

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DA  
PARAÍBA  
CAMPUS GUARABIRA  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL**

**WESLEY DOUGLAS DA SILVA SANTOS**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**

**GUARABIRA/PB**

**2022**

**WESLEY DOUGLAS DA SILVA SANTOS**

**RELATÓRIO DE ESTAGIO SUPERVISIONADO**

Relatório técnico-científico apresentado ao Curso de Gestão Comercial do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia da Paraíba em cumprimento as exigências legais como requisito parcial a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Comercial

**Orientador:** Prof. Me. Allisson Silva dos Santos

**GUARABIRA/PB**

**2022**



FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S237r Santos, Wesley Douglas da Silva  
Relatório de estagio supervisionado / Wesley Douglas da Silva Santos.-  
Guarabira, 2022.  
25 f.: il; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial) –  
Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2022.

"Orientação: Prof. Me. Allisson Silva dos Santos"

Referências.

1. Administração Geral. 2. SWOT. 3. 5w2h. I. Título.

CDU 658





**INSTITUTO FEDERAL**  
Paraíba

Instituto Federal de Educação,  
Ciência e Tecnologia da Paraíba  
CAMPUS GUARABIRA

## DECLARAÇÃO 28/2023 - CSTGC/DDE/DG/GB/REITORIA/IFPB

Em 27 de março de 2023

### DECLARAÇÃO DE APROVAÇÃO DE RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Na condição de orientador(a) do(a) aluno(a) Wesley Douglas da Silva Santos (201913800001) no Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba - Campus Guarabira. Declaro para os fins que foram cumpridas por ele todas as atividades e carga horária previstas para o Estágio Obrigatório para conclusão do curso, tendo o aluno apresentado a versão final do relatório de estágio intitulado o Relatório de Atividades desenvolvidas no Estágio, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 21 de dezembro de 2022 e definiu-se a seguinte nota: 95.



Documento assinado digitalmente  
**ALLISSON SILVA DOS SANTOS**  
Data: 27/03/2023 18:06:48-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Documento assinado eletronicamente por:

- **Rodolfo de Medeiros Araujo, PROF ENS BAS TEC TECNOLOGICO-SUBSTITUTO**, em

Este documento foi emitido pelo SUAP em 24/03/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar->

ódigo 08322  
Código de



**NOSSA MISSÃO:** Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

**VALORES E PRINCÍPIOS:** Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.



## RESUMO

O presente relatório tem a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas no período de 01/09/2022 a 01/12/2022 na empresa Elly Bar e Lanchonete, mais especificamente no setor de administração geral.

As atividades desenvolvidas durante o programa foram: logística de estoque, onde foi observada a rotina da reposição de insumos do estabelecimento, e a organização das entregas dos fornecedores. Higienização e organização do ambiente, que por se tratar de dois ambientes distintos, o método se diferencia entre eles e atendimento ao cliente, onde se demonstra a captação de pedidos e a entrega destes.

Por fim foi utilizada a ferramenta SWOT para se pontuar os problemas que existiam na empresa. Para propor soluções para as fraquezas mostradas na análise SWOT, foi usada a ferramenta de soluções 5W2H onde se determinou o problema de falta de variação de lanches, tendo como proposta a criação de um cardápio de lanches mais variados, para maior atração de público. E também foi dada uma solução para o problema de apenas um único método de pagamento sendo viável a proposta da adesão de outros métodos de pagamento, para facilitar o pagamento dos clientes.

**PALAVRAS-CHAVE:** Relatório de estágio, administração geral, análise SWOT, 5w2h



## **ABSTRACT**

This report aims to present the activities carried out in the period from 09/01/2022 to 12/01/2022 at the company Elly Bar e Lanchonete, more specifically in the general administration sector.

The activities developed during the program were: inventory logistics, where the establishment's replacement routine was observed, and the organization of deliveries by suppliers. Hygiene and organization of the environment, which, because they are two different environments, the method differs between them and customer service, where the capture of orders and their delivery is demonstrated.

Finally, the SWOT tool was used to score the problems that existed in the company. To propose solutions for the weaknesses shown in the SWOT analysis, the 5W2H solution tool was used, where the problem of lack of variation in snacks was determined, with the proposal to create a menu of more varied snacks, to attract more public. And a solution was also given to the problem of only one payment method being viable the proposal of joining other payment methods, to facilitate the payment of the customers.

