



## PET CONSULTORIA: O CASO DO MERCANTIL REAL

Denilson Sousa Santana<sup>1</sup>; Daniele de Sousa Santana<sup>2</sup>; Jaine Pereira Sampaio<sup>3</sup>;  
Geórgia Patrícia da Silva Ferko

<sup>1</sup>Discente da UFRR ([denilsonsanatana3316@gmail.com](mailto:denilsonsanatana3316@gmail.com)); <sup>2</sup>Discente da UFRR ([danisouza3316@gmail.com](mailto:danisouza3316@gmail.com)); <sup>3</sup>Discente da UFRR ([pereirasampaiojps@gmail.com](mailto:pereirasampaiojps@gmail.com));  
<sup>4</sup>Docente da UFRR ([geoufpe@yahoo.com.br](mailto:geoufpe@yahoo.com.br))

Empreendedorismo e Inovação; PET - Aplicando Ciências Sociais; Universidade Federal de Roraima

### RESUMO

No contexto universitário é pertinente que o professor proponha atividades que alinhem teoria e prática para que os alunos possam vivenciar situações reais e busquem soluções mediante conhecimentos adquiridos durante a vida. Considerando que a ação da consultoria empresarial se dá pela interação entre consultor e cliente tendo como objetivo identificar e solucionar os problemas da empresa atuais e ou que venham acontecer no futuro. O projeto é realizado junto às empresas da cidade de Boa Vista-RR e tem como proposta gerar aos alunos a rotina acadêmica da sala de aula e levá-los para o mundo das empresas em que fosse possível ter uma visão mais prática e real de organizações e do que os espera no mercado de trabalho. O caso do supermercado Real é interessante pois apresenta aspecto bastante em comum com a realidade dos médios e pequenos empreendedores de Roraima. Nesse projeto puderam vivenciar conflitos entre eles e a relação consultor-cliente. Por vivenciar os problemas dos empresários, os estudantes se sentem motivados a estudar e buscar melhorias para os problemas encontrados nas empresas. Tendo como foco solucionar o problema, por meio do gerenciamento dos recursos necessários com a colaboração dos demais participantes.

**PALAVRAS-CHAVE:** Consultoria Empresarial, Gerenciamento de Recursos, Empresas.

## **INTRODUÇÃO**

No contexto universitário é pertinente que o professor proponha atividades que alinhem teoria e prática para que os alunos possam vivenciar situações reais e busquem soluções mediante conhecimentos adquiridos durante a vida. Acredita-se que os alunos serão capazes de refletir e agir sobre o que está vendo e assim tomarem decisões e entenderem a implicação da adoção de cada uma delas.

Considerando que a ação da consultoria empresarial se dá pela interação entre consultor e cliente tendo como objetivo identificar e solucionar os problemas da empresa atuais e ou que venham acontecer no futuro faz-se necessário criar um relacionamento como parte de uma estrutura gerencial abrangente em uma relação de troca contingente que assume uma variedade de formas.

Como medida prática, de ver se esse relacionamento foi proposto pelos integrantes do Programa de Educação Tutorial – Aplicando Ciências Sociais – PET – ACS a ação PET- Consultoria: ensinando e aprendendo nas empresas. Esse trabalho consiste em descrever essa experiência no âmbito da Universidade Federal de Roraima – UFRR, relatando sobre o Mercantil Real.

## **DESCRIÇÃO DO CASO**

O PET- Consultoria foi desenvolvido a partir de um projeto piloto organizado pela Tutora com equipes de cinco petianos. O projeto é realizado junto às empresas da cidade de Boa Vista-RR e tem como proposta gerar aos alunos a rotina acadêmica da sala de aula e levá-los para o mundo das empresas em que fosse possível ter uma visão mais prática e real de organizações e do que os espera no mercado de trabalho.

No primeiro momento foram solicitadas leituras sobre consultoria empresarial. Um grupo de alunos ficou responsável por postar no grupo o material coletado para leitura conjunta. Logo após houve a discussão do que foi captado; com base na análise desse material constatou-se que a consultoria mostrou ser uma atividade que permite a aprendizagem através da reflexão sobre a prática vivenciada. Na segunda etapa foram solicitadas a busca e leitura de relatórios de consultoria para que os alunos entendessem o passo a passo do trabalho. No terceiro momento houve a inserção dos alunos nas empresas que aceitaram participar do Projeto.

Por fim, houve realização de feedbacks para falarmos dos pontos positivos e do se pode melhorar. Houve muita aprendizagem dos alunos porque puderam

entender como funciona uma empresa, quais as dificuldades que os gestores enfrentam, trazer soluções a partir de sua vivência e por fim despertar o espírito empreendedor.

