

FACULDADE LUCIANO FEIJÃO



MATEUS OLIMPIO FROTA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO II:
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DA LOJA BOUTIQUE G**

MASSAPÊ/2016
MATEUS OLIMPIO FROTA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO II:
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DA LOJA BOUTIQUE G**

Relatório apresentado segue as normas e diretrizes da disciplina de Estágio Supervisionado I, do Curso de Administração, da Faculdade Luciano Feijão, orientado pelas professoras Mrs. Juliana Miranda e Alcineide Pimenta.

MASSAPÊ/2016

Sumário

1. ADMINISTRAÇÃO GERAL 4

1.1 HISTÓRICO DA EMPRESA 4

1.2 MISSÃO 4

1.3 VISÃO 4

1.4 VALORES 4

1.5 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 5

1.5.1 FORMAL 5

1.5.1 INFORMAL 6

2. DEFINIÇÃO DO TEMA E DOS OBJETIVOS DE CONSULTORIA 6

2.1 DIAGNÓSTICO 6

2.1.1 METODOLOGIA 6

2.1.2 ANÁLISES DOS RESULTADOS 7

2.3 PROBLEMA 7

2.4 TEMA 7

2.5 OBJETIVO GERAL 7

2.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 7

3. PROPOSTA DE SOLUÇÃO 7

3.1 PRIMEIRA PROPOSTA 7

3.2 SEGUNDA PROPOSTA 8

3.3 TERCEIRA PROPOSTA 9

4. AVALIAÇÃO DAS ALTERNATIVAS 9

4.1 PRIMEIRA ALTERNATIVA 9

4.2 SEGUNDA ALTERNATIVA 10

4.3 TERCEIRA ALTERNATIVA 10

5. ESCOLHA DA MELHOR ESTRATÉGIA E CÁLCULO DO ROI 11

5.1 CÁLCULO DO RETORNO DE INVESTIMENTO – ROI 12

6. ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO – 5W2H12

7. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES13

8. CONCLUSÃO13

7. REFERÊNCIA14

1. ADMINISTRAÇÃO GERAL

1.1 HISTÓRICO DA EMPRESA

No ano de 1986, surge a Boutique G, no município de Massapê. No início, era apenas um quarto, localizado mais precisamente na casa dos pais da proprietária, com dificuldades como todo empreendedor de primeira viaje a falta de capital e a falta de conhecimento na área levaram a proprietária a ter determinação e coragem para obter resultados. A loja fica situada no centro, em uma das ruas principais da cidade. Com a demanda crescendo a expansão da loja era necessária é a no ano de 2004, a loja ficou localizada em outro ponto na mesma rua, em um local mais amplo e mais cômodo para atender seus clientes. Em 2010 a loja passou por uma restauração mudando em sua estrutura física, ficando mais organizada, com equipamentos tecnológicos como sistema próprio e câmeras de segurança. Além de conta com mais ambiente o infantil, para atender melhor a demanda. Ficando assim loja dividida em ambientes como Feminino, Masculino e infantil. Após mudanças e reformas feitas, foram alcanças boa parte dos resultados e novas metas foram implantadas.

1.2 MISSÃO

Oferecer variedades de produtos a um preço acessível com o do mercado para clientes que buscam tendência, roupa e presente.

1.3 VISÃO

Ser a primeira empresa totalmente fiel ao cliente, que comercialize apenas produtos de confiança e qualidade.

1.4 VALORES

- ✓ Satisfação do Cliente
- ✓ Ética
- ✓ Transparência

1.5 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

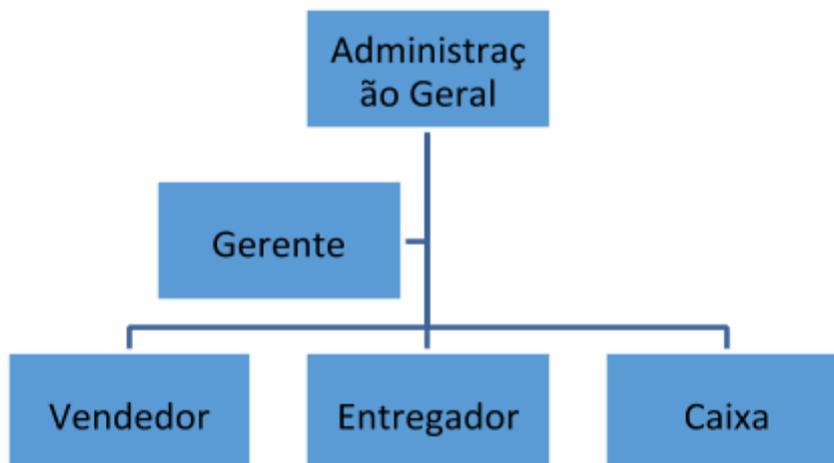
Na empresa há uma divisão de tarefas e atribuição de responsabilidades. Existe um conjunto de elementos que estão diretamente associados a uma organização, tais como: clientes, fornecedores, colaboradores, entre outros.

