



2022

**PROJETO DE CONSULTORIA  
EMPRESARIAL**



UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS  
**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL**  
GESTÃO EFICAZ DE PESSOAS  
**BIROSCA BAR E RESTAURANTE**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

NOVEMBRO 2022

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS  
ADMINISTRAÇÃO

**PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL**  
**GESTÃO EFICAZ DE PESSOAS**  
**BIROSCA BAR E RESTAURANTE**

MÓDULO GESTÃO DE PESSOAS

Avaliação de Desempenho – Profa. Karina Strobel

Seleção e Retenção de Talentos – Prof. Marcelo Alexandre Correia da Silva

Liderança e Coaching – Prof. Almir Abreu

Departamento Pessoal – Prof. Danilo Morais Doval

Projeto de Gestão de Pessoas – Prof. Rodrigo Simão da Costa

Estudantes:

Bruna Cristina da Silva RA: 20000328

Gabriel Rigon Grilo RA: 20000181

Lilian Vitória Feliciano RA: 20000502

Luiz Gabriel Simionato RA: 20000371

Rafaella Maldonado de Sousa RA: 20000185

Shirley de Oliveira Abreu RA: 20001580

Vanessa Toratti RA: 20001306

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP  
NOVEMBRO 2022

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	5
3. PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL	6
3.1 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	6
3.2 SELEÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS	7
3.2.1 AVALIAÇÃO DO PROCESSO SELETIVO	7
3.2.2 GESTÃO DE PESSOAS (CICLO DE DESENVOLVIMENTO)	8
3.3 LIDERANÇA E COACHING	9
3.3.1 COMO A LIDERANÇA SE PREPARA PARA GERIR A EQUIPE	10
3.3.2 COMO PREPARAR CADA COLABORADOR DA EMPRESA	11
3.4 DEPARTAMENTO PESSOAL	12
3.4.1 DA ATIVIDADE EMPRESARIAL E SINDICATO	18
3.4.2 DA FOLHA DE PAGAMENTO	19
4. CONCLUSÃO	21
REFERÊNCIAS	22

# 1. INTRODUÇÃO

Muito se discute a importância de se ter um clima organizacional favorável ao bem estar dos colaboradores, mas existem muitas suposições do que ser feito para que isso se torne real na empresa. Dito isso, esse projeto de consultoria terá como objetivo principal, identificar pontos de melhoria que a empresa escolhida possui nesse atual momento em torno do aspecto de gestão de pessoas.

Realizado esse levantamento, conseguirá ser desenvolvido ideias e projeções do que pode ser realizado no estabelecimento, para que não só o clima organizacional como um todo melhore por si só, mas também a motivação de cada funcionário; a tomada de decisão dos empresários que poderão ser mais assertivas com base no bom relacionamento adquirido, que por conseguinte leva a uma melhor visão do que ocorre na empresa; desenvolver metas e métricas realistas e adequadas que atendam a necessidade da organização; identificar se as funções de cada colaborador está sendo cumprida da forma ideal sem que haja sobrecarga ou o não cumprimento total da mesma e conseqüentemente, obter uma liderança objetiva e focada com base nos dados obtidos para que se desenvolva um plano ideal para o crescimento da empresa, o que reflete também na percepção dos clientes, que pode colaborar para que a mesma seja uma potencial referência de mercado nesse âmbito.

Dessa forma, a proposta do nosso trabalho, visa desenvolver as matérias vistas nos módulos de administração e colocar em prática tudo aquilo que aprendemos em aula, visando focar de forma objetiva na resolução dos problemas relacionados à Gestão de Pessoas. É válido ressaltar que por ser um serviço totalmente manual, o condicionamento físico e mental dos funcionários impactam diretamente no produto final, mostrando como o trabalho realizado pelo grupo é fundamental para uma melhora em seu rendimento futuro.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa BIROSCA BAR E RESTAURANTE foi fundada no dia 31/05/2006 pela empresária e investidora Marilda da Glória Corrêa Benetti, sendo seu CNPJ é 08.183.541.0001-04. Está localizada na Rodovia Poços/Campestrinho, S/N, Bairro Campestrinho no município de Divinolândia-SP, Cep 13780-000. Telefone empresarial (19) 3663-1632 e E-mail atual@outcenter.com.br.

A empresa tem como Missão servir as pessoas que buscam uma comida típica mineira de qualidade, prestando um ótimo atendimento e dessa forma fortalecendo o laço com os clientes e construindo um ambiente familiar onde as pessoas se sintam à vontade de poder saborear o seu típico prato favorito.

A empresa tem como visão expandir a empresa Biroasca para novos lugares e consequentemente alcançar mais clientes, claro, mantendo a qualidade de seus serviços atingindo um lugar no mercado de respeito.

Os valores da empresa são: Honestidade, qualidade, dedicação, respeito, educação e paixão pela culinária mineira..

Uma breve explicação sobre o serviço prestado pela empresa é a realização de pratos culinários exóticos da região mineira, utilizando o conhecimento e habilidades dos funcionários na criação dos mesmos, possuindo uma grande variedade de pratos para quaisquer tipos de gostos.

Por conta de ter atendimento de pessoas grande parte do dia é possível dizer que o momento de chegada dos clientes, de seu atendimento até o prato a ser realizado e entregue faz parte do produto entregue pela empresa, por conta disso, é preciso que tudo esteja harmônico para que a qualidade do serviço e atendimento agrade o cliente, construindo assim o ponto forte da empresa Biroasca.