Uma das empresas participantes dessa ação foi o Mercantil Real, localizado na periferia da cidade. Esse estabelecimento tem mais de 20 funcionários e funciona todos os dias. Além da consultoria, houve a oportunidade de acompanhar o treinamento dos funcionários, que teve como objetivo levar orientações sobre a relação entre os clientes. A capacitação tinha um teor bidimensional, tratou primeiramente da convivência entre os funcionários e destes com a clientela do estabelecimento. O tema inteligência emocional e autoestima entraram em voga.

As importâncias da explanação de tais assuntos ganham força pelo fato de o estabelecimento ser um mercantil de bairro, pois é comum que este tipo de empreendimento tenha um público menor, daí a necessidade de cativar, fidelizar os clientes, sendo assim uma das formas mais bem-sucedidas de alcançar isso é por meio de um excelente atendimento, e em conjunto ter um ambiente saudável.

Na prestação de consultoria no local do estabelecimento, foram detectadas algumas limitações quanto à estrutura do estabelecimento (espaço mal aproveitado) e falta de comunicação entre os funcionários do mesmo. Após detectar os problemas que limitavam o bom funcionamento do Mercantil Real, as indicações de melhorias foram apontadas, e os proprietários do estabelecimento tomaram tempo para que pudessem inserir na rotina de trabalho as sugestões.

No decorrer da ação as mudanças eram perceptíveis, uma vez que, o empreendimento era familiar e todos tinham como objetivo a melhoria da rotina de trabalho e assumir posição mais competitiva entre os concorrentes.

Em resposta a alguns apontamentos, os proprietários do estabelecimento organizaram um sorteio de fim de ano, que veio a acontecer no dia 31 de dezembro de 2021, com divulgação em redes de comunicação, e uma listagem de 15 prêmios. Os integrantes do grupo PET - consultoria estiveram presentes no dia do sorteio para colaborar e contribuir para que o evento acontecesse de maneira mais efetiva, coroando de maneira positiva a relação entre consultor e cliente.

## **DISCUSSÃO**

O caso do supermercado Real é interessante pois apresenta aspectos bastante em comum com a realidade dos médios e pequenos empreendedores de Roraima. A identidade entre o estabelecimento comercial com a comunidade se faz por meio da

intensificação das interações humanas entre os funcionários fixos do empreendimento e seus clientes.

Essa relação intrínseca entre eles se determina ao longo do tempo e se faz essencial, pois foi um dos pontos bastante acentuados pela tutora durante a consultoria na empresa é que não existe empresa sem cliente.

O elemento comunicação como forma estratégico-positivo no treinamento dos funcionários, na qual obtinham dois benefícios: a melhor comunicação entre funcionários e a melhor relação entre os clientes e funcionários, além da consultoria voltada à estrutura organizacional do empreendimento.

A comunicação como ferramenta de soluções na consultoria empresarial-Segundo SEBRAE. “É um serviço especializado, na área empresarial, que busca atender necessidades, identificar soluções e recomendar ações de melhorias através da ferramenta chamada diagnóstico”.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os alunos participantes do projeto, além de aprenderem com leitura puderam exercitar seu espírito empreendedor ao trazer soluções aos problemas relacionados ao dia a dia das empresas participantes do projeto.

Além de aliar teoria e prática pode-se afirmar que fizeram com que eles melhorem a autoestima por acreditarem que estavam ajudando, por terem que se arrumar para as consultorias e por serem induzidos a ter mais iniciativa e buscarem a criatividade.

Nesse projeto puderam vivenciar conflitos entre eles e a relação consultor-cliente. Foi proporcionado momentos de reflexão sobre temas discutidos com os gestores das empresas. Os alunos acompanharam a tutora durante consultorias, vivenciando os problemas na prática, no caso do Mercantil Real

Por vivenciar os problemas dos empresários, os estudantes se sentem motivados a estudar e buscar melhorias para os problemas encontrados nas empresas. Tendo como foco solucionar o problema, por meio do gerenciamento dos recursos necessários com a colaboração dos demais participantes.

Também os empresários passaram a ter uma relação mais forte com os a instituição de ensino, já os alunos passaram a ter uma maior absorção do conteúdo passado na sala de aula, vivências reais e oportunidade de entender de forma prática o mundo das empresas.

A consultoria empresarial tem um impacto positivo para os graduandos

integrantes do projeto, uma vez que, a vivência e participação no processo de construção da relação consultor-cliente em conjunto com o processo de análise de pontos fortes e pontos a melhorar contribuem para que o aprendizado de modo abstrato seja posto em prática de maneira concreta.

Fortalecendo assim o conhecimento adquirido pelo discente, o projeto de consultoria empresarial colabora para a construção profissional do mesmo de modo que esteja capacitado a ingressar no mercado de trabalho.

### **REFERÊNCIAS**

“CONSULTORIA PARA SUA EMPRESA”. SEBRAE, Campo Grande, 05/01/2022

Disponível

em:

[https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ms/programas/consultoria,](https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ms/programas/consultoria)

>.

Acesso em: 03 de julho de 2022.