

REVISTA TÓPICOS

EXCELÊNCIA EM PROCESSOS DE CONSULTORIA: ELEMENTOS, FERRAMENTAS E MÉTODOS ESSENCIAIS NA GARANTIA DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA

DOI: 10.5281/zenodo.14606271

Felisvaldo de Novaes Alcantara¹

RESUMO

A presente pesquisa tem o objetivo de explorar os princípios e ferramentas que orientam a prestação de serviços de consultoria considerando desde o relacionamento geral entre os atores num processo de consultoria, indicadores gerais de qualidade em uma consultoria, as principais ferramentas associadas a qualidade dos entregáveis de uma consultoria, e por fim, os benefícios do acompanhamento destes aspectos. Dentre os vários tipos de consultoria possíveis, a ênfase é colocada na importância do relacionamento entre consultores, clientes e stakeholders, que é crucial para o ciclo de trabalho de uma consultoria, visando sempre a geração de valor aos entregáveis acordados. Além disso, são discutidos indicadores de qualidade, como o Net Promoter Score (NPS), que ajudam a medir a satisfação do cliente e a eficácia das entregas e ferramentas como a Matriz GUT, o Diagrama de Ishikawa e o Ciclo PDCA, que são apresentadas como fundamentais para a melhoria contínua e a resolução de problemas. Por

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

fim, o artigo destaca que a qualidade das interações e o acompanhamento sistemático são pilares para a manutenção da viabilidade e sucesso de uma consultoria e que todos os aspectos aqui citados corroboram para um ciclo de excelência, garantia da qualidade e benefícios para uma consultoria.

Palavras-chave: Consultoria, Relacionamento, Qualidade, Indicadores, Ferramentas, Melhoria Contínua.

ABSTRACT

O The present research aims to explore the principles and tools that guide the provision of consulting services, considering the overall relationship between the actors in a consulting process, general quality indicators in consulting, the main tools associated with the quality of consulting deliverables, and finally, the benefits of monitoring these aspects. Among the distinct types of consulting, emphasis is placed on the importance of the relationship between consultants, clients, and stakeholders, which is crucial for the consulting work cycle, always aiming to generate value for the agreed deliverables. Additionally, quality indicators such as Net Promoter Score (NPS) are discussed, helping to measure client satisfaction and the effectiveness of deliverables. Tools such as the GUT Matrix, Ishikawa Diagram, and PDCA Cycle are presented as fundamental for continuous improvement and problem-solving. Ultimately, the article highlights that the quality of interactions and systematic monitoring are pillars for maintaining the viability and success of a consulting firm, and that all the aspects mentioned contribute to a cycle of excellence, quality assurance, and benefits for consulting.

REVISTA TÓPICOS

Keywords: Consulting, Relationship, Quality, Indicators, Tools, Continuous Improvement.

1 INTRODUÇÃO

A prestação de serviços de consultoria é uma prática essencial no contexto organizacional atual, na qual as empresas buscam constantemente otimizar seus processos e aprimorar a qualidade de suas entregas.

Segundo Pinto, Rogério F. (2023) os principais tipos de consultoria que uma organização pode pleitear são Consultoria Institucional, Desenvolvimento Organizacional, Consultoria para o Planejamento Estratégico, Consultoria de Sistemas e Procedimentos, Desenvolvimento de Executivos, “Coaching” e Avaliações Organizacionais, podendo inclusive haver combinação entre esses tipos.

Empresas costumam contratar uma consultoria quando não possui mão de obra especializada disponível, seja por mão de obra limitada ou não possuir em suas equipes profissionais com conhecimento para tal, seja como for, a prestação de serviços de consultoria vem no sentido de suprir uma deficiência operacional, tática ou estratégica da companhia, através de um trabalho colaborativo de construção de soluções para tal.

2 METODOLOGIA DE PESQUISA

A metodologia utilizada para a elaboração deste estudo consiste na revisão de literatura pertinente, que abrange a leitura e contextualização de fontes

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

literárias e artigos pertinentes ao tema, de forma a trazer referências integras, factíveis e pautadas nas melhores práticas do mercado.

3 PRINCIPIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA

Independente a tipologia da consultoria, alguns elementos gerais em torno do relacionamento, capacidade de gerar valor agregado e qualidade no método e materialização das entregas de uma consultoria são fundamentais para sua garantia como negócio sustentável.

Segundo Pinto, R. F. (2023), os principais atores a serem considerados em um processo de consultoria é o relacionamento entre a consultoria, como o prestador de um serviço contratado, e o balanceamento entre seu cliente direto, contratante da consultoria, e os stakeholders envolvidos, que podem ser demais colaboradores do cliente ou parceiros envolvidos na prestação do serviço, como um terceiro prestador de serviço envolvido.