### **3. PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL**

#### **3.1 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

A avaliação de desempenho é uma ferramenta do RH para analisar a performance de um colaborador ou de um time inteiro. Por meio da Avaliação de Desempenho, é possível avaliar competências técnicas e comportamentais dos colaboradores. E, ainda, relacioná-los com a cultura da empresa, também é possível analisar se os métodos de seleção estão corretos e eficientes, possibilitando a correção dos processos e evitando novas contratações equivocadas. Como afirma Batalha “É importante salientar que a avaliação é realizada de tempos em tempos, em ciclos, para analisar um período em específico. Só assim é possível examinar a evolução do colaborador ou time”. (BATALHA; FELIPE, 2020).

No caso da empresa "Birosca bar e restaurante" são analisadas em formas de feedbacks semanais. Buscando localizar possíveis empecilhos que ocorrem no cotidiano e dessa forma desenvolver maneiras para que seja possível amenizá-los ou até mesmo resolvê-los completamente.

Os funcionários são analisados juntamente com seus chefes (chefe, secretária e chefe de cozinha) e recebem uma remuneração por seu desempenho de acordo com seus esforços, fazendo com que potencializem seus esforços, gerando mais motivação e aumentando a produtividade para superar as metas. Vale ressaltar que a remuneração citada acima pode variar, dito isso é plausível supor que a empresa não utiliza uma avaliação de desempenho estruturada, pois a cada mês varia a pessoa e a bonificação, sendo ela um aumento no salário naquele mês onde o desempenho foi considerado pela equipe o melhor, em forma de bonificação ou uma cesta básica que compense o valor de uma bonificação como citado anteriormente.

Estar em constante contato com os funcionários é fundamental para alinhar as expectativas, corrigir possíveis problemas, e traçar novas metas para o profissional, o que faz com que sua produtividade esteja sempre em alta.

Uma forma que o grupo cogitou e que se fosse implementado pela empresa poderia, aumentar os resultados e principalmente a qualidade, seria buscar parcerias com empresas que possuem cursos específicos dentro da área gastronômica e dessa forma, inserir seus funcionários para melhorar as suas qualificações.

## **3.2 SELEÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS**

Com a competitividade cada vez maior no mundo corporativo, as empresas sentem a necessidade de gerar planos de ação para que os melhores funcionários permaneçam na companhia. Isso é o que chamamos de retenção de talentos.

Esse processo se inicia durante o recrutamento e seleção, em que o RH precisa encontrar o perfil compatível com a cultura organizacional, além das habilidades técnicas e comportamentais.

Quando esse colaborador é contratado, ele deseja ser reconhecido por seu trabalho e, assim, permanecer sempre motivado, engajado e produtivo, tornando-o um profissional de alta performance.

Na empresa que estamos trabalhando como é um bar/lanchonete essa seleção e retenção de talentos é feita através de análise de currículos onde analisam a sua experiência com a área, se caso selecionados passam por um teste na prática para ver se irão se adaptar e se gostaram da função desempenhada.

Depois dessas etapas, escolhem quem mais se encaixou nas suas expectativas do que estavam procurando e essa é a pessoa efetivada.

Já para realizar a retenção de talentos, a empresa valoriza o desempenho de seus colaboradores e os retribui com diversas formas de reconhecimento, como bonificações, entre outros. Também tem um ambiente acolhedor, na qual o colaborador se sente confortável e mais disposto a trabalhar.

### **3.2.1 AVALIAÇÃO DO PROCESSO SELETIVO**

A empresa BIROSCA BAR E RESTAURANTE por se tratar de um ambiente familiar tem como seus funcionários membros da mesma família ou conhecidos desta família. É muito comum ver empresas com o mesmo tipo de empregabilidade, onde o método utilizado para reter esses talentos são visadas as seguintes situações: pessoas conhecidas que estão precisando trabalhar, estão procurando o primeiro emprego ou que têm algum tipo de experiência nesse ramo.

O ambiente organizacional da empresa é considerado um ambiente amigável, onde todos se relacionam bem e conversam entre si, baseando se nisso é fácil concluir que os colaboradores possuem total segurança ao expressar opiniões, fazer perguntas e dar ideias para a melhoria.

A empresa sempre preza por um ambiente de trabalho leve e descontraído, valorizando um clima de amizade entre todos os colaboradores, para que não haja rivalidade ou disputa interna que não seja saudável aos mesmos. Se trata de um lugar que se compreende que errar é completamente normal, o erro não é tratado com desrespeito ou algum tipo de punição, até porque empresas que punem severamente seus funcionários têm menores chances de crescer.

Segundo Christiane de Melo Rego Souto (2008) “A satisfação do funcionário é fundamental no setor de serviços, pois assegura que os funcionários irão tratar os clientes de forma respeitosa, uma vez que funcionários infelizes, frustrados e divergentes, são visíveis para os clientes e afetam de forma nociva as percepções dos clientes sobre a qualidade do serviço prestado e a satisfação do cliente com este serviço.”

Entender que seus colaboradores são as ferramentas fundamentais para o sucesso da sua organização de modo que todos devem ser compreendidos, respeitados e valorizados é de suma importância para o crescimento organizacional.

O BIROSCA BAR E RESTAURANTE também facilitam a comunicação com a gerência/proprietários da empresa, possibilitando diálogos com acesso direto sem precisar passar por terceiros, o que possibilita uma segurança maior aos funcionários de serem ouvidos e ter uma sensação de acolhimento por parte da empresa.

É se pensado nos resultados, pois são os resultados positivos que movem a empresa e garantem emprego e sustento para muita gente, mas o lado do bem-estar de todos também é pautado. A saúde física e emocional dos funcionários também são priorizados, o que se trata de um grande diferencial, pois hoje em dia essa questão é muito falada, mas poucas empresas estão preocupadas de fato.

### **3.2.2 GESTÃO DE PESSOAS (CICLO DE DESENVOLVIMENTO)**

Para que a empresa passe uma boa imagem para os clientes e assim conseguir atraí-los e também ter colaboradores muito bem treinados e satisfeitos com a sua área de atuação, a equipe pensou em algumas sugestões para o desenvolvimento da empresa.