**KEYWORDS:** Internship report, general management, SWOT analysis, 5w2h



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Registro do estabelecimento .....	8
<b>Figura 2</b> - Organograma da instituição .....	8
<b>Figura 3</b> - Fluxograma da atividade 1 .....	15
<b>Figura 4</b> - Fluxograma da atividade 2 .....	16
<b>Figura 5</b> - Fluxograma da atividade 3 .....	17



## LISTA DE QUADROS E TABELAS

<b>Quadro 1</b> - Regularidade das entregas realizadas pelos fornecedores .....	13
<b>Quadro 2</b> - Analise SWOT da empresa.....	18
<b>Quadro 3</b> - 5W2H para falta de variação de lanches.....	19
<b>Quadro 4</b> - 5W2H para único método de pagamento.....	20



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
2.1 DADOS GERAIS.....	7
2.2 EVOLUÇÃO HISTORICA DA ORGANIZAÇÃO.....	7
2.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	7
<b>3. A PRÁTICA PROFISSIONAL.....</b>	<b>9</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	9
3.2 JUSTIFICATIVA.....	9
3.3 REVISÃO DA LITERATURA.....	10
3.3.2 FUNÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO.....	10
3.3.3 ADMINISTRAÇÃO DE COMPRES E ESTOQUE.....	12
<b>4. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES REALIZADAS.....</b>	<b>13</b>
4.1 ATIVIDADE 1- LOGISTICA DE ESTOQUE.....	13
4.2 ATIVIDADE 2 – HIGIENIZAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE.....	13
4.3 ATIVIDADE 3 – ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	14
4.3.1 FLUXOGRAMA DA ATIVIDADE 1 PARA COMPRA DE BEBIDAS.....	15
4.3.2 FLUXOGRAMA PARA ATIVIDADE 2- HIGIENIZAÇÃO E ORGANIZAÇÃO.....	16
4.3.3 FLUXOGRAMA PARA ATIVIDADE 3- ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	17
4.4 ANÁLIZE SWOT.....	18
<b>5. SOLUÇÕES E SUGESTÕES PROPOSTAS.....</b>	<b>19</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>21</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>22</b>



## 1. INTRODUÇÃO

A Lei do estágio, nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, define o estágio como o ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa a preparação para o trabalho produtivo do estudante. Essa lei permite a contratação de estagiários de nível superior pelo período de até seis horas diárias e 30 horas semanais.

As atividades desenvolvidas durante o programa foram: logística de estoque, higienização e organização do ambiente e atendimento ao cliente. Essas atividades foram desenvolvidas pelo aluno, tendo como base as disciplinas técnicas ofertadas durante os três primeiros anos de curso. Tais disciplinas são: Fundamentos da Administração, Gestão da Qualidade, Gestão de Pessoas, Gestão de Marketing, Comportamento Organizacional, Técnicas de Vendas e Negociação, Legislação Trabalhista, Tributária e Empresarial, Estratégia Empresarial, e Matemática Comercial e Financeira.

O presente relatório tem a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas no período de 01/09/2022 a 01/12/2022 na empresa Elly Bar e Lanchonete, mais especificamente no setor de administração geral. Assim, inicialmente, há os dados gerais que caracteriza a empresa. Em seguida, será apresentada a caracterização da empresa, mediante um breve histórico acerca da sua atuação no mercado. Dando continuidade, o desenvolvimento do trabalho, a partir da caracterização das atividades desenvolvidas, seguida da descrição das atividades realizadas.



## 2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

### 2.1 DADOS GERAIS

Razão social	Maria Eliete da Silva Souza (86499270415)
Endereço	Rua Elísio Sobreira N°1102
Área geográfica de atuação	Alagoa grande e região
Produtos e serviços oferecidos	Lanches e bebidas em geral
Quantidade de colaboradores	Dois colaboradores

### 2.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO

Após a saída de seu antigo emprego, a empreendedora Maria Eliete, com vontade de abrir seu próprio comércio, decidiu embarcar em um ramo que já havia se familiarizado a anos atrás. O popularmente conhecido por Elly Bar e Lanchonete foi aberto no ano de 2016 após o aluguel de um ponto comercial que está localizado no centro da cidade de Alagoa Grande onde opera até hoje.

A empresa, que é do ramo de alimentação, em que a proprietária junto com um auxiliar executa as tarefas diárias, funciona de segunda a sábado das 6:00 até às 17:00. Com todos os instrumentos necessários para realizar suas atividades, que estão entre elas: o fornecimento de café da manhã, lanches, almoço e uma ampla variedade de bebidas.