Observando então fundamentalmente esse relacionamento, se constitui o ciclo de trabalho de uma consultoria, que dentre suas várias naturezas possíveis, terá como objetivo gerar valor positivo ao seu cliente através de entregáveis outrora estipulados (na fase de contratação) construídos pela consultoria e posteriormente revisados, e aceitos pelo cliente e seus stakeholders.

4 INDICADORES DE QUALIDADE EM SERVIÇOS DE CONSULTORIA

Como um dos principais indicadores de entrega e satisfação em uma consultoria, podemos destacar o Net Promoter Score, ou NPS, da qual,

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

segundo Gondelman, S. (2023) é uma pesquisa que mescla elementos quantitativos e qualitativos para medir o grau de satisfação de um cliente para com uma empresa. Esse indicador, além de ser um dos mais usados no contexto de medição da satisfação, é usado para insights valiosos quanto a melhoria na prestação de serviço no contexto de serviços de consultoria.

Podem ser destacados inúmeros outros indicadores que podem ser considerados para medir a qualidade de um serviço de consultoria, como por exemplo:

- Percentual de retrabalho nos entregáveis da consultoria;
- Percentual de entregas no prazo ou atrasos;
- Tempo médio de entrega;
- Taxa de clientes que voltam a fazer negócio;
- Taxa de recomendações de clientes para outros parceiros;
- Indicadores de desempenho do projeto associado;
- Feedbacks pontuais do cliente.

Tais indicadores de fontes internas e externas, pela qual, o relacionamento em tríade entre a consultoria, cliente e stakeholders são essenciais para sua devida medição, e quando necessário, intervenção para melhoria da qualidade dos entregáveis da consultoria.

REVISTA TÓPICOS

5 FERRAMENTAS DE EXCELÊNCIA APLICÁVEIS A SERVIÇOS DE CONSULTORIA

No mundo dinâmico e competitivo dos negócios, a busca pela melhoria contínua se tornou uma prioridade para diversas organizações. Serviços de consultoria desempenham um papel essencial nesse processo, fornecendo expertise e ferramentas que ajudam as empresas a identificar, analisar e resolver problemas de forma eficiente, e garantir a qualidade geral dos entregáveis da consultoria.

Ao compreender e utilizar as ferramentas como a Matriz GUT, o Diagrama de Ishikawa, o Princípio de Pareto, o 5W2H, a técnica dos 5 Porquês, o Ciclo PDCA e o brainstorming, os consultores podem não apenas maximizar a eficácia das suas intervenções, mas também capacitar seus clientes a adotar uma cultura de melhoria contínua na prestação do serviço e para seus clientes.

5.1 Matriz GUT

Segundo a Rock Content (2018), a Matriz GUT é uma ferramenta utilizada para priorizar problemas com base em três critérios: Gravidade, Urgência e Tendência. Através dessa análise, é possível classificar problemas e decidir quais deles devem ser abordados primeiro, permitindo que as equipes direcionem seus esforços de maneira mais eficaz.

No contexto de consultoria, a Matriz GUT se destaca ao ajudar consultores e suas equipes a identificar e priorizar questões críticas que impactam os

REVISTA TÓPICOS

negócios de seus clientes. Essa abordagem resulta em uma alocação mais eficiente de recursos e ações, aumentando a probabilidade de sucesso na resolução de problemas e promovendo uma melhoria contínua nos processos da empresa.

5.2 Diagrama de Ishikawa

Segundo Soares (2024), este diagrama, também conhecido como 'diagrama de espinha de peixe', é uma ferramenta que permite identificar as causas de um problema de forma estruturada. Através de suas categorias, que geralmente incluem pessoas, processos, materiais, equipamentos e ambiente, esse recurso possibilita uma análise aprofundada e visual dos fatores que contribuem para um problema.

A utilização do Diagrama de Ishikawa na consultoria é valiosa para compreender as raízes dos problemas enfrentados pelos clientes. Ao mapear as causas, os consultores podem formular estratégias mais direcionadas e efetivas, auxiliando as organizações a implementar soluções robustas e duradouras para desafios complexos.

5.3 Princípio de Pareto (80/20)

Segundo o SEBRAE (2023), esse princípio, também conhecido como a regra 80/20, sugere que 80% dos resultados vêm de 20% das causas. Essa abordagem permite que empresas concentrem seus esforços nas áreas mais impactantes, aumentando a eficiência e a eficácia das ações tomadas.

REVISTA TÓPICOS

No ambiente de consultoria, o Princípio de Pareto é uma ferramenta essencial para ajudar os consultores a identificar quais problemas ou oportunidades geram a maior parte dos resultados para seus clientes. Ao priorizar essas áreas, as consultorias podem oferecer intervenções mais impactantes e mensuráveis, gerando valor significativo em um curto período.