Para os clientes pensamos que podem ser realizadas atrações musicais no estabelecimento, fazer algum dia separado para karaokê e também implementar promoções em dias da semana específicos, e/ou feriados também. Na área de comidas ter um nicho para que assim consigam se dedicar melhor nos pratos, e nos drinks e bebidas ter uma variedades razoável, mas bem trabalhados.

Para a equipe de colaboradores, pensamos no plano de carreira, realizando participações em vários tipos de treinamentos quinzenais em áreas diferentes, para que assim possam adquirir maior conhecimento com uma amplitude maior de áreas, eles podem também dar sugestão de algum treinamento ou algo que queiram fazer para melhora de si próprio.

Para os que estão entrando agora, também participaram do treinamento e vão ter todo apoio necessário nesse começo com o auxílio de outra pessoa para orientá-lo e tirar suas dúvidas caso tenha, e também apresentar a empresa e como é a sua gestão.

Pensamos em realizações de reuniões se possível duas vezes por mês para falar de todos os pontos da empresa e também para todos darem suas opiniões e expor seus pontos e conhecimentos que possam ser agregados aos demais. Nesse ambiente de reunião eles podem sentir que tem voz, e que a sua opinião é válida é importante para empresa.

Quando ocorre o caso de desligamento, a empresa visa sempre pensar no colaborador, se foi ele quem quis se desligar tentamos entender o lado dele e ver se conseguimos reverter isso, mas se for por conta da empresa lidam com isso da melhor maneira de uma forma que ele consiga sair bem e se estabilizar logo.

### **3.3 LIDERANÇA E COACHING**

Uma das formas mais eficientes de ter bons líderes é promover treinamentos de liderança com uma abordagem focada nos desafios da gestão de pessoas. “O treinamento é uma oportunidade para trocar ideias, visualizar dificuldades e desenvolver as habilidades técnicas (*hard skills*) e comportamentais (*soft skills*) da liderança”. (SELPE, REDAÇÃO. 2022)

Além disso, para liderar bem, o profissional deve estar um passo à frente, prevendo dificuldades, encontrando soluções e orientando a equipe. De modo geral, o time espera que a liderança tenha respostas para as mais variadas perguntas. Na prática, sem o preparo adequado, o líder pode se perder em meio às dificuldades e comprometer os resultados por não saber como lidar com pessoas. “São desafios cotidianos que ele precisa vencer para se tornar uma referência e ter um time de alta performance”. (SELPE, REDAÇÃO. 2022)

“Em alguns profissionais a liderança é nata, em outros, é preciso visualizar as habilidades e competências para serem desenvolvidas. O fato é que um líder está em constante movimento, priorizando o bem-estar de todos e um ambiente de trabalho construtivo”. (SELPE, REDAÇÃO. 2022)

Com isso em mente, o grupo recolheu informações referente ao sistema de liderança utilizado na empresa e foi encontrado uma hierarquia onde é existente 3 funções com a responsabilidade de liderança: Chefe (Responsável e dono da empresa), Secretária (Responsável pela organização e passagem de afazeres e tarefas para os colaboradores), e por fim a Chefe de Cozinha que, busca coordenar e instruir na realização dos serviços, sejam eles os pratos feitos para os clientes que utilizam o estabelecimento diretamente (indo até o local) ou as marmitas, que são entregues por meio do Delivery.

Para ajudar os líderes a desempenhar melhor suas funções a empresa conta com um consultor que semanalmente faz visitas e para pontuar possíveis problemas e como solucioná-los. Além disso, o consultor realiza palestras para os funcionários da empresa, os guiando em como agir no ambiente de trabalho e dessa forma os valorizando como profissionais e pessoas. Claro que por meio disso a empresa mostra um alinhamento de suas estratégias, os valores, a missão e o propósito da empresa.

### **3.3.1 COMO A LIDERANÇA SE PREPARA PARA GERIR A EQUIPE**

O colaborador por meio de sua individualidade, vem demonstrando que deve ser considerado como parte principal na organização, onde analisando este indivíduo, observa-se que ele não caracteriza apenas mais uma peça no processo produtivo, e sim o ponto chave para assegurar o sucesso de qualquer empresa. Observar a importância do líder e seu papel como influenciador e motivador dos indivíduos nas organizações, além de se verificar que o líder se caracteriza como peça principal para orientação e condução da equipe frente às constantes mudanças e inovações no ambiente de trabalho, focando sempre na maximização dos resultados.

A grande influência que o líder possui em relação à equipe e à geração de resultados, por meio de um processo transparente, de abertura com a equipe, gerando confiança, com planejamento e relacionamento entre os indivíduos, implicando assim em um ambiente agradável de trabalho.

Um bom líder deve obter a capacidade de cuidar de pessoas além das metas, logo, é importante apostar na motivação diariamente para a equipe conquistar os resultados almejados, um bom líder é capaz de motivar, inspirar, ser exemplo, e reconhecer o trabalho das pessoas.

É necessário entender as dificuldades dos colaboradores, sanar dúvidas e aplicar feedback constantemente, ser observador e ao mesmo tempo respeitar o tempo e espaço de cada funcionário.

Pensando na empresa do nosso Projeto que trabalha no ramo de restaurantes onde o líder se relaciona com diversos tipos de pessoas e enfrenta diversas situações no dia a dia, é muito importante saber se adaptar e ser flexível, o que faz toda a diferença na hora de resolver problemas. Saber se comunicar, sempre dando maior importância ao ato de ouvir do que ao ato de falar.

