................................................01

1.1. HISTÓRICO................................................................................................01

1.2. MISSÃO......................................................................................................02

1.3. VISÃO.........................................................................................................02

1.4. VALORES...................................................................................................02

1.5. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.............................................................02

1.5.1. FORMAL...................................................................................................02

1.5.2. INFORMAL...............................................................................................03

**2. DEFINIÇÃO DO TEMA E DOS OBJETIVOS DA CONSULTORIA** ..............04

2.1. DIAGNÓSTICO............................................................................................04

2.1.1. METODOLOGIA.......................................................................................04

2.1.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS................................................................05

2.2. PROBLEMA.................................................................................................05

2.3. TEMA...........................................................................................................05

2.4. OBJETIVO GERAL......................................................................................05

2.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS......................................................................05

**3. PROPOSTA DE SOLUÇÃO**...........................................................................06

**4. AVALIAÇÃO DAS ALTERNATIVAS**.............................................................07

**5. ESCOLHA DA MELHORESTRATÉGIA E CÁLCULO DO ROI**....................08

**6. ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO - 5W2H**.................................09

**7. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES**................................................................09

**8. CONCLUSÃO**................................................................................................10

**REFERÊNCIAS**....................................................................

**1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA**

**1.1 HISTÓRICO**

A empresa Restaurante Bom de Garfo foi fundada no ano de 2005 após a reforma do Terminal Rodoviário de Sobral localizando-se dentro do próprio terminal, após a construção do ponto comercial ele passou por um processo licitatório no qual de lá sairia seu dono e proprietário, através de meios legais foi determinado que o Senhor Francisco QuintinoVieira Neto ganharia o processo e a partir de então iria administrar a empresa.

Passaram-se alguns anos e dia a pós dia o Sr. Francisco Quintino foi construindo e realizando o seu sonho, vendo sua empresa ganhar formas, proporções e elogios e a cima de tudo vendo a satisfações dos viajantes que lá passavam e tinham o prazer de degustar um pouco da típica culinária Sobralense. Alguns anos depois o dono e proprietário do restaurante Bom de Garfo teve que se ausentar por motivos maiores entregando a um funcionário de sua confiança todas as obrigações e que deveriam ser feito na sua empresa, com isso as idas do Sr. Quintino Foram ficando cada vez mais curtas em um espaço de tempo maior, sendo assim tomou a decisão de suceder o restaurante a outros donos que poderiam se fazer mais presentes evitando descaso por alguns funcionários.

 No ano de 2008 foi fechado um novo acordo de sucessão com o atual dono e proprietário Sr. Arnaldo Fernandes Costa que até devida data se faz bastante presente com o intuito de ver a satisfação de seus clientes. Com a ajuda de sua esposa Sra. Francivalda Ferreira da Costa vem procurando melhorias para implementarem no seu negocio, a viação Expresso Guanabara exige de todos os seus estabelecimentos pertencentes em terminais rodoviários um conjunto de normas minuciosas onde a empresa Restaurante Bom de garfo está dentro de todos padrões exigidos para sempre manter a qualidade de seus serviços.

O restaurante Bom de Garfo vem atuando no mercado a exatamente dez anos e trabalha com o intuito de oferecer aos seus clientes viajantes refeições dos mais variados tipos , dando opções para escolha no cardápio entre o A La carte ao Self Service.

**1.2 MISSÃO**

Oferecer uma alimentação saudável e saborosa, com qualidade, rapidez e eficiência para os clientes, satisfazendo as expectativas dos investidores e as necessidades dos viajantes.

**1.3 VISÃO**

Ser reconhecido como o melhor restaurante em terminal rodoviário na região, através de uma boa administração, e assim tornar-se referência de qualidade e bons serviços.

**1.4 VALORES**

● Qualidade

● Ética

● Bem estar

● Humildade

● Respeito

**1.5 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

**1.5.1 FORMAL**

O restaurante conta com 20 funcionários, sendo 02 cozinheiros, 02 ajudantes de cozinha, 02 operadores de caixa e 06 garçons e 05 foguistas. Sua sede não é própria, mas tem adaptação para seu funcionamento. Ele é composto por 04 setores, sendo eles; salão das mesas, balcão, cozinha e almoxarifado, as tarefas são divididas para esta equipe de funcionários em dois turnos de 06 horas. Mintzberg (2003, p.10), afirma que a estrutura organizacional pode ser entendida como “a soma total das maneiras pelas quais o trabalho é dividido em tarefas distintas e como é feita a coordenação entre essas tarefas"É de suma importância as divisões dos turnos e dos setores para seu funcionamento, pois proporciona um melhor desenvolvimento e desempenho do trabalho.