1.5.1 FORMAL

O conhecimento envolvido nas atividades organizacionais já tem sido abordado desde as primeiras teorias da administração, ao menos indiretamente, tanto pelas teorias da linha da administração dita “científica”, quanto pela linha das “relações humanas”. Mesmo antes da revolução industrial e do advento dos estudos da administração, a forma de produção artesanal nas oficinas que produziam sob encomenda já fazia intenso uso da aprendizagem pela prática, por meio da transferência de conhecimentos entre mestres e aprendizes. (SILVA, 2004).

Em Administração de Empresas, entende-se por organização uma entidade social formada por duas ou mais pessoas que trabalham de forma coordenada em determinado ambiente externo visando um objetivo coletivo.

Organograma da loja Boutique G, fonte própria 2016:



Em uma análise do organograma da loja Boutique G, temos um modelo hierárquico, onde conta com um administrador geral centralizada, que tem a total responsabilidade pela loja, assumindo todos os riscos que envolvem a mesma. Há uma divisão de tarefas para facilitar as funções e torná-las melhor para ser trabalhada.

1.5.2 INFORMAL

Além da empresa conta com uma estrutura formal, seguindo a hierarquia, apresentada no organograma, ela apresenta também uma estrutura informal, onde é possível através de conversas e reuniões informais manter o contato mais próximo dos colaboradores.

2. DEFINIÇÃO DO TEMA E DOS OBJETIVOS DE CONSULTORIA

2.1 DIAGNÓSTICO

Segundo Rosa (2001), “diagnóstico empresarial é o levantamento e análise das condições de uma empresa com a finalidade de se avaliar qual é o seu grau de saúde ou eficiência”.

Com isso, através dele é possível verificar a existências de problemas ou disfunções que estão afetando os resultados da organização, bem como fornece indicadores para as melhores tomadas de decisões que intervém na colaboração com supressão das queixas.

2.1.1 METODOLOGIA

A metodologia aplicada no estudo deu-se por meio de entrevista semi-estruturada com aplicação de questionário composto por cinco perguntas abertas feitas à gerente da empresa e que contou também com a presença da proprietária. Com o objetivo de identificar o que está ocorrendo na área de gestão de pessoas, mas especificamente na transparência e comunicação nas tomadas de decisões.

Por sua natureza relacional, a pesquisa tem caráter qualitativo que é caracterizada pela relação entre o mundo real e o sujeito, dispensando números como fonte para se chegar aos resultados. Há a presença de diálogo e entrevista com a finalidade de absorção de informações necessárias que auxiliaram na busca de alternativas para o melhoramento da empresa.

Segundo Severino (2007), pesquisa qualitativa “é uma pesquisa indutiva, ou seja, o pesquisador desenvolve conceitos, idéias e entendimentos a partir de padrões encontrados nos dados, ao invés de coletar dados para comprovar teorias, hipóteses e modelos preconcebidos”.

A pesquisa tem caráter exploratório onde haverá uma familiaridade de colaboradores da empresa que tem contato com o problema destacado com a função de gerar hipóteses para a solução do mesmo.

2.1.2 ANÁLISES DOS RESULTADOS

Diante a metodologia aplicada, foi possível identificar pontos importantes para chegar a um resultado preciso, resultados esses que serviram como diretrizes para a elaboração de um plano de sugestões.

No começo da entrevista, se buscou compreender como estava ocorrendo o controle na área de gestão de pessoas, onde a proprietária, pessoa escolhida para ser entrevistado, nos afirma que não tem condições de manter o papel de líder, pois o mesmo possui inúmeras funções que resulta na sobrecarga e acaba faltando tempo para supervisionar os outros setores.