O ato de ouvir fortalece relacionamentos e aumenta a capacidade de influência da liderança de uma equipe, saber ouvir também faz com que o ambiente de trabalho se torne mais saudável e esteja mais aberto à inovação. Uma boa comunicação, é possível fazer com que todos sigam na mesma direção, canalizando suas forças. Pode criar e fortalecer a cultura organizacional da empresa.

### **3.3.2 COMO PREPARAR CADA COLABORADOR DA EMPRESA**

O resultado de um serviço de uma determinada empresa está ligada diretamente à mão de obra dos colaboradores de uma empresa. A qualidade de seus serviços é o que destaca uma empresa no mercado para que tenham mais clientes e cresça cada vez mais. Dito isso é importante ressaltarmos que em toda empresa a comunicação dos líderes com seus liderados é de suma importância para o entendimento do serviço que será realizado pelo colaborador, sendo que, na maioria das situações a equipe no qual atua na empresa ficará encarregado de auxiliar e ensinar na realização do serviço e como será feita a função que foi designado pelo líder. “O líder moderno é aquele que consegue ouvir e direcionar os seus liderados para que eles ampliem as capacidades das suas qualidades. O papel da liderança é identificar e estimular que o potencial dos liderados se destaque para o sucesso coletivo”. (MARQUES, JOSÉ. 2022)

Considerando os valores da empresa, a qualidade do serviço prestado está ligada diretamente no trabalho em equipe da empresa, entregando um serviço de qualidade e aumentando a demanda e com isso aumentando o lucro da empresa. Como citado acima no projeto, a empresa trabalha com bonificações diversas para seus funcionários, enfatizando o bom rendimento ao mês. “O estímulo faz parte de um modelo de gestão que já conquistou seu terreno no mundo dos negócios. Afinal, uma empresa que busca a excelência jamais vai

atingir esse objetivo se seus colaboradores não estiverem dispostos a buscá-la também”. (XAVIER, RENATO. 2017)

A consultoria de modo geral é indispensável para as empresas no dia de hoje, como se trata de troca de informações com o intuito de melhorar o rendimento do trabalho de uma organização é cabível que as empresas busquem por esse tipo de serviço. Na empresa Biroasca Bar e Restaurante possui a contratação de um consultor que visa realizar análises junto a um serviço de coaching, visando compreender e melhorar a performance dos líderes com seus colaboradores. “Um clima organizacional mais harmonioso garante processos mais acertados, maior satisfação dos trabalhadores, motivação e engajamento para alcançar os objetivos do negócio”. (BRASIL, KIENBAUM. 2021)

### **3.4 DEPARTAMENTO PESSOAL**

Na descrição de cargos temos uma documentação que relata quais são as funções ocupadas e as tarefas de cada funcionário que está registrado na empresa, tornando clara cada uma das funções que serão executadas pelos colaboradores. Abaixo temos 5 exemplos com informações retiradas da CBO ( Classificação Brasileira de Ocupação)

Ocupação: 5134-05: Garçom

Família: 5134: Trabalhadores no atendimento em estabelecimentos de serviços de alimentação, bebidas e hotelaria

Ganha entre 1.395 e 2.407 para uma jornada de trabalho média de 43 h semanais

O site Valor Consulting mostra as atividades inerentes às ocupações, separando em grandes as funções a serem exercidas pelo funcionário.

“Grade A (servir o cliente): administrar fluxo de pratos entre cozinha e mesas; checar conta; checar pedido antes de servir; completar bufê; destrinchar peixe; encaminhar pedidos para cozinha e bar; entregar cardápio; fatiar carne (churrascaria); fazer porções para viagem; mapear mesa para entrega de pratos; receber contas; servir aperitivos; servir bandeja; servir bebidas; servir café; servir chá, licores e digestivos; servir charutos; servir pratos; servir queijos; servir sobremesas; servir vinho; tirar pedido; trazer conta; trazer couvert;

Grade B (atender o cliente): acomodar cliente; acompanhar cliente à mesa; atender reclamações do cliente; dar sugestões; descrever pratos e produtos oferecidos; fornecer informações ao cliente; informar previsão de tempo de espera; questionar as preferências do cliente; recepcionar cliente;

Grade C (montar praça, carrinho, mesa, balcão, bar): decorar mesa; dobrar guardanapos; escolher louça; forrar a bandeja; montar a mesa, bandeja, balcão e bar; montar carrinho; montar kits de descartáveis (guardanapos, talheres, sal); organizar estrutura de apoio (montar mise-en-place); providenciar gelo; repor aparadores e guéridons; repor bebidas em geral; repor material de apoio (fazer ménage); selecionar alimentos e bebidas; selecionar copos; selecionar produtos (limpeza e outros); selecionar talheres; substituir cinzeiros; substituir cobre-manchas;

Grade D (organizar o trabalho): conferir ordem de serviço; contar número de couverts e refeições servidas; controlar acesso de pessoas; controlar prazo e data de validade de alimentos e bebidas; controlar sobras e perdas; observar cumprimento das normas sanitárias; observar segurança do local de trabalho; requisitar utensílios, equipamentos e produtos de limpeza; verificar estoque de bebidas e alimentos; verificar lista de reserva; verificar material de trabalho (utensílios e equipamentos); verificar quantidade e disponibilidade de produtos;

Grade E (preparar alimentos e bebidas (entradas, saladas, drinks etc)): colocar bebidas para gelar; enfeite drinks, coquetéis e pratos; fazer serviço de 'réchaud'; flambar sobremesas, pratos e bebidas; observar a apresentação dos pratos; observar o ponto de cozimento dos alimentos; preparar canapés; preparar coquetéis, drinks, aperitivos; preparar saladas; preparar 'couvert'; preparar 'sorbets' e 'amuse-gueules';

Grade G (realizar serviço de vinhos): abrir garrafa; apresentar carta de vinhos; apresentar vinho para o cliente; compatibilizar vinhos e alimentos; decantar o vinho; mostrar rolha ao cliente; trocar vinhos e copos de acordo com cardápio escolhido;