**ORGONOGRAMA DA EMPRESA**

**1.5.2 INFORMAL**

As relações interpessoais na empresa entre patrão e empregado auxiliam no processo de autoconhecimento entre ambas as partes e ajuda a manter uma rede de relacionamentos consistente na vida profissional e pessoal, a comunicação é de grande importância pois com ela pode se conseguir com maior facilidade o que deseja tanto fora como dentro da empresa. A atmosfera psicológica da empresa é caracterizada pela harmonia entre empregador e empregado, onde eles sentem-se a vontade para opinar e contribuir com as mudanças, e não hesitam, já que a empresa se preocupa com o bem estar dos seus funcionários. Os colaboradores demonstram que entre eles há bom relacionamento, sempre ajudando uns aos outros e trabalhando com o mesmo objetivo que é o de gerar lucro e desenvolvimento da empresa. Para Oliveira (2000), a estrutura informal é a rede de relações sociais e pessoais que não é estabelecida ou requerida pela estrutura formal.

**2. DEFINIÇÃO DO TEMA E DOS OBJETIVOS DA CONSULTORIA**

**2.1 DIAGNOSTICO**

Segundo Grocco e Guttman (2005) o diagnóstico organizacional busca identificar e investigar os problemas existentes nas organizações, auxiliando da melhor forma quais são os melhores procedimentos que devem ser aplicados e testados numa tentativa de solução destes tais problemas. Este trabalho visa investigar a situação da falta de gestão de estoque apresentada pela empresa Restaurante Bom de garfo que o longo dos anos vem passando por problemas como a falta ou o excesso de suprimentos e devido à ausência de uma ferramenta adequada para que haja o controle da situação, este problema acarreta a falta de desenvolvimento da empresa, ocasionando grandes percas. Para esta investigação serão usada os seguintes procedimentos a seguir.

**2.1.2 METODOLOGIA**

Esta investigação tem como base apresentar o motivo que a empresa vem sofrendo com a falta ou o excesso inesperado dos seus suprimentos e assim interferindo em seu desenvolvimento, é necessário para que se entenda o problema com mais clareza. A metodologia utilizada foi a aplicação de uma entrevista semi-estruturada de caráter exploratório na data do dia 21 de Setembro de 2016, onde foram feitas em torno de 15 perguntas aos funcionários para saber o entendimento da situação de cada um deles, em meio as perguntas percebeu-se que os colaboradores sabem apenas o necessário sobre o estoque, um exemplo é que a maioria não sabe a quantidade de material que é usada por dia nem com que freqüência é verificado a necessidade destes e também não fazem idéia do impacto que isso acarreta. Já no dia 22 de Setembro de 2016 ocorreu uma entrevista não estruturada de caráter exploratório com duração de uma hora com o gestor onde ele relatou todo o problema enfrentado pela empresa na gestão de estoque. Todas as entrevistas ocorreram por meio de gravações.

**2.1.3 ANALISE DOS RESULTADOS**

Tomando pose dos relatos dos funcionários e dos gestores percebeu-se o problema que a empresa apresenta é falta de ferramentas necessárias para o gerenciamento de estoque. O gestor relatou que a empresa já passou por situações de falta de produto, que sofrem com o excesso de materiais que acabam perdendo a validade e que há desperdício por meio dos colaboradores. A empresa trabalhada é de pequeno porte onde este processo teve uma resposta rápida. Tendo isto como base ficou claro que na empresa não há um sistema adequado para manter o controle da situação e nem um profissional responsável por esse setor e assim vem ocasionando uma serie prejuízos e a falta de desenvolvimento da empresa.

**2.2 PROBLEMA**

Falta de uma ferramenta que auxilie o gerenciamento dos seus estoques.

**2.3 TEMA**

Desenvolvimento de uma ferramenta para a gestão de estoque do Restaurante Bom de Garfo.