### 2.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Popularmente conhecido por Elly Bar e Lanchonete, o estabelecimento fica localizado na Rua Elísio Sobreira, N° 1102, no centro de Alagoa Grande - PB. A Figura 1 ilustra a frente e o espaço do estabelecimento. Com disponibilidade para acomodar até 30 pessoas, a empresa em questão tem todos os equipamentos necessários para o cumprimento de suas atividades.



**Figura 1** - Registro do estabelecimento



**Fonte:** Autoria própria (2022)

Em seu momento atual, a microempresa possui apenas dois colaboradores, sendo: a proprietária, que dirige e executa as principais atividades da empresa, e o estagiário, que executa todas as atividades de gestão sob a supervisão da proprietária e do supervisor de estágio do IFPB. Dessa forma, o organograma da empresa pode ser visualizado na Figura 2.

**Figura 2** - Organograma da instituição



**Fonte:** Autoria própria



### 3. A PRÁTICA PROFISSIONAL

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL

Área de atuação	Administração geral
Departamento/setor	Administração
Período	De 01/09/2022 a 01/12/2022
Carga horaria	372 horas
Orientador	Prof: Allisson Silva dos Santos

#### 3.2 JUSTIFICATIVA

O estágio é uma parte importante para o discente, pois através dele pode ser visualizada a relação entre o conteúdo aprendido dentro da formação acadêmica, que seria toda a parte teórica, e os conhecimentos adquiridos no contexto prático, dentro de um ambiente de trabalho.

Dessa forma, este relatório demonstra como é o convívio dentro de uma empresa, pelo qual são colocados em prova os conhecimentos para a solução de eventuais problemas, a rotina que deve ser seguida para um bom funcionamento e a experiência que pode ser adquirida no dia a dia. O estágio representa uma maneira de preparar o acadêmico para a prática profissional, podendo competir e encarar os desafios propostos no mercado de trabalho com maior segurança. Além disso, esse relatório serve como base investigativa para estudos futuros sobre como funciona a gestão de uma empresa de pequeno porte.

Observa-se também que dentro do ambiente de trabalho, foi apresentada uma grande variação de clientes, pela qual pude notar como se porta um profissional que lida diariamente com esse tipo de variação, ampliando as minhas possibilidades de conseguir concretizar vendas, mesmo quando o cliente não encontra aquilo que ele procura, através da oferta de produtos, mostrando seus pontos fortes. Esse fato representa uma lição que devemos levar pra qualquer outro ambiente de trabalho: o de sempre buscar a venda.

Este estágio não ajudou apenas o discente, como também auxiliou a empreendedora, pois foi levado ao seu ambiente alguém que levava em sua bagagem todo um conhecimento teórico para a solução de problemas corriqueiros e também a simplificação de processos onde se notou uma melhora no tempo administrado para algumas funções e também uma análise positiva para o futuro da empresa.



### 3.3 REVISÃO DA LITERATURA

Nesta seção, encontram-se conceitos que serviram de base para a criação deste relatório. Dessa forma, são evidenciados os principais conhecimentos sobre a Administração de uma maneira geral.

#### 3.3.1 ADMINISTRAÇÃO GERAL

O conceito de administrar é bem amplo e com várias interpretações, mas em resumo, o ato de administrar seria a elaboração de planos que, junto com os recursos da empresa e com as pessoas que fazem parte da organização, busca a conclusão dos objetivos. Assim como Chiavenato (2000, p. 5) fala que “[...] a tarefa básica da Administração é a de fazer as coisas por meio de pessoas de maneira eficiente e eficaz”.

Seguindo a linha de raciocínio de Chiavenato, os autores Stoner e Freeman concordam que:

A Administração é o processo de planejar, organizar, liderar e controlar os esforços realizados pelos membros da organização e o uso de todos os outros recursos organizacionais para alcançar os objetivos estabelecidos (STONER; FREEMAN, 1999, p.4).

Então para uma boa administração, se deve fazer um planejamento que foque nos objetivos da empresa. A seguir falarei um pouco sobre as principais funções da administração e como executa-las.