Grade H (desmontar praça): arrumar o espaço; desmontar carrinho; desmontar mesas; desmontar o bufê (buffet); encaminhar enxoval de mesa para lavanderia; guardar louças, copos e prataria; guardar produtos; inventariar bebidas consumidas; inventariar o material (louças, pratarias, enxoval de mesa); recolher louça, talheres, copos e bandejas; tirar toalhas;

Grade I (higienizar utensílios e equipamentos): destinar o lixo; esterilizar instrumentos e materiais; lavar utensílios; limpar balcão e bancada; limpar bandejas e carrinho; limpar equipamentos; limpar mesa; limpar o chão; limpar prataria; pôr louça e/ou prataria na máquina de lavar; retirar louça e prataria da máquina de lavar; retirar restos de comida; secar louça e/ou prataria; separar lixo;

Grade Z (demonstrar competências pessoais): contornar situações adversas; cumprir normas e procedimentos sanitários; demonstrar capacidade de organização; demonstrar cordialidade; demonstrar criatividade; demonstrar dinamismo; demonstrar discrição; demonstrar equilíbrio emocional; demonstrar proatividade; demonstrar senso de

responsabilidade; discriminar sabores, odores e cores; lidar com estresse; manter-se atento; ouvir atentamente (saber ouvir); participar de concursos; trabalhar em equipe”

GARÇOM, Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

Ocupação: 5132-05: Cozinheiro de restaurante

Família: 5132: Cozinheiros

No cargo de Cozinheiro Geral se inicia ganhando R \$1.237,00 de salário e pode vir a ganhar até R \$1.897,00. A média salarial para Cozinheiro Geral no Brasil é de R \$1.424,00.

No site Valor Consulting mostra cada atividade realizada por um cozinheiro geral, divididas em grades.

“Grade A (preparar alimentos): aquecer alimentos pré-preparados; avaliar sabor, aroma, cor e textura dos alimentos; controlar tempo e métodos de cocção; finalizar molhos quentes e frios; temperar alimentos de acordo com métodos de cocção;

Grade B (finalizar alimentos): decorar pratos de acordo com apresentação definida; encaminhar alimentos prontos para o local apropriado; montar alimentos de acordo com apresentação definida;

Grade C (pré-preparar alimentos): descongelar alimentos; desossar carnes, aves e pescados; elaborar caldos, fundos e molhos básicos; elaborar massas; higienizar alimentos; limpar carnes, as, pescados e vegetais; marinar carnes, aves, pescados e vegetais; porcionar alimentos; pré-cozinhar alimentos;

Grade D (planejar rotina de trabalho): assessorar compras de equipamentos e utensílios; colaborar na criação do cardápio; especificar alimentos; identificar necessidade de novos equipamentos; listar ingredientes de acordo com o plano de produção e capacidade de armazenamento; otimizar uso dos equipamentos; planejar cardápios; planejar estocagem; planejar rotina de limpeza; quantificar ingredientes; requisitar materiais; solicitar manutenção de equipamentos; testar receitas;

Grade E (iniciar atividades na cozinha): definir horários de execução e término de tarefas de acordo com prioridades; distribuir tarefas entre ajudantes e auxiliares; higienizar equipamentos, utensílios e bancada; observar padrão de qualidade dos alimentos; organizar ingredientes conforme a produção; organizar utensílios de trabalho; usar uniforme; verificar funcionamento dos equipamentos;

Grade F (fechar cozinha): desligar equipamentos; fechar instalações e dependências; guardar produtos não utilizados; lavar equipamentos e utensílios;

Grade G (proceder estocagem e conservação de alimentos): acondicionar alimentos para congelamento; armazenar alimentos de acordo com as normas de higiene; controlar

armazenamento de alimentos; controlar temperatura de alimentos; etiquetar alimentos; verificar condições de alimentos para reaproveitamento;

Grade Y (comunicar-se): comunicar-se com a equipe; comunicar-se com o cliente; comunicar-se com o salão (garçom, maitre); comunicar-se com o superior hierárquico; conhecer linguagem técnica; informar necessidades de matérias primas; interpretar manuais de procedimentos; interpretar pedidos e comandas; interpretar receitas;

Grade Z (demonstrar competências pessoais): aguçar visão; aprender o manuseio de novos equipamentos; atualizar-se na profissão; demonstrar asseio pessoal; demonstrar capacidade de iniciativa; demonstrar capacidade de ser flexível; demonstrar criatividade; demonstrar honestidade profissional na preparação dos alimentos; demonstrar versatilidade; desenvolver paladar e olfato; dominar técnicas de preparação e conservação de alimentos; evitar perdas e desperdícios; freqüentar treinamentos quando oferecidos; ler livros e revistas especializadas; participar de eventos culinários; trabalhar com atenção; trabalhar com ética; trabalhar em equipe; usar epi; zelar pelos equipamentos e utensílios”

Ocupação: 5134-35: Atendente de lanchonete

Família: 5134: Trabalhadores no atendimento em estabelecimentos de serviços de alimentação, bebidas e hotelaria

Hoje quem trabalha como Atendente de Lanchonete ganha em média um salário de R\$ 1.051,00

Em informações consultadas no site Valor Consulting, mostra as atividades que devem ser executadas por um atendente de lanchonete, divididas em grades como vemos abaixo:

“Grade A (servir o cliente): administrar fluxo de pratos entre cozinha e mesas; checar conta; checar pedido antes de servir; encaminhar pedidos para cozinha e bar; entregar cardápio; fazer porções para viagem; receber contas; servir aperitivos; servir bandeja; servir bebidas; servir café; servir chá, licores e digestivos; servir charutos; servir pratos; servir sobremesas; servir vinho; tirar pedido; trazer conta;