**2.4 OBJETIVO GERAL**

Criar ferramentas para a gestão de estoque.

**2.5 OBJETIVO ESPECIFICO**

• Criar métodos de controle de entrada e saída.

• Definir estratégias de compra.

• Treinar os funcionários no uso de ferramentas de gestão de estoque.

**3. PROPOSTAS**

**3.1 PRIMEIRA PROPOSTA**

Implantação de ferramentas adequadas que facilitem o gerenciamento dos estoques, como um sistema de software para manter controle desde a compra até a movimentação das matérias (entrada/saída).De acordo com Arnold (1999), a gestão de estoque tem a responsabilidade de planejar e controlar os estoques, desde a matéria-prima até a entrega ao cliente do produto acabado.Através de pesquisas operacionais o mais indicado seria o software Nextop, um programa de manuseio simples e está no mercado há mais de 15 anos atendendo as medias e pequenas empresas, podendo ser baixado gratuitamente e oferece três versões onde a mais completa e escolhida é a PREMIUM com um custo de R$ 70,00 por mês. Este software consegue atender exatamente o que esta empresa necessita com um custo beneficio que cabe no orçamento da empresa.

**3.2 SEGUNDA PROPOSTA**

Contratação de um profissional que fique responsável por todo o estoque, será necessário para monitorar, organizar e controlar o material através de planilhas de controle de estoque no Excel. De acordo com Chiavenato (1999) as pessoas podem ser parceiras das organizações, pois elas fornecem o conhecimento e habilidades necessárias, sendo que elas são consideradas como capital intelectual das organizações Está planilha é capaz de mostrar o estoque atual que a empresa possui e propõe uma forma direta de registrar os produtos que entram e saem da empresa e registrando também os seus valores associados.

**3.3 TERCEIRA PROPOSTA**

Definir estratégias de compras semanais, baseado se em suas metas e objetivos e mantendo sempre o planejamento e o controle para evitar a falta de recursos. Fazer um levantamento da quantidade necessária de material que será usado durante cada semana de acordo com os feriados onde a empresa tem uma movimentação maior de clientes, podendo assim comprar somente o que se precisa e evitando gastos. Segundo os autores Bailyetal (2000, p.31), “Uma definição bem conhecida dos objetivos de compras é: comprar a qualidade de material correta, no tempo certo, na quantidade exata, da fonte certa, ao preço adequado.”

**4. AVALIAÇÃO DAS ALTERNATIVAS**

**PRIMEIRA PROPOSTA: Implantação de ferramentas.**

**Perspectiva Positiva:** A implantação de uma ferramenta adequada será de bastante utilidade, pois até o devido momento há uma necessidade de um gerenciamento na movimentação do estoque, podendo assim haver um controle em seus materiais.

**Perspectiva Negativa:** Irá haver um grau de resistência por parte dos funcionários, pois eles já estão adaptados a outro modo de movimentar o estoque e também quanto ao manuseio da ferramenta, pois será algo novo para eles, tendo então que haver um treinamento entre eles.

**SEGUNDA PROPOSTA: Contratação de um Profissional.**

**Perspectiva Positiva:** A contratação de uma pessoa a mais para ficar responsável pelo estoque, é uma proposta interessante que poderá ajudar bastante na parte administrativa de estoque, esta pessoa ficará responsável por toda movimentação e averiguação das datas e o controle das matérias destinados aos funcionários.

**Perspectiva Negativa.** Uma contratação a mais de um funcionário representa um custo adicional na folha de pagamento da empresa acarretando assim mais encargos sociais e trabalhistas, a empresa no atual momento já trabalha com sua cota máxima de funcionários, pois está passando por uma retenção de gastos.

**TERCEIRA PROPOSTA: Estratégia de Compra Semanal**

**Perspectiva Positiva:** A estratégia de compras é uma atividade fundamental para uma gestão eficaz da empresa e que influencia diretamente nos seus estoques e no relacionamento com os clientes, estando também relacionada à competitividade e ao sucesso da organização, Saber comprar de forma correta é determinante não somente para a competividade, mas também para a permanência da empresa no mercado.