Decorrente da entrevista aplicada foi possível chegar à conclusão que o problema principal encontrado é a falta de comunicação entre os setores da loja Boutique G.

2.3 PROBLEMA

A falha na comunicação entre empresa e seus funcionários

2.4 TEMA

A comunicação como diferencial para o sucesso de uma empresa varejista em Massapê.

2.5 OBJETIVO GERAL

Tornar a relação proprietário e funcionário mais acessível no que diz respeito à comunicação.

2.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Procurar manter a transparência entre as equipes envolvidas na empresa estudada.
- Melhorar as tomadas de decisões, com a participação de todos os colaboradores.
- Evitar prejuízos decorrentes da quebra de comunicação causados por alguns setores da loja.

3. PROPOSTA DE SOLUÇÃO

3.1 Primeira Proposta

De acordo com a análise de resultados o proprietário se encontra sobrecarregado com as suas funções e acaba tendo dificuldades para manter o papel de líder. Com isso foi proposto que cada setor da loja tivesse um líder, tendo em vista que a loja se divide em três setores: masculino, feminino e infantil.

Selecionar um colaborador de cada setor da empresa com maior destaque e investir em treinamento e desenvolvimento. A empresa terá maior facilidade de comunicação com o colaborador destinado ao setor já que o mesmo já faz parte da empresa e conhecer a mesma. O colaborador será treinado e terá maior tempo para realizar sua função. O mesmo já conhecendo a organização, terá maior facilidade de trabalho por já conhecer o ambiente físico, os outros colaboradores, o modo de funcionamento e os produtos comercializados, trazendo maior confiança para o proprietário e maior segurança na hora de realizar certos pedidos.

Segundo Chiavenato (2010) “treinamento é o processo de desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos e contribuir melhor para o

alcance dos objetivos organizacionais. O propósito do treinamento é aumentar a produtividade dos indivíduos em seus cargos influenciando seus comportamentos”.

Ainda segundo Chiavenato (2010) “desenvolvimento é o conjunto organizado de ações focadas na aprendizagem, intencionais ou propositais, em função das experiências passadas e atuais, proporcionadas pela organização dentro de um específico período, para oferecer a oportunidade de melhoria do desempenho e do crescimento humano”.

3.2 Segunda Proposta

Fazer a admissão de um novo colaborador com cargo específico na área do controle de gestão de pessoas da empresa, que já tenha experiência na área.

Com um novo colaborador na empresa com experiência na área de gestão, as tarefas serão realizadas com um maior comprometimento e a mesma terá a quem se dirigir na hora de realizar um pedido. As responsabilidades serão divididas, esse colaborador ficará responsável apenas pela geração de relatórios dos setores, fiscalização das tarefas rotineiras das empresas e volante quando um determinado setor precisar de ajuda. Tendo tempo para organizar os relatórios e não deixar que haja quebra de comunicação.

Segundo Santos (1985), a seleção de pessoal compreende "o processo pelo qual são escolhidas as pessoas adaptadas a uma determinada ocupação ou esquema operacional". Assevera ainda que: "seleção nem sempre significa escolher os que revelam aptidões ou capacidades nos seus índices mais elevados [...] e, sim, os mais adequados a uma situação predeterminada" (Idem, ibidem).

3.3 Terceira Proposta

E por último foi proposto à mudança da gestão de pessoas que deixar de ser tradicional e passa a ser estratégico, o modelo de RH adotado pela empresa já está fora de uso, nas empresas de mesmo porte, o modelo tradicional tem uma visão mais burocrática, e isso dificulta a relação empresa e colaborador, prejudicando o rendimento. Recursos humanos estratégicos revelam que o poder das táticas de RH em influenciar não apenas o desempenho individual, mas também o da empresa, oferecendo estratégias possíveis que produzam resultados palpáveis desde a produção até a sala da diretoria. (ULRICH, 2000).

4. AVALIAÇÃO DAS ALTERNATIVAS

4.1 Primeira Alternativa

Com a escolha de um líder para cada setor é possível melhorar a comunicação da empresa e assim melhorando nas decisões mais delicadas. O treinamento é outra parte essencial para o sucesso da empresa. A liderança distribuída nos setores facilitou a comunicação que ficou mais flexível e rápido, fazendo com que o ambiente dentro da empresa ficasse mais harmonioso. Chiavenato (2008), o recrutamento interno: É uma fonte poderosa de motivação para os empregados, desde que estes vislumbrem a possibilidade de crescimento dentro da organização, graças às oportunidades oferecidas para uma futura promoção.