Grade B (atender o cliente): acomodar cliente; acompanhar cliente à mesa; atender reclamações do cliente; dar sugestões; descrever pratos e produtos oferecidos; fornecer informações ao cliente; informar previsão de tempo de espera; questionar as preferências do cliente; recepcionar cliente;

Grade C (montar praça, carrinho, mesa, balcão, bar): dobrar guardanapos; escolher louça; forrar a bandeja; montar a mesa, bandeja, balcão e bar; montar kits de descartáveis (guardanapos, talheres, sal); organizar estrutura de apoio (montar mise-en-place); providenciar gelo; repor bebidas em geral; repor material de apoio (fazer ménage); selecionar

alimentos e bebidas; selecionar copos; selecionar produtos (limpeza e outros); selecionar talheres; substituir cinzeiros; substituir cobre-manchas;

Grade D (organizar o trabalho): conferir ordem de serviço; controlar acesso de pessoas; controlar prazo e data de validade de alimentos e bebidas; controlar sobras e perdas; observar cumprimento das normas sanitárias; observar segurança do local de trabalho; requisitar utensílios, equipamentos e produtos de limpeza; verificar estoque de bebidas e alimentos; verificar material de trabalho (utensílios e equipamentos); verificar quantidade e disponibilidade de produtos;

Grade E (preparar alimentos e bebidas (entradas, saladas, drinks etc)): aquecer alimentos; colocar bebidas para gelar; cortar frutas para decoração; descongelar alimentos; observar a apresentação dos pratos; observar o ponto de cozimento dos alimentos; preparar café; preparar coquetéis, drinks, aperitivos; preparar frutas; preparar saladas; preparar sanduíches; preparar sorvetes, 'milk shakes' e 'chantilly'; preparar sucos; preparar 'couvert';

Grade H (desmontar praça): arrumar o espaço; desmontar mesas; desmontar o bufê (buffet); guardar louças, copos e prataria; guardar produtos; inventariar bebidas consumidas; inventariar o material (louças, pratarias, enxoval de mesa); recolher louça, talheres, copos e bandejas; tirar toalhas;

Grade I (higienizar utensílios e equipamentos): destinar o lixo; esterilizar instrumentos e materiais; lavar utensílios; limpar balcão e bancada; limpar bandejas e carrinho; limpar equipamentos; limpar mesa; limpar o chão; limpar prataria; pôr louça e/ou prataria na máquina de lavar; retirar louça e prataria da máquina de lavar; retirar restos de comida; secar louça e/ou prataria; separar lixo;

Grade Z (demonstrar competências pessoais): contornar situações adversas; cumprir normas e procedimentos sanitários; demonstrar capacidade de organização; demonstrar cordialidade; demonstrar criatividade; demonstrar dinamismo; demonstrar discrição; demonstrar equilíbrio emocional; demonstrar proatividade; demonstrar senso de responsabilidade; discriminar sabores, odores e cores; lidar com estresse; manter-se atento; ouvir atentamente (saber ouvir); participar de concursos; trabalhar em equipe”

Ocupação: 4211-25: Operador de caixa

Família: 4211: Caixas e bilheteiros (exceto caixa de banco)

Hoje quem trabalha como Operador de Caixa ganha em média um salário de R \$1.242,00.

Tendo diversas tarefas a serem executadas, o site Valor Consulting mostra cada uma delas divididas em grades.

“Grade A (receber valores de vendas de produtos e serviços): carimbar documentos e objetos; consultar tabela de preços, tarifas e prazos; disponibilizar os produtos e serviços no guichê; embalar produtos vendidos; emitir cupom fiscal; informar ao cliente o valor a ser pago; informar as condições de pagamento; oferecer produtos e serviços aos clientes; registrar mercadorias, produtos e serviços através de leitor ótico; vender produtos e serviços via telefone;

Grade B (controlar numerários e valores): abrir o caixa; conferir cheques recebidos; contar numerário; controlar fluxo de caixa; efetuar o fechamento do caixa; efetuar sangria conforme limite; efetuar troco; registrar entrada de numerário; registrar entrada de produtos com valor de numerário; registrar o preço da mercadoria e do serviço vendido; ressarcir o cliente por danos e prejuízos; sangrar valores do caixa; verificar autenticidade das cédulas recebidas;

Grade D (prestar informações): consultar código de defesa do consumidor; consultar os procedimentos e normas da empresa; divulgar promoções e eventos; informar a localização de mercadorias e produtos; informar ingredientes e validade dos produtos alimentícios; informar o horário de atendimento ao público; informar prazos e dias da semana definidos para troca de mercadorias; orientar sobre regras e normas fixadas pela empresa;

Grade E (realizar atividades técnico-administrativas): arquivar documentos e cupons fiscais; controlar estoque de materiais; efetuar pedidos de materiais; ministrar cursos de treinamento e reciclagem no local de trabalho; participar de cursos de treinamento; preencher borderô; preencher relatórios administrativos;

Grade Y (comunicar-se): anotar pedidos via telefone; atender as necessidades dos clientes; encaminhar os clientes aos setores competentes; orientar clientes via telefone; propiciar atendimento preferencial a gestantes, idosos e deficientes físicos; realizar pesquisa pós-venda; realizar pesquisa pré-venda; solicitar atendimento em caso de acidente ou emergência;

Grade Z (demonstrar competências pessoais): agir com ética; demonstrar agilidade; demonstrar assiduidade; demonstrar conhecimentos de informática; demonstrar eficiência; demonstrar empatia; demonstrar fluência verbal; demonstrar honestidade; demonstrar paciência; demonstrar pontualidade; demonstrar responsabilidade; manter sigilo profissional; manter-se atualizado; mostrar-se atencioso; relacionar-se com urbanidade; trabalhar em equipe;

