

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

### O que é um processo de consultoria?

A consultoria nada mais é do que um serviço oferecido por um profissional ou empresa de uma área específica para outro profissional ou empresa. A finalidade da consultoria é levantar as necessidades do cliente, por meio de diagnósticos e processos, identificar soluções e, então, recomendar ações de melhoria.

[Fonte – Saiba mais;](#)

### Fases de construção de um processo de consultoria

Abaixo está apresentado um esquema para consultoria empresarial de aspectos de gestão, focando na identificação de fatores chaves para a implementação de metodologias de consultoria;

#### 1. Definição dos objetivos da consultoria

Este é o primeiro passo e é essencial para o sucesso da consultoria. Os objetivos devem ser específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e temporais (SMART). Eles devem ser definidos em conjunto com a empresa cliente, para que sejam relevantes para as suas necessidades e objetivos.

[Entenda mais sobre esse passo, clicando aqui!](#)

#### 2. Reunião inicial

A reunião inicial é uma oportunidade para o consultor conhecer a empresa e seus problemas. O consultor deve coletar informações sobre a empresa, sua indústria/Segmento, seus concorrentes e seus clientes. Também deve entender as metas e objetivos da empresa, assim como o planejamento estratégico se houver.

[Ache as perguntas e insights sobre como identificar esses pontos, clicando aqui.](#)

#### 3. Diagnóstico

O diagnóstico é o processo de identificação das causas dos problemas da empresa. O consultor deve usar uma variedade de ferramentas e técnicas para coletar dados e informações. Isso pode incluir entrevistas, pesquisas, análise de dados e benchmarking.

[Exemplos e métodos aqui!](#)

#### 4. Recomendações

Com base no diagnóstico, o consultor deve desenvolver recomendações para resolver os problemas da empresa. As recomendações devem ser específicas, realistas e viáveis.

[Acesse modelos de relatório por aqui!](#)

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

## 5. Implementação

O consultor deve trabalhar com a empresa para implementar as recomendações. Isso pode incluir treinamento, desenvolvimento de políticas e procedimentos, e mudanças organizacionais.

[Acesse!](#)

## 6. Avaliação

A avaliação é o processo de determinar se as recomendações foram eficazes. O consultor deve coletar dados e informações para avaliar o impacto das recomendações.

**O que deve ser abordado dentro de um processo de consultoria?**

A consultoria empresarial pode abordar uma ampla gama de aspectos de gestão. Alguns dos aspectos mais comuns incluem:

- **Estratégia** - A consultoria pode ajudar a empresa a desenvolver uma estratégia clara e concisa. Isso inclui identificar os objetivos da empresa, analisar o ambiente externo e interno, e desenvolver planos para alcançar os objetivos.
- **Operações** - A consultoria pode ajudar a empresa a melhorar sua eficiência e produtividade. Isso pode incluir a otimização de processos, a redução de custos e a melhoria da qualidade.
- **Finanças** - A consultoria pode ajudar a empresa a melhorar sua saúde financeira. Isso pode incluir a gestão de riscos, o planejamento financeiro e a análise de custos.
- **Marketing** - A consultoria pode ajudar a empresa a desenvolver e implementar estratégias de marketing eficazes. Isso inclui a definição de objetivos de marketing, o desenvolvimento de mensagens de marketing e a seleção de canais de marketing.
- **Recursos humanos** - A consultoria pode ajudar a empresa a melhorar sua gestão de recursos humanos. Isso pode incluir o recrutamento e seleção de funcionários, o desenvolvimento de treinamento e desenvolvimento, e a gestão de desempenho.

\*Considerações adicionais: Além do esquema ou processo apresentado acima, é importante considerar algumas outras questões ao realizar uma consultoria empresarial:

**Escolha do consultor** - É importante escolher um consultor que seja qualificado e experiente na área de consultoria empresarial. O consultor deve ter um bom conhecimento dos aspectos de gestão relevantes para a empresa cliente.

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

Relação entre consultor e empresa cliente - É importante que o consultor estabeleça uma relação de confiança e colaboração com a empresa cliente. O consultor deve estar disponível para responder às perguntas da empresa e fornecer suporte durante a implementação das recomendações.

Acompanhamento - O consultor deve acompanhar a implementação das recomendações para garantir que elas sejam eficazes. O consultor deve estar disponível para fornecer orientação e suporte à empresa cliente durante o processo de implementação.

#### Tipos de consultoria -

- **Consultoria de Gestão Empresarial:**

Objetivo: Tornar a empresa mais eficiente e eficaz em suas operações.