5.4 5W2H

Segundo o SEBRAE (2023), essa ferramenta consiste em um método de facilitação que envolve sete perguntas fundamentais: o quê (What), por quê (Why), onde (Where), quando (When), quem (Who), como (How) e quanto (How much). O 5W2H é utilizado para estruturar planos de ação e garantir que todas as informações necessárias sejam coletadas para uma execução eficaz."

No contexto de consultoria, aplicar o 5W2H é essencial para garantir que todos os aspectos de um projeto sejam considerados. Essa metodologia não só ajuda a organizar as informações, mas também proporciona clareza na comunicação entre as partes envolvidas, resultando em ações bem definidas e acompanhamento mais eficaz dos resultados.

5.5 Os 5 Porquês

Segundo a TOTVS (2024), essa ferramenta é utilizada para identificar a causa raiz de um problema questionando 'por quê?' repetidamente, até cinco vezes. Essa abordagem simples e acessível facilita a descoberta das

REVISTA TÓPICOS

razões subjacentes que geram os problemas, permitindo um entendimento mais profundo das questões analisadas.

A aplicação dos 5 Porquês em serviços de consultoria é poderosa, pois oferece aos consultores uma maneira sistemática de desvendar problemas complexos. Essa técnica promove uma cultura de reflexão e análise, ajudando as organizações a implementar soluções efetivas de forma sustentável, evitando que problemas recorrentes sejam apenas tratados superficialmente.

5.6 O Ciclo PDCA

Segundo SEBRAE (2022), o ciclo PDCA trata-se de uma metodologia que envolve quatro etapas: Planejar (Plan), Fazer (Do), Verificar (Check) e Agir (Act). Esse ciclo visa a melhoria contínua dos processos, permitindo que as organizações avaliem seu desempenho e implementem ajustes necessários de forma sistemática e organizada.

No setor de consultoria, a aplicação do Ciclo PDCA é crucial para garantir que os projetos sejam executados de forma eficaz. Os consultores podem utilizar essa abordagem para planejar e implementar estratégias, monitorar resultados e ajustar processos conforme necessário, promovendo uma cultura de melhoria contínua nas organizações atendidas.

5.7 Brainstorming

Segundo o SEBRAE (2023), essa técnica é uma estratégia criativa utilizada para gerar muitas ideias em um curto espaço de tempo. O brainstorming, ou

REVISTA TÓPICOS

chuva de idéias, incentiva a livre expressão de pensamentos e promove um ambiente colaborativo onde todos os participantes podem contribuir, sem o medo de serem julgados.

Na consultoria, o brainstorming se destaca como uma ferramenta poderosa para gerar soluções criativas e inovadoras. Os consultores podem utilizar essa técnica para envolver seus clientes em um processo colaborativo, estimulando a criatividade e garantindo que diversas perspectivas sejam consideradas ao abordar problemas ou desenvolver estratégias, resultando em soluções mais completas e eficazes.

6 BENEFÍCIOS DO USO DE INDICADORES DE QUALIDADE E FERRAMENTAS DE EXCELÊNCIA EM SERVIÇOS DE CONSULTORIA

A capacidade de uma consultoria medir a qualidade de suas entregas para com seus clientes e stakeholders e garantir um ciclo de melhoria contínua é fundamental para a manutenção de sua existência como negócio viável.

Dentre os principais benefícios de se assegurar um processo íntegro de acompanhamento, manutenção e melhoria dos serviços prestados por uma consultoria, podemos destacar:

- Maiores resultados financeiros;
- Aumento da produtividade;
- Redução de custos;

REVISTA TÓPICOS

- Satisfação do cliente;
- Qualidade das interações entre o consultor e a equipe do cliente;
- Mudanças percebidas na cultura organizacional;
- Adequação das soluções propostas às necessidades específicas do cliente.

Esses aspectos são fundamentalmente estratégicos para a manutenção de qualquer negócio, e para uma prestadora de serviços de consultoria, a garantia geral da qualidade de suas entregas e a satisfação de seus clientes é peça chave e obrigatória de gestão e excelência.

7 CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prestação de serviços de consultoria é uma prática que vai além da simples entrega de soluções; envolve a construção de relacionamentos sólidos e a capacidade de adaptar as intervenções às necessidades específicas de cada cliente. Ao implementar ferramentas e metodologias eficazes, como a Matriz GUT para priorização de problemas e o Ciclo PDCA para contínua avaliação e ajuste de processos, as consultorias conseguem não apenas atender, mas superar as expectativas de seus clientes.

Os indicadores de qualidade, especialmente o NPS, desempenham