Ocupação: 5143-20: Faxineiro

Família: 5143: Trabalhadores nos serviços de manutenção de edificações

A faixa salarial do Faxineiro fica entre R\$ 1.261,46 (média do piso salarial 2022 de acordos coletivos), R\$ 1.280,00

Atividades inerentes à ocupação:

Grade A (executar serviços de manutenção elétrica e mecânica): relatar avarias nas instalações; verificar funcionamento de equipamentos e instalações elétricas e de iluminação;

Grade B (executar manutenção hidráulica): limpar filtros; trocar filtros;

Grade D (limpar recintos e acessórios): aspirar pó; encerar pisos; lavar pisos; limpar cortinas e persianas; limpar móveis e equipamentos; limpar superfícies (paredes, pisos, etc.); limpar vidros; passar pano; recolher lixo; remover resíduos dos vidros; remover sujeira; secar pisos; varrer pisos;

Grade F (preparar trabalho): avaliar grau de sujeira; avaliar tipo de sujeira; avaliar tipo de superfície a ser trabalhada; controlar o estoque de material; diluir produtos (químicos e de limpeza); dosar produtos químicos; preparar produtos; selecionar produtos e materiais; solicitar compra de produtos químicos e de limpeza; solicitar equipamentos e materiais; verificar qualidade de produtos químicos e de limpeza; verificar validade de produtos químicos e de limpeza;

Grade G (trabalhar com segurança): inspeciona local a ser trabalhado; isolar área para manutenção e limpeza; montar andaime; montar balancim; montar cadeirinha; operar equipamentos; submeter-se a cursos de capacitação e qualificação; usar uniforme; utilizar epi;

Grade Z (demonstrar competências pessoais): contornar situações adversas; demonstrar paciência; demonstrar resistência física; demonstrar agilidade; demonstrar capacidade de trabalhar em alturas; demonstrar controle emocional; demonstrar destreza manual; demonstrar equilíbrio físico; demonstrar iniciativa; demonstrar prudência; reconhecer limitações pessoais; trabalhar em equipe”

### **3.4.1 DA ATIVIDADE EMPRESARIAL E SINDICATO**

O sindicato é uma associação de pessoas que se reúnem através de uma entidade para representar os interesses dos trabalhadores, tendo em vista buscar melhores condições de trabalho para quem está filiado a ele. Entre as principais finalidades do sindicato do trabalhador estão: Lutar pelas condições salariais, proteção de seus direitos e representar judicialmente seus filiados. Além de ser um dos grandes responsáveis por conquistas dos trabalhadores tais como o décimo terceiro salário, férias entre outras.

O sindicato a qual a empresa Biroasca pertence, é o SINTHORESCA (SINDICATO HOTEIS RESTAURANTES BARES E SIMILARES DE CAMP) CNPJ n. 46.112.108/0001-77.

O Piso Salarial de Ingresso REPIS, para os primeiros 90 (noventa) dias do contrato de trabalho determinado, será de R \$1.460,34 a partir de 1º de março de 2022. Após este período, será observado o piso salarial aos empregados contratados para trabalhar em empresas que se enquadrarem no REPIS (Regime Especial de Piso Salarial) em conformidade ao estabelecido na cláusula 3ª, será de R\$ 1.639,84 (Hum mil, seiscentos e trinta e nove reais e oitenta e quatro centavos).

### 3.4.2 DA FOLHA DE PAGAMENTO

A folha de pagamento é obrigatória para todas as empresas, é utilizada como um espelho das atividades trabalhistas de cada funcionário da empresa, também é usada para demonstrar os salários bruto e líquido, contendo as informações fiscais, contábeis e trabalhistas. O único imposto que é descontado dos funcionários nos exemplos que serão citados abaixo, é o INSS (Instituto Nacional de Seguro Social), esse desconto é depositado na Previdência Social, que futuramente será devolvido ao colaborador por meio de pensão, aposentadoria ou afastamento por doença.

A empresa tem como obrigação efetuar o depósito do FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) todos os meses e não deve ser descontado do colaborador, porém deve ser discriminado na folha de pagamento, o FGTS serve para dar suporte ao trabalhador em caso de demissão.

Para melhor entendimento sobre como é calculado a folha de pagamento, segue abaixo alguns exemplos de acordo com os cargos descritos anteriormente:

Empregado	Salário	INSS	Salário Líquido	FGTS
Garçom	R\$ 1.865,26	R\$ 149,69	R\$ 1.715,57	R\$ 149,22
Cozinheiro	R\$ 1.364,54	R\$ 104,63	R\$ 1.259,91	R\$ 109,16
Atendente de Lanchonete	R\$ 998,23	R\$ 74,87	R\$ 923,36	R\$ 79,86
Operador de Caixa	R\$ 1.194,57	R\$ 89,59	R\$ 1.104,98	R\$ 95,57
Faxineiro	R\$ 1.271,83	R\$ 96,28	R\$ 1.175,55	R\$ 101,75

No cargo do Garçom, o salário é de R \$1.865,26, no qual a alíquota para calcular o INSS é de 9%, gerando o desconto de R \$149,69, sendo o valor líquido a receber de R \$1.715,57. Já no cargo de Cozinheiro, o salário é de R \$1.364,54, no qual a alíquota para

calcular o INSS é de 9%, gerando o desconto de R \$104,63, sendo o valor líquido a receber de R \$1.259,91. O salário do Atendente de Lanchonete é de R \$998,23, no qual a alíquota para calcular o INSS é de 7,5%, gerando o desconto de R \$74,87, sendo o valor líquido a receber de R \$923,36. No cargo de Operador de Caixa, o salário é de R \$1.194,57, no qual a alíquota para calcular o INSS é de 7,5%, gerando o desconto de R \$89,59, sendo o valor líquido a receber de R \$1.104,98. No último cargo da tabela, o salário é de R \$1.271,83, no qual a alíquota para calcular o INSS é de 9%, gerando o desconto de R \$96,28, sendo o valor líquido a receber de R \$1.175,55. Para todos os funcionários, a alíquota para calcular o valor que a empresa deve depositar no FGTS é a mesma, sendo ela de 8%.