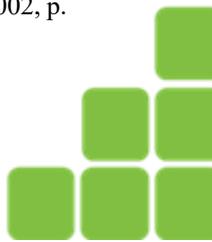
#### 3.3.2 FUNÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO

Sendo a ação inicial do processo de administração de uma empresa, o planejamento consiste em analisar a empresa e suas necessidades, e criar objetivos que devem ser meticulosamente atingidos para alcançar o propósito definido. Assim como dito pelos autores:

Planejar significa que os administradores pensam antecipadamente em seus objetivos e ações, e que seus atos são baseados em algum método, plano ou lógica, e não em palpites. São os planos que dão a organização seus objetivos e que definem o melhor procedimento para alcança-los. (STONER e FREEMAN, 1999, p.5)

E com uma ideia semelhante, Chiavenato fala que:

O planejamento representa a primeira função administrativa, por ser exatamente aquela que serve de base para as demais funções. O planejamento é a função administrativa que determina antecipadamente quais são os objetivos que devem ser atingidos e como se deve fazer para alcança-los. (CHIAVENATO, 2002, p. 221)



Então o processo de planejamento deve ser executado através de uma profunda análise que envolve vários métodos que sejam realmente eficazes para se cumprir os objetivos e até futuros problemas e soluções. Após o planejamento, se deve distribuir os recursos e as funções, esse é o papel do segundo processo de administrar, que seria a organização. Que consiste em avaliar de maneira geral qual a melhor forma de se atingir o que foi definido nos objetivos. Assim para os autores Stoner e Freeman (1999) “organizar é o processo de ordenar e distribuir o trabalho, e os recursos para os membros da organização. Para que eles possam realizar seus trabalhos e assim alcançar os objetivos da empresa”. E segundo Chiavenato (2002, p. 246) a organização consiste em:

1. Dividir o trabalho, ou seja, determinar as atividades ao alcance dos objetivos planejados (especialização).
2. Agrupar as atividades em uma estrutura lógica (departamentalização).
3. Designar as pessoas para a sua execução (cargos e tarefas).
4. Distribuir e alocar os recursos necessários.
5. Coordenar e integrar todos os esforços. (CHIAVENATO, 2002, p. 246)

É crucial pôr em prática o que foi planejado, definindo as funções de cada equipe e distribuindo os recursos, de maneira a gerar um maior lucro gastando menos recursos, sejam eles material ou físico. Dirigir ou liderar, é uma das funções mais complicadas dentro da administração, pois não trata apenas da teoria, mas também lida com a relação pessoal das pessoas quem compõem uma organização. Em poucas palavras, Stoner e Freeman (1999) explicam que liderar significa dirigir, influenciar e motivar os empregados a realizar tarefas essenciais.

No mesmo ponto Chiavenato (2000, p. 207) afirma que:

Definido o planejamento e estabelecida a organização, resta fazer as coisas andarem e acontecerem. Este é o papel da direção: acionar e dinamizar a empresa. A direção está relacionada com a ação, com o colocar-se em marcha, e tem muito a ver com as pessoas. Ela está relacionada diretamente com a atuação sobre os recursos humanos da empresa (CHIAVENATO, 2000, p. 207).

Então liderar perpassa pela utilização e controle do recurso humano, para alcançar os objetivos da empresa, de modo a distribuir funções, além de capacitar e incentivar as equipes de uma maneira geral.

O controle é a função pela qual o administrador observa se todo o planejamento está sendo executado da maneira em que foi repassado para as demais pessoas da organização, como dito por Stoner e Freeman (1999, p.7) “através da função de controlar, o administrador mantém a organização no caminho escolhido” e também é explicado por Chiavenato(2006) “a finalidade



do controle é assegurar que os resultados do que foi planejado, organizado e dirigido se ajustem tanto quanto possível aos objetivos previamente estabelecidos”.

### 3.3.3 ADMINISTRAÇÃO DE COMPRES E ESTOQUE

Para se dar andamento aos processos administrativos, além de um bom planejamento, a empresa também deve ter um bom gerenciamento de estoque, como visto na parte de planejamento. Os autores afirmam que “(...) estoque é definido como a acumulação armazenada de recursos materiais em um sistema de transformação” (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2009, p. 356).

Cabe ao administrador verificar qual o melhor fornecedor, os prazos e formas de pagamento, além da demanda de produtos necessária para que se cumpra os objetivos da empresa. A falta de produtos pode gerar a perda de vendas ao mesmo tempo que o excesso desta pode causar prejuízo financeiro a partir do momento que a mercadoria fica parada, pois os produtos podem ser danificados ou passar do prazo de validade ocasionando prejuízo.



## 4. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES REALIZADAS

### 4.1 ATIVIDADE 1- LOGISTICA DE ESTOQUE

A logística dos pedidos é feita da seguinte forma: bolos e salgados são entregues diariamente, mas para bebidas e destilados é verificada a necessidade de compra desses produtos, pois como o espaço de armazenagem não é grande, sempre é necessário fazer esta supervisão. Contudo, as bebidas em geral são entregues semanalmente e quinzenalmente de acordo com o Quadro 1.