A liderança em cada setor e os treinamentos destinados para certos funcionários, causa um aumento na folha de pagamento, já que a empresa vai contar com 3 líderes, com isso tem que ser feito estratégia para aumentar o faturamento. Outra questão é a desunião que pode haver entre os demais.

No quadro abaixo, é listado os serviços total que vão custar para empresa, a soma dos aumentos dos salários dos funcionários que irão virar líder do setor, os custos por treinamento dos três e o valor final que vai impactar na folha de pagamentos da empresa.

1º ALTERNATIVA:

Serviço	Valor
Aumento do salário do funcionário final.	R\$ 3.834,00
Treinamento.	R\$ 1.500,00
Total	R\$ 5.334,00

4.2 Segunda Alternativa

Com a contratação de um colaborador com experiência em gestão de pessoas, observam-se como vantagens que irão ser geradas para a empresa, uma melhor divisão das tarefas, facilitando o trabalho dos colaboradores, pois os mesmos terão suas tarefas específicas e poderão se dedicar e empenhar muito mais nas mesmas. O proprietário terá um

maior apoio na hora de realizar pedidos e nas tomadas de decisões, pois o mesmo contratado será responsável de fornecer informações importantes.

Com a contratação de um colaborador com experiência em uma área específica da empresa, tem como desvantagem o salário mais elevado que terá que ser pago, aumentando a folha de pagamento da empresa, deixando-a com uma obrigação de aumentar seu faturamento para cobrir suas despesas. Também se observa em meio ao ambiente físico da mesma que, a presença de mais um colaborador deixará o ambiente de trabalho mais congestionado, podendo prejudicar até mesmo no seu desenvolvimento.

O custo total da contratação do novo funcionário para empresa está logo abaixo:

2º ALTERNATIVA:

Serviço	Valor
Salário (Para a empresa).	R\$ 1.200,00
Auxílio Moradia.	R\$ 150,00
Vale Alimentação.	R\$ 70,00
Total	R\$ 1.420,00 (MENSAL)

4.3 Terceira Alternativa

Foi sugerida a mudança na forma de atuação do setor de gestão de pessoas, que atualmente não dispõe de autônima entre os colaboradores, foi proposto a adoção de uma gestão mais estratégica, articuladora, com autonomia para tomada de decisões, deixando de lado o modelo tradicional. Essa proposta tem que ser analisada, com cautela já que o problema de comunicação persiste na empresa e precisa ser solucionada com urgência.

A área de recursos humanos passou a ter a função estratégica de atrair, reter e motivar as pessoas necessárias à realização dos negócios da empresa (PEREIRA, 2008).

No quadro abaixo será visto os valores reais para o uso dessa proposta, a mudança salarial e os treinamentos e desenvolvimentos serão grandes fatores a serem levados em consideração:

3º ALTERNATIVA:

Serviço	Valor
----------------	--------------

Mudança dos salários	R\$ 2.000,00
Treinamentos e Desenvolvidimentos	R\$ 2.000,00
Total	R\$ 4.000,00 (MENSAL)

5. ESCOLHA DA MELHOR ESTRATÉGIA E CÁLCULO DO ROI

Foi realizada uma pesquisa financeira do valor das três alternativas encontradas. De acordo com os dados obtidos, a alternativa de menor custo para a empresa é a segunda e a de maior custo é a primeira alternativa.

Apesar da terceira proposta ser uma proposta ideal, essa mudança já é esperada com a contratação do novo funcionário, com a entrada de novas experiência, acarretara em algumas mudanças.

Em meio ao problema da empresa, conclui-se que a melhor solução para a resolução para o mesmo, seja a segunda alternativa, pois a mesma oferece as melhores e mais práticas condições para a resolução do mesmo com um curto espaço de tempo.

Portanto, tendo observado todas as características das alternativas ofertadas, chega-se à conclusão de que a segunda alternativa é a mais viável para a resolução do problema atual da empresa.

Com isso, para que haja um bom funcionamento da empresa e para que o problema da empresa seja resolvido o mais rápido possível, a empresa vai procurar um profissional da área.