A empresa não possui descontos adicionais, pois o transporte e a alimentação são oferecidos de maneira gratuita para os funcionários. Portanto, o único ponto a descontar do funcionário é o INSS, visto que nenhum salário descrito anteriormente atinge salário necessário para o desconto de IR.

## 4. CONCLUSÃO

Levando-se em consideração os aspectos abordados nesse projeto, podemos destacar que a empresa Biroasca está sempre em busca de atualizações e melhorias não só para o comércio, mas também para seus stakeholders, clientes e colaboradores.

Um estabelecimento que por sua vez, tem como característica priorizar uma comunicação acessível entre a liderança e seus funcionários, consegue passar uma segurança maior aos mesmos, o que impacta diretamente no desempenho da equipe. Assim como, os programas de gratificações, que geram uma motivação maior em cada um, o que desperta o desejo de desempenhar sua função com mais assertividade e qualidade, voltando como um resultado positivo a empresa, que terá funcionários mais motivados e por conseguinte, entregarão um serviço mais satisfatório ao clientes.

Foi identificado como ponto de dificuldade, encontrar o sindicato no qual a empresa pertence. Como esse não era um assunto de conhecimento da gestão da empresa, foi necessário buscar em cada um dos sindicatos próximos na região e identificar qual era o correto, para após isso conseguirmos encontrar o piso salarial correspondente às funções estabelecidas dentro do negócio.

## REFERÊNCIAS

BATALHA, Felipe. **O que é Avaliação de Desempenho e quais seus objetivos?**. 2020. Disponível em: <[BRASIL, Kienbaum. \*\*Coaching de liderança\*\*. 2021. Disponível em: <<https://blog.kienbaum.com.br/coaching-de-lideranca/> > Acesso em: 24 out. 2022.](https://blog.impulseup.com/avaliacao-de-desempenho-o-que-e/#:~:text=A%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20Desempenho%20%C3%A9,com%20a%20cultura%20da%20empresa.> Acesso em: 17 set. 2022.</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

CONSULTING, Valor. **Trabalhadores dos serviços, vendedores do comércio em lojas e mercados**. 2022. Disponível em: <<http://consulta.mte.gov.br/empregador/cbo/procuracbo/conteudo/tabela3.asp?gg=5&sg=3&gb=1> > Acesso em: 31 out. 2022.

DIAS, Mariana. **Retenção de talentos: o que é, benefícios e 11 dicas de como aplicar na sua empresa: Retenção de talentos**. 2022. Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/retencao-de-talentos>> Acesso em: 17 set. 2022.

MARQUES, José. **Liderança e motivação, liderança-nas-empresas-modernas**. 2022. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/lideranca-e-motivacao/lideranca-nas-empresas-modernas/>> Acesso em: 24 out. 2022.

MTE, CBO. **Trabalhadores dos serviços, vendedores do comércio em lojas e mercados: Operador de Caixa**. 2022. Disponível em: <<http://consulta.mte.gov.br/empregador/cbo/procuracbo/conteudo/descricao.asp?gg=3&sg=3&gb=1&oc=45&>> Acesso em: 12 set. 2022.

MTE, CBO. **Trabalhadores dos serviços, vendedores do comércio em lojas e mercados: Atendente Lanchonete**. 2022. Disponível em: <<http://consulta.mte.gov.br/empregador/cbo/procuracbo/conteudo/descricao.asp?gg=5&sg=3&gb=2&oc=70&> > Acesso em: 12 set. 2022.

MTE, CBO. **Trabalhadores dos serviços, vendedores do comércio em lojas e mercados: Faxineiro**. 2022. Disponível em: <<http://consulta.mte.gov.br/empregador/cbo/procuracbo/conteudo/descricao.asp?gg=5&sg=5&gb=2&oc=20&> > Acesso em: 12 set. 2022.

MTE, CBO. **Trabalhadores dos serviços, vendedores do comércio em lojas e mercados: Cozinheiro de Restaurante**. 2022. Disponível em: <<http://consulta.mte.gov.br/empregador/cbo/procuracbo/conteudo/tabela3.asp?gg=5&sg=3&gb=1> > Acesso em: 12 set. 2022.

MTE, CBO. **Trabalhadores dos serviços, vendedores do comércio em lojas e mercados: Garçom**. 2022. Disponível em: <<https://www.ocupacoes.com.br/cbo-mte/513405-garcom>> Acesso em: 12 set. 2022.

RH PORTAL, Equipe. **O papel da liderança no desenvolvimento de pessoas**. 2021. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/o-papel-da-lideranca-no-desenvolvimento-de-pessoas/#:~:text=Motivar,equipe%20conquistar%20os%20resultados%20almejados.>> Acesso em: 13 set. 2022.

SELPE, Redação. **Liderança e gestão de pessoas: qual o papel do líder?**. 2022. Disponível em: <<https://www.gruposelpe.com.br/blog/lideranca-e-gestao-de-pessoas/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20lideran%C3%A7a%20e%20gest%C3%A3o%20de%20pessoas%3F,como%20p arte%20de%20um%20todo.>> Acesso em: 12 set. 2022.

XAVIER, Renato. **As 4 bonificações e benefícios que podem estimular os funcionários**. 2022. Disponível em: <<https://blog.cestanobre.com.br/4-bonificacoes-e-beneficios-que-podem-estimular-os-funcionarios/>> Acesso em: 24 out. 2022.