Atividades: Análise de Processos: Examinar como as atividades são realizadas para identificar ineficiências.

Implementação de Melhores Práticas: Introduzir métodos comprovados para aprimorar a operação.

Desenvolvimento de Estratégias: Colaborar com a liderança para definir metas e direções estratégicas.

- **Consultoria Financeira:**

Objetivo: Melhorar a saúde financeira da empresa.

Atividades:

Análise Financeira: Avaliar demonstrativos financeiros para identificar áreas de melhoria.

Gestão de Custos: Implementar práticas para otimizar os custos operacionais.

Planejamento Orçamentário: Desenvolver orçamentos realistas alinhados com os objetivos da empresa.

- **Consultoria em Recursos Humanos:**

Objetivo: Otimizar práticas de gestão de pessoas.

Atividades:

Desenvolvimento Organizacional: Implementar mudanças para melhorar o desempenho organizacional.

Recrutamento: Aprimorar processos de seleção para atrair talentos qualificados.

Treinamento: Desenvolver programas para aprimorar as habilidades da equipe.

- **Consultoria em Tecnologia da Informação (TI):**

Objetivo: Alinhar a infraestrutura tecnológica com os objetivos de negócios.

Atividades:

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

Avaliação: Analisar a infraestrutura de TI existente e identificar áreas de melhoria.

Implementação de Sistemas: Introduzir novas tecnologias para melhorar a eficiência operacional.

Segurança da Informação: Garantir a proteção dos dados e informações da empresa.

Estas são apenas algumas categorias de consultoria, e muitas vezes, projetos de consultoria podem envolver uma combinação de abordagens, dependendo das necessidades específicas da empresa.

Mais do que entender o que fazer, é necessário saber quais ferramentas usar, abaixo está listado os tipos de ferramentas e metodologias úteis mais comuns utilizadas no processo de consultoria.

O consultor pode usar uma variedade de ferramentas para realizar as etapas de pesquisa e ações. Algumas ferramentas comuns incluem:

- Entrevistas - As entrevistas são uma ferramenta eficaz para coletar informações qualitativas de pessoas-chave dentro da empresa. As entrevistas podem ser realizadas com uma variedade de stakeholders, incluindo executivos, gerentes, funcionários e clientes.
- Questionários - Os questionários são uma ferramenta eficaz para coletar informações quantitativas de uma população maior. Os questionários podem ser enviados por e-mail, distribuídos pessoalmente ou respondidos online.
- Análise de dados - A análise de dados é uma ferramenta importante para identificar padrões e tendências nos dados coletados. A análise de dados pode ser realizada usando uma variedade de ferramentas e técnicas, como estatística, análise de dados e mineração de dados.
- Benchmarking - O benchmarking é um processo de comparação da empresa com outras empresas de referência. O benchmarking pode ser usado para identificar melhores práticas e oportunidades de melhoria.
- Mapeamento de processos - O mapeamento de processos é uma ferramenta que permite visualizar e compreender os processos de uma empresa. O mapeamento de processos pode ajudar a identificar ineficiências e oportunidades de melhoria.
- Análise SWOT- A análise SWOT é uma ferramenta que permite avaliar os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças de uma empresa. A análise SWOT pode ajudar a identificar os fatores que influenciam o desempenho da empresa.
- Planejamento estratégico - O planejamento estratégico é um processo de desenvolvimento de um plano para o futuro da empresa. O planejamento estratégico pode ajudar a empresa a alcançar seus objetivos e metas.
- Outras ferramentas - Além das ferramentas mencionadas acima, existem outras ferramentas que podem ser usadas em consultoria empresarial. Algumas dessas ferramentas incluem: **Diagramas de causa e efeito, Diagramas de fluxo,**

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

**Diagramas de Pareto, Diagramas de Ishikawa, Análise de custo-benefício, Análise de retorno sobre o investimento, Gestão do conhecimento.**

A escolha das ferramentas adequadas para uma consultoria empresarial depende das necessidades específicas da empresa cliente e dos objetivos da consultoria.

**Metodologias** - O consultor também pode usar uma variedade de metodologias para realizar as etapas de pesquisa e ações. Algumas metodologias comuns incluem:

- Gestão de projetos
- Gestão do conhecimento
- Gestão de mudanças
- Treinamento e desenvolvimento

[Conheça outros formatos aqui, acesso o link aqui.](#)

**Planos de ação** - Os planos de ação são documentos que descrevem as ações a serem realizadas para implementar as recomendações da consultoria. Os planos de ação devem ser específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e temporais (SMART).