5.1 CALCULO DO RETORNO DE INVESTIMENTO – ROI

Serviço	Valor
Salário (Para a empresa).	R\$ 1.200,00
Auxílio Moradia.	R\$ 150,00
Vale Alimentação.	R\$ 70,00
Total	R\$ 1.420,00 (MENSAL)

Faturamento Líquido	Tempo
R\$ 8.100,00	30 dias

Previsão de Retorno	Valor
Aumento no Faturamento Líquido de 25% durante seis meses.	R\$ 10.650,00

$[(R\$ 10.650,00 - R\$ 1.420,00) / 1420] \times 100 = 650$ Retorno de Investimento de 650%

6. ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO – 5W2H

O objetivo estimado a ser realizado através do plano de ação **5W2H** tem como objetivo principal, obter um controle de gestão da empresa onde o mesmo auxiliara na tomada de decisões.

What? (o que será feito): Implantação de um novo funcionário na empresa.
Who? (quem vai fazer): A Empresa Boutique G.
Why? (por que deverá ser feito): Para se obter um controle das informações dos setores e auxiliar nas demais demandas da empresa.
Where? (onde será feito): No interior da empresa.
Whem? (quando fazer): Em até 30 dias.
How? (como fazer): Através de uma apresentação geral das normal e cultura da empresa, favorecendo um ambiente adaptável.
Hou Much? (quanto vai custar): R\$ 1.420,00.

7. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ATIVIDADES	JAN	FEV	MA R	ABR	MAI	JU N
DIVULGAÇÃO DA OFERTA DE EMPREGO	X					

ENTREVISTA COM OS CANDIDATOS		X				
ESCOLHA DO MELHOR CANDIDATO			X			
APRESENTAÇÃO AS NORMAS E CULTURA DA EMPRESA				X		
IMPLANTAÇÃO DO NOVO FUNCIONARIO					X	

8. CONCLUSÃO

A disciplina de estagio supervisionado II foi fundamental e necessário para a resolução de um problema encontrado na empresa Boutique G que contou com um processo de consultoria para a resolução do mesmo.

Foram sugeridas propostas de solução com a finalidade de escolha da proposta mais viável de acordo com as normas e condições que são suportadas pela organização. Com isso, destaca-se como ponto positivo, a iniciativa da identificação de um problema e a parti disso, a busca da melhor solução para o mesmo, fazendo com que o seu objetivo final seja o melhor desempenho da empresa.

Foi possível unir a teoria com a prática, onde se buscou informações e conceitos teóricos para que pudesse ser aplicado em situações reais com a finalidade de um melhor funcionamento. Com isso, foi escolhida a melhor solução para o problema atual que está dentro das condições da organização e colocado em prática para que o mesmo seja resolvido da melhor maneira e o mais rápido possível.

A loja Boutique G, após a identificação do problema e da resolução do mesmo, passa a ter um melhor desempenho e cria expectativas para um melhoramento tanto na elevação de suas vendas como na parte organizacional com seus colaboradores e gestores.

Com relação ao meu aprendizado, foi extraordinariamente produtivo e proveitoso. Consegui compreender a importância de um processo de consultoria. Também compreendi que para a solução de um problema, primeiro precisamos elaborar várias alternativas para serem analisadas de acordo com a necessidade da empresa, para a escolha da mais viável.

Por fim, a minha gratidão se dá através de meu conhecimento e pelo resultado obtido, junto com a da empresa que se dará através de seu melhor desempenho.

9. REFERÊNCIAS

CALCULADOR, **Cálculo de Custo de Funcionário para Empresa**, Disponível em: <<http://www.calculador.com.br/calculo/custo-funcionario-empresa>> acesso em 25 de novembro de 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações** / Idalberto Chiavenato. – 3. Ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

SEVERINO, Antônio Joaquim, 1941 – **METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTIFICA** / Antonio Joaquim Severino. – 23. Ed. Ver. E atualizada – São Paulo: Cortez, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações** / Idalberto Chiavenato, - 8. Ed. – 4. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2008.

SANTOS, Oswaldo de Barros. **Psicologia aplicada à orientação e seleção de pessoal**. São Paulo: Livraria Pioneira, 1985.

ULRICH, Dave. **Recursos humanos estratégicos: novas perspectivas para os profissionais de RH**. São Paulo: Futura, 2000.

PEREIRA, Adriane Alice. **De empregados a colaboradores**. In: Anuário Expressão, Florianópolis, 153, 2008.