**Quadro 1** - Regularidade das entregas realizadas pelos fornecedores

Fornecedor	Método de pedido	Pedido	Entrega
Ambev	semanal	segunda	quarta
Indaiá	quinzenal	terça	quinta
Coca cola	semanal	quarta	sexta
Pau Brasil	quinzenal	quinta	sexta

Fonte: dados do relatório (2022)

Já a compra de outros suprimentos é feita da seguinte forma:

- Compra de carnes: são feitas duas vezes na semana, nas quartas e sábados.
- Hortaliças: são feitas duas vezes na semana, nas quartas e sábados.
- Descartáveis e produtos de limpeza: quando necessário.

### 4.2 ATIVIDADE 2 – HIGIENIZAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE

A higienização é dividida em duas partes, uma feita na parte externa e outra na parte interna, como mostrado a seguir. A limpeza da área externa é feita diariamente sempre antes da abertura do comércio.

O início da higienização do local se trata de uma limpeza seca, com uma vassoura em todo o local onde serão posicionadas as mesas. Logo após, é feita uma limpeza molhada com esfregão e uma solução feita de sabão em pó e água sanitária. Após a secagem do local, são posicionadas as mesas e cadeiras onde são aplicadas uma solução de desinfetante em spray em ambas, necessitando uma lavagem mais acentuada feita com bucha, sabão e água sanitária uma vez por semana. E para o balcão, é utilizado uma solução de água sanitária.

Já a limpeza da área interna é feita diariamente sempre após o fim do horário de trabalho, sendo efetuada da seguinte maneira: a) a estufa é limpa com um pano



umedecido com álcool e é passado um pincel para retirada de pequenos resíduos; b) o fogão é limpo com bucha e sabão neutro nas grades, bocas e na superfície deste e, após isto, utiliza-se de um pano molhado para retirada do sabão e, por fim, a secagem com pano seco e c) a pia é lavada com água e detergente, e em dias de maiores usos é aplicado uma solução de bicarbonato de sódio e vinagre para a retirada de gordura dos canos

Cabe destacar que, a limpeza do freezer é feita a cada 15 dias para evitar o excesso de gelo que pode prender bactérias. É retirado todos os suprimentos e feito uma limpeza com bucha e detergente. Logo após é seca com pano seco. O chão é limpo com pano e rodo e produtos multiuso.

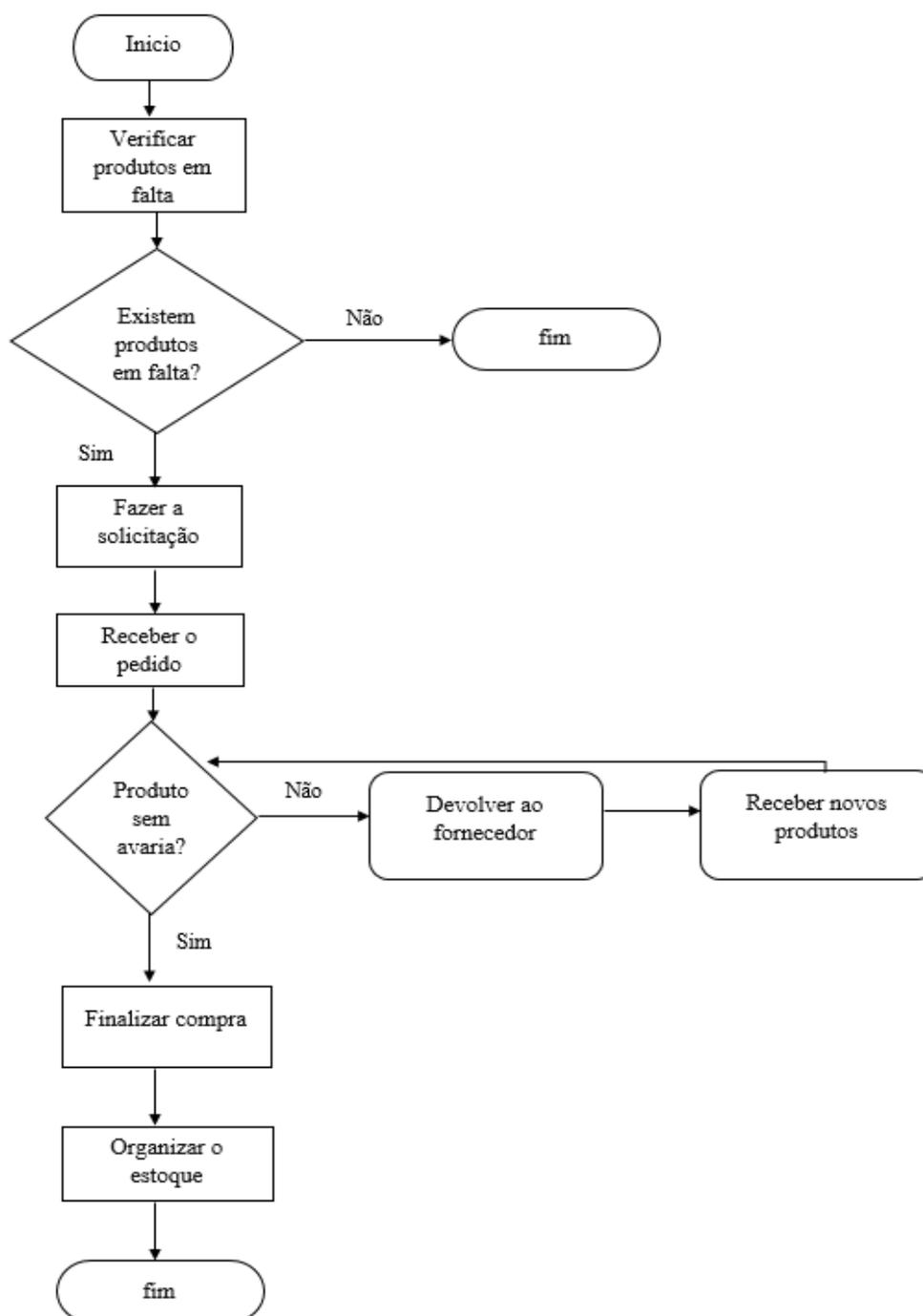
#### 4.3 ATIVIDADE 3 – ATENDIMENTO AO CLIENTE