**Perspectiva Negativa:** A estratégia de compra não é algo fácil de trabalhar, pois requer habilidade e experiência, os matérias terão que ser comprado em quantidade correta pois na falta ou no excesso de insumos a empresa pode adquirir prejuízos.

**5. ESCOLHA DA MELHOR ESTRATEGIA E CAUCULO DO ROI**.

 Porter (1996, p. 68) Afirma que estratégia é a criação de uma posição única e valiosa, envolvendo um conjunto diferente de atividades. Após uma analise de todas as propostas a mais adequada e a que se enquadra no orçamento oferecido pela empresa é a primeira proposta, oferecendo a implantação de ferramentas para o gerenciamento do estoque. Esta proposta atinge diretamente o ponto do problema e lhe dar uma solução em curto prazo, podendo assim a empresa ter um controle em seus estoques, evitando a falta ou excesso de materiais e garantindo a permanência da organização no mercado.

Através de uma pesquisa mais aprofundada a ferramenta que será implantada na empresa é um programa de software online NEX na versão PREMIUM com um custo mensal de 69,90 R$ oferecendo treinamento gratuito através de vídeo aulas,é um programa simples de fácil manuseio e de custo baixo já que a empresa está passando por uma retenção de gastos.

ROI = (Ganho obtido – Quantia gasta com o investimento) / Quantia gasta com o investimento

|  |  |
| --- | --- |
| **INSUMOS** | **INVESTIMENTO** |
| Compra de um Computador | R$ 1.200,00 |
| Instalação do Software | R$ 0,00 |
| Custo Mensal | R$ 70,00 |
| **TOTAL** | R$ 1.270,00 |

Fonte: Direta (2016)

(R$ 2.000,00 - R$ 1.270,00) / R$ 1.270,00 = ROI 57,5%

**6. ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO - 5W2H**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **O QUE** | **POR QUE** | **QUANDO** | **ONDE** | **QUEM**  | **COMO** | **QUANTO** |
| Instalação de uma ferramenta de software. | Para o melhorar o gerenciamento dos estoques e controlar a movimentação de (entrada/saída) | A partir do dia 10 de Dezembro de 2016 | Restaurante Bom de Garfo | Gestor da empresa | Implantando o software online NEXTOP | Custo de 69,90 R$ por mês.  |

Fonte: Direta (2016)

**7. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATIVIDADES/DATAS** | **DEZ** | **JAN** | **FEV** |
| **Adquirir o Computador** |  | **X** |  |
| **Instalação do Programa** |  | **X** |  |
| **Treinamento** |  | **X** |  |

Fonte: Próprio autor (2016)

**8. CONCLUSÃO**

Diante ao presente estudo para desenvolver uma consultoria adequada para a empresa de pequeno porte Restaurante Bom de Garfo onde se encontra com um grande problema no gerenciamento dos seus estoques, foram necessários acontecer vários encontros, reuniões e aplicação de um questionário semi estruturado para que se pudesse chegar até a raiz do problema com o intuito de solucioná-la de uma forma fácil e eficaz.

Foram desenvolvidas três propostas de soluções que eram capaz de se encaixar perfeitamente ao problema, então foi preciso aprofundar um pouco mais o estudo e conhecer cada detalhe da organização, entre eles os seus gestores, colaboradores e a situação financeira atual da empresa, a partir disto ficou entendido com mais clareza que a melhor opção é a instalação de uma ferramenta para gerenciamento de estoque, sendo este um software capaz de controlar as datas de vencimento dos produtos e todas as movimentações (entrada/saída) assim evitando o desperdício ou excesso de matérias.

**REFERÊNCIAS**

ARNOLD, J. R. Tony, Administração de materiais. São Paulo: Atlas, 1999.

BAILY, P. et al. Compras: Princípios e Administração.São Paulo:Atlas,2000.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações: Rio de Janeiro: Campus, 1999.

GOCCO, Luciano. GUTTMAM, Erik. Consultoria empresarial. São Paulo: Saraiva, 2005.

OLIVEIRA, Djalma. Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

Mintzberg, Henry. (2003). Criando organizações eficazes. São Paulo: Atlas.

PORTER, M. E. What is strategy? Harvard Business Review, v.74, n.6, p.61 78, 1996. Nota do Referencial Teórico:  Porter é um dos principais.