**Exemplo de plano de ação**

**Recomendação:** Implementar um programa de treinamento para melhorar as habilidades de atendimento ao cliente dos funcionários.

**Prazo:** 6 meses

**Responsáveis:** Diretor de Recursos Humanos e Gerente de Atendimento ao Cliente

**Ações:**

- Desenvolver um programa de treinamento que aborde as habilidades de atendimento ao cliente relevantes para a empresa.
- Selecionar os funcionários que participarão do programa de treinamento.
- Agendar as sessões de treinamento.
- Avaliar o impacto do programa de treinamento.

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

Veja o passo a passo de um ser seguido dentro de um processo de consultoria:

I. Introdução à Consultoria Empresarial; (Definição do objetivo da Consultoria Empresarial: O que se pretende alcançar com a consultoria;)

II. Fases do Processo de Consultoria:

### **1. Diagnóstico Empresarial: Ferramentas que podem ser utilizadas:**

Análise SWOT: Identifica Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças.

Matriz FOFA: Similar à SWOT, destacando Fatores Internos e Externos.

Benchmarking: Comparação com as melhores práticas do setor.

Metodologias:

Entrevistas: Conversas estruturadas para entender perspectivas internas.

Observação: Analisar processos e dinâmicas de trabalho.

Análise de Documentos: Revisão de relatórios, políticas e registros.

*Exemplo:*

*Um consultor pode utilizar a Análise SWOT para descobrir que uma empresa tem uma força em sua equipe talentosa, mas uma fraqueza na falta de presença online. Isso pode orientar estratégias futuras.*

### **2. Planejamento da Consultoria:**

Ferramentas:

Mapa Estratégico: Visualização gráfica de objetivos e estratégias.

Canvas de Modelo de Negócios: Descreve como uma organização cria, entrega e captura valor.

Metodologias:

Definição de Objetivos SMART: Específicos, Mensuráveis, Atingíveis, Relevantes e Temporais.

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

Estratégias de Implementação: Planos táticos para atingir objetivos.

*Exemplo:*

*Ao utilizar o Canvas de Modelo de Negócios, os alunos podem identificar novas maneiras de agregar valor aos clientes e, ao definir objetivos SMART, estabelecer metas claras para a implementação.*

### **3. Implementação das Soluções:**

Ferramentas:

Plano de Ação 5W2H: Detalha quem, o quê, quando, onde, por quê, como e quanto.

Diagrama de Gantt: Cronograma visual para gerenciar projetos.

Metodologias:

Gestão da Mudança: Estratégias para envolver e motivar a equipe.

Treinamento e Desenvolvimento: Capacitar a equipe para novas práticas.

*Exemplo:*

*Um plano de ação 5W2H pode ajudar a empresa a implementar uma nova estratégia de marketing, indicando quem é responsável por cada tarefa, quando será concluída e como será medida.*

### **4. Monitoramento e Avaliação:**

Ferramentas:

Indicadores de Desempenho (KPIs): Métricas quantificáveis para medir o progresso.

Pesquisas de Satisfação: Avalia a satisfação dos clientes e funcionários.

Metodologias:

Avaliação Contínua: Monitoramento constante para ajustes.

Feedbacks Regulares: Comunicação aberta para identificar desafios.

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

*Exemplo:*

*Ao rastrear KPIs, como taxa de conversão ou satisfação do cliente, a empresa pode avaliar o impacto das mudanças implementadas e ajustar estratégias conforme necessário.*

## **Modelos de Consultorias:**

### **1. Modelo McKinsey 7S:**

Objetivo:

Garantir que todos os elementos-chave de uma organização estejam alinhados para alcançar os objetivos estratégicos.

Componentes:

Estratégia, Estrutura, Sistemas, Estilo, Equipe, Habilidades, Valores Compartilhados.

Funcionamento:

Cada "S" representa um aspecto fundamental a ser considerado.

O sucesso é alcançado quando todos os elementos estão interconectados e em harmonia.

*Exemplo:*

*Uma empresa decide implementar uma nova estratégia de diversificação de produtos (Estratégia). Para garantir o sucesso, ela deve ajustar a estrutura organizacional para apoiar essa estratégia (Estrutura), desenvolver as habilidades necessárias na equipe (Habilidades) e promover um estilo de liderança que incentive a inovação (Estilo).*

### **2. Modelo de Kotter para Mudança Organizacional:**

Objetivo:

Guiar organizações através de processos de mudança de maneira eficaz.