A parte do atendimento ao cliente se concentra em atender os pedidos que podem ser feitos nas mesas ou diretamente do balcão, em que se deve falar as opções do dia pois não se tem um cardápio específico e levar para a dona do estabelecimento, para ela preparar o pedido. Depois desses trâmites, é efetuada a entrega do pedido.



## 4.3.1 ATIVIDADE 1: LOGISTICA DE ESTOQUE

Figura 3 - Fluxograma da atividade 1

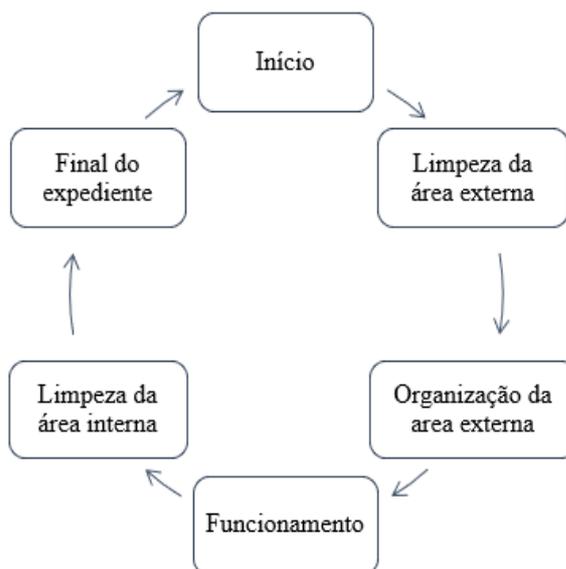


Fonte: Dados do relatório (2022)



#### 4.3.2 ATIVIDADE 2: HIGIENIZAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

**Figura 4** - Fluxograma da atividade 2

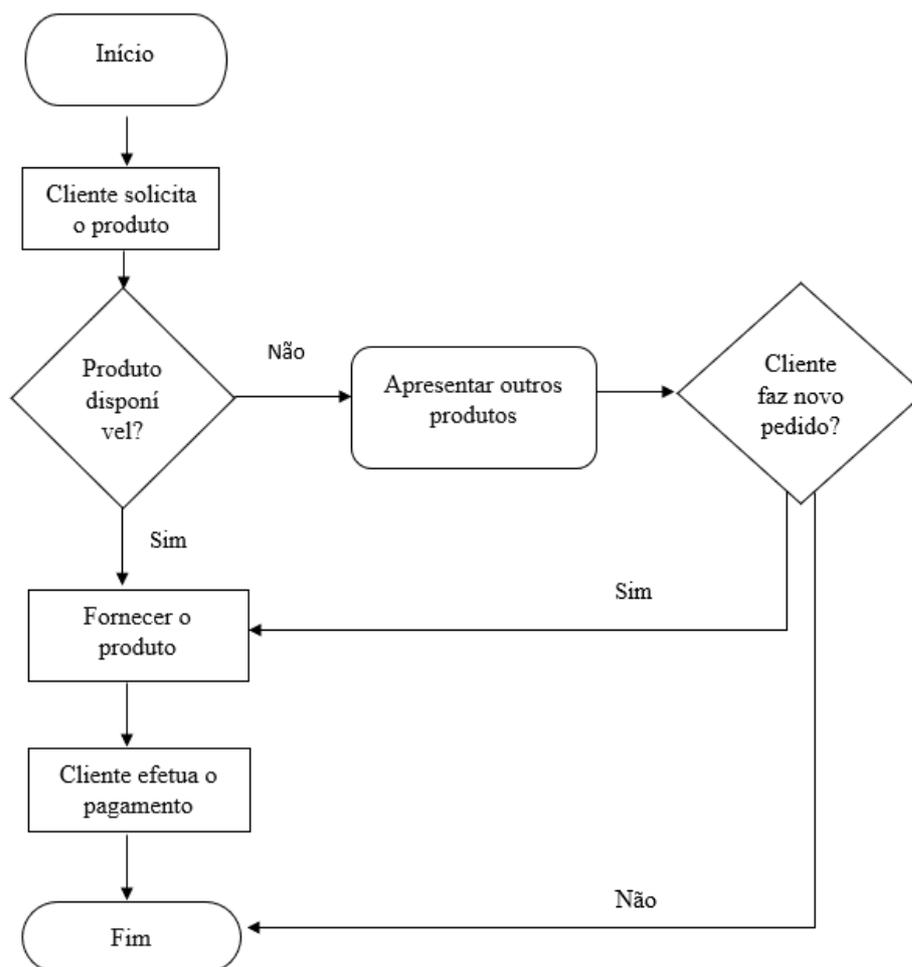


**Fonte:** Dados do relatório (2022)



## 4.3.3 ATIVIDADE 3: ATENDIMENTO AO CLIENTE

Figura 5 - Fluxograma da atividade 3



Fonte: Dados do relatório (2022)



#### 4.4 ANÁLISE SWOT

Como visto na seção acima, o funcionamento do estabelecimento é parecido com qualquer outro do mesmo ramo. Após a execução da atividade 2, tem-se a abertura ao público e assim se é executada a atividade 3. Por fim, foi feita uma análise geral da empresa durante o período do estágio, e junto com um diálogo com a proprietária do estabelecimento, são demonstradas no Quadro 2, as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças que a empresa tem, o que serve de base para aplicar soluções que auxiliem no crescimento do negócio.

**Quadro 2-** Análise SWOT da empresa

Strengths (forças)	Weaknesses (fraquezas)
Localização Preço acessível Fluxo de atendimento Ambiente familiar	Pouca variedade de lanches Apenas 1 método de pagamento
Opportunities (oportunidades)	Threats (ameaças)
Parcerias com fornecedores Novos lanches Abertura de novas empresas próximas	Concorrência nas proximidades Aumento de preços dos fornecedores Impostos/inflação Surgimento de uma nova pandemia mundial

**Fonte:** Dados do relatório (2022)

Tendo como base o quadro acima, nota-se que as principais fraquezas do estabelecimento, se encontram na parte do atendimento ao cliente, que em uma visão resumida, a pouca variedade de lanches faz com que o cliente se dirija a outro estabelecimento. Isso acarreta na diminuição de vendas, e assim, gera prejuízo, além da limitação na forma de pagamento que também é motivo de reclamação por parte dos clientes e impede um aumento de lucro. Para contornar essas situações foi utilizada a ferramenta 5W2H, que encontra-se na próxima seção.



## 5. SOLUÇÕES E SUGESTÕES PROPOSTAS

Para propor soluções para as fraquezas mostradas no Quadro 2- Análise SWOT da empresa, foram criados quadros com soluções baseadas na ferramenta 5W2H, esta que visa responder as perguntas a seguir:

1. W – what? – oque será feito?
2. W – why? – por que será feito?
3. W – Where? – onde será feito?
4. W – When? – quando será feito?
5. W – who? – por quem será feito?
6. H – how? – como será feito?
7. H – how Much? – quanto custará?

O Quadro 3 ficou responsável de propor uma solução para o problema de “falta de variação de lanches”, tendo como proposta a criação de um cardápio de lanches mais variados, para maior atração de público.