Fases:

- Criação de Urgência: Estabelecer a necessidade de mudança.
- Formação de Coalizão: Formar uma equipe dedicada à mudança.
- Visão Estratégica: Criar uma visão clara para a mudança.
- Comunicação da Visão: Transmitir a visão para todos os membros da organização.
- Remoção de Obstáculos: Eliminar barreiras à implementação.
- Vitórias de Curto Prazo: Alcançar sucessos iniciais.
- Consolidação dos Ganhos: Reforçar as mudanças através de políticas e cultura organizacional.
- Institucionalização: Incorporar as mudanças ao longo do tempo.

*Exemplo:*

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

*Ao enfrentar resistência à implementação de uma nova tecnologia, a empresa pode começar destacando casos de sucesso (Vitórias de Curto Prazo) para demonstrar os benefícios práticos antes de institucionalizar a mudança.*

### 3. Modelo de Gestão por Processos:

Objetivo:

Melhorar a eficiência e eficácia organizacional através da análise e otimização de processos.

Passos:

- Identificação de Processos: Mapeamento de todos os processos organizacionais.
- Análise de Processos: Avaliação da eficiência e eficácia de cada processo.
- Redesenho de Processos: Reestruturação para melhorar o desempenho.
- Implementação: Introdução das mudanças.
- Monitoramento e Melhoria Contínua: Acompanhamento constante e ajustes quando necessário.

*Exemplo:*

*Uma empresa de manufatura pode identificar gargalos em seu processo de produção (Análise de Processos) e redesenhar a sequência de trabalho para melhorar a eficiência e reduzir custos (Redesenho de Processos).*

Esses modelos são como ferramentas que os consultores podem adaptar e aplicar conforme necessário, dependendo dos desafios específicos que a empresa enfrenta. Cada modelo oferece uma estrutura clara para orientar a implementação de mudanças e melhorias.

## IV. Tendências Tecnológicas na Consultoria Empresarial:

### 1. Data Analytics e Business Intelligence:

Uso de dados para identificar padrões, prever tendências e tomar decisões baseadas em evidências.

### 2. Inteligência Artificial (IA) na Consultoria:

Ferramentas de IA para análise preditiva, automação de tarefas rotineiras e personalização de recomendações.

### 3. Plataformas Colaborativas:

Utilização de plataformas online para facilitar a colaboração em tempo real e o compartilhamento eficiente de informações.

## V. Desafios Comuns e Estratégias de Superá-los:

### 1. Comunicação Efetiva:

Estratégias para melhorar a comunicação interna e externa durante o processo, como reuniões regulares e relatórios claros.

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

## 2. Resistência à Mudança:

Abordagens para lidar com a resistência organizacional, como envolver os funcionários desde o início e comunicar os benefícios das mudanças.

## 3. Ética na Consultoria:

Considerações éticas, como garantir a confidencialidade das informações e tomar decisões que beneficiem a empresa de maneira justa.

### Exemplos de desafios, abordagens e resultados:

1. Otimização de Processos em uma Empresa de Logística:		
Desafio:	Abordagem de Consultoria:	Resultados:
A empresa enfrentava atrasos frequentes na entrega de produtos devido a processos logísticos ineficientes.	Análise detalhada dos fluxos logísticos. Identificação de gargalos e pontos de ineficiência. Redesenho de rotas e processos de armazenamento.	Redução de 20% nos prazos de entrega. Melhoria da satisfação do cliente. Otimização de custos operacionais.

2. Reestruturação Organizacional em uma Empresa de Tecnologia:		
Desafio:	Abordagem de Consultoria:	Resultados:
A empresa cresceu rapidamente, mas os processos internos não acompanharam o ritmo, resultando em redundâncias e falta de clareza nas responsabilidades.	Entrevistas com funcionários para entender as lacunas. Análise da estrutura organizacional e processos. Desenvolvimento de um novo modelo organizacional.	Melhoria na comunicação e colaboração. Redução de sobreposições de funções. Aumento na eficiência operacional.

3. Implementação de Sistemas de Gestão Integrada (ERP) em uma Indústria Manufatureira:		
Desafio:	Abordagem de Consultoria:	Resultados:
A empresa lidava com sistemas desatualizados e desconectados, levando a atrasos na produção e dificuldades na gestão de estoques.	Avaliação das necessidades específicas da empresa. Seleção e implementação de um sistema ERP. Treinamento da equipe para usar efetivamente a nova tecnologia.	Melhoria na visibilidade de estoques e produção. Redução de erros administrativos. Aumento na capacidade de tomar decisões informadas.

4. Gestão de Mudanças em uma Instituição Financeira:		
--	--	--

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

Desafio:	Abordagem de Consultoria:	Resultados:
A instituição estava implementando uma nova estratégia, mas os funcionários estavam resistindo às mudanças.	Identificação das fontes de resistência. Desenvolvimento de estratégias de comunicação eficazes. Implementação de programas de treinamento.	Melhoria na aceitação da nova estratégia. Aumento do engajamento dos funcionários. Suavização da transição organizacional.

5. Melhoria Contínua em uma Empresa de Serviços de Consultoria:		
Desafio:	Abordagem de Consultoria:	Resultados:
A empresa queria estabelecer uma cultura de melhoria contínua para manter sua competitividade.	Implementação de programas de treinamento em melhoria contínua. Introdução de métodos ágeis de gestão de projetos. Estabelecimento de sistemas de feedback e avaliação.	Aumento da eficiência em projetos. Adoção de práticas inovadoras. Cultura organizacional voltada para a aprendizagem e adaptação.

Esses casos ilustram como consultores em processos de gestão podem ser fundamentais para identificar problemas, desenvolver estratégias e implementar mudanças que resultam em melhorias substanciais nas organizações. Cada caso é único, exigindo abordagens adaptadas às necessidades específicas de cada cliente.

Criar um relatório de consultoria envolve comunicar de maneira clara as descobertas, análises e recomendações feitas durante o processo de consultoria. Aqui está um modelo geral de relatório que você pode adaptar para suas necessidades específicas:

Modelo de Relatório de Consultoria em Processos de Gestão	
Resumo Executivo (Objetivo)	Descrever sucintamente o propósito do relatório e as principais descobertas e recomendações.
Principais Descobertas	[Breve lista das descobertas-chave durante o processo de consultoria]
Recomendações	[Principais recomendações para melhorar os processos de gestão]

Além de todos os pontos listados no início do material, como introdução, metodologia e etc ... o relatório de consultoria deve conter:

- Anexos

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

- Documentos de Suporte
- Qualquer documentação adicional relevante para o relatório.

**Algumas curiosidades e informações relevantes na hora da pesquisa:**

As maiores empresas de consultoria empresarial do mundo são as chamadas "Big Four":

- Ernst & Young (EY)
- Deloitte
- PricewaterhouseCoopers (PwC)
- KPMG

Essas empresas são líderes globais em serviços de consultoria, auditoria, impostos e transações. Elas oferecem uma ampla gama de serviços para empresas de todos os tamanhos e setores. Em 2023, as Big Four registraram um faturamento combinado de US\$ 192 bilhões.

Além das Big Four, existem outras grandes empresas de consultoria empresarial que atuam no mercado global. Algumas dessas empresas são:

- McKinsey & Company
- Bain & Company
- Boston Consulting Group
- Accenture
- IBM Consulting
- Capgemini
- Deloitte Consulting
- PwC Consulting

Essas empresas oferecem uma gama de serviços de consultoria especializada, como estratégia, operações, tecnologia e transformação digital. O mercado de consultoria empresarial é um mercado dinâmico e competitivo. As empresas estão constantemente se adaptando às mudanças no ambiente empresarial e às necessidades dos clientes.

Sites para o relatório de consultorias –

<https://www.auditoriainterna.ufscar.br/arquivos/rc-01-2021-prestacao-de-contas-relatorio-de-gestao.pdf>

<https://pt.venngage.com/blog/relatorio-de-consultoria/> - site de Ouro

<https://www.slideteam.net/blog/os-10-principais-modelos-de-relatorios-de-consultoria-com-amostras-e-exemplos> - cada relatório para cada fim

Levantamento teórico e material didático – Práticas Supervisionadas (Pesquisa e consultoria Empresarial).

Pesquisar Docs - <https://bis.sebrae.com.br/https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/64452>

Referências para pesquisas futuras e consultas ao material na íntegra:

<https://fia.com.br/blog/consultoria/#:~:text=A%20consultoria%20nada%20mais%20%C3%A9,ent%C3%A3o%2C%20recomendar%20a%C3%A7%C3%B5es%20de%20melhoria>

<https://ideaconsulting.es/consultoria-de-procesos-para-empresas-objetivos-principales/>

<https://blog.luz.vc/como-fazer/consultoria-empresarial/como-conduzir-uma-reuniao-de-consultoria/>

<https://blog.luz.vc/tendencias/como-fazer-um-diagnostico-para-uma-consultoria/>

<https://pt.venngage.com/blog/relatorio-de-consultoria/>

<https://www.incit.com.br/project/gestao-assessoria-consultoria-empresarial/>

<https://asana.com/pt/resources/project-management-methodologies>