**Quadro 3** - 5W2H para falta de variação de lanches

Ação proposta	Criar um cardápio de lanches mais variado
What?	Aumentar a variedade de lanches
Why?	Ter uma maior opção de lanches para captar mais clientes
Where?	Na empresa
When?	Até 30/03/2023
Who?	A proprietária
How?	Comprando maquinário e ferramentas para execução do serviço
How Much?	R\$ 900,00

**Fonte:** Dados do relatório (2022)

A eficácia deste plano seria alcançada através da adição de novas opções de lanches. Observando os pedidos dos clientes, notou-se que há uma procura por lanches do tipo misto quente, tapiocas e sanduiches naturais. Tais lanches não são servidos nos concorrentes próximos, o que adicionaria um atrativo a mais para os clientes. O valor de 900 reais será para a aquisição de um frigobar para a refrigeração dos insumos que são utilizados na fabricação dos lanches; de panelas para o preparo da tapioca e de uma sanduicheira para agilizar o processo da fabricação dos mistos-quentes.

Já o Quadro 4 ficou responsável pela solução do problema de “um único método de pagamento” sendo viável a proposta da adesão de outros métodos de pagamento, para facilitar o pagamento dos clientes.



**Quadro 4 - 5W2H para único método de pagamento**

Ação proposta	Adesão a outros métodos de pagamento
What?	Ter mais opções de pagamento
Why?	Facilitar o modo de pagamento dos clientes
Where?	Na empresa
When?	Até 30/03/2023
Who?	A proprietária
How?	Aquisição de uma máquina de cartões e a criação de uma chave pix
How Much?	R\$ 400,00

**Fonte:** Dados do relatório (2022)

A solução proposta para este empecilho está na aquisição de uma maquineta de cartões que aceitam crédito e débito, com o objetivo de dar mais opções de pagamento e também facilitar o consumo ainda maior daqueles que optarem pela opção de crédito, sendo possível o pagamento deste na sua fatura. Haverá também a criação de uma chave PIX, feita gratuitamente, afim de também facilitar o pagamento para os clientes que optam por não efetuar o pagamento em espécie.

Para finalizar, as sugestões que também foram feitas para o empreendimento foram as seguintes: a) criação de uma logomarca, visto que o estabelecimento não tem; b) desenvolvimento e registro de um nome fantasia, pois, a empresa está registrada apenas com o nome da proprietária; c) definir a visão, missão e valores, visto que a empresa não os possui.



## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o período realizado, o discente desenvolveu três atividades dentro o âmbito empresarial, que foram: a) logística do estoque, b) higienização e organização do ambiente e c) atendimento ao cliente. Todas atividades executadas possuem o intuito de pôr em prática a teoria aprendida e, também, aprimorar as habilidades do discente, que foram auxiliadas pela proprietária, afim de se obter os melhores resultados.

Na parte de soluções propostas foi feito o uso das ferramentas de análise SWOT e 5W2H. Ambas ferramentas foram fundamentais para a detecção dos problemas que foram mostrados neste relatório. As soluções foram: a criação de um cardápio mais variado de lanches, para o problema de poucas opções de lanches, que visa uma maior captação de clientes, e para o problema de pouco método de pagamento, a solução foi de aderir a outros métodos, com o objetivo de facilitar o pagamento dos clientes. Ambas as soluções se forem efetuadas com sucesso, poderá aumentar o lucro da empresa fazendo com que a proprietária possa efetuar possíveis novas melhorias futuras.

Por fim, durante o período do estágio pude aprender e aprimorar ainda mais as habilidades que foram adquiridas durante a formação. Desta forma, para competir com profissionais que já estão neste ramo a mais tempo e com mais experiência, aprimorei meus conhecimentos, habilidades e atitudes, edificando os atributos que estão presentes no meu enredo de competências.



## REFERENCIAS

STONER, James A. F. FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5 ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Princípios da administração: o essencial em teoria geral da administração**. Editora Manole, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da administração**. 6. ed. rev. e atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002. 11ª reimpressão.

TRIGUEIRO, Francisco Mirialdo Chaves; MARQUES, Neiva de Araújo. **Teorias da Administração I**. 3. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / Ufsc; [Brasília]: Capes: Uab, 2014. 168 p. Disponível em: [https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/401253/1/Livro\\_Teorias\\_da\\_Administracao\\_I%20WEB%20atualizado.pdf](https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/401253/1/Livro_Teorias_da_Administracao_I%20WEB%20atualizado.pdf). Acesso em: 24 out. 2022.

PORTAL SEBRAE (Brasil) (ed.). **Entenda a importância da gestão de estoque**. 2022. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-melhorar-a-gestao-de-produtos-no-varejo,6ed4524704bdf510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 22 out. 2022.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON Robert. **Administração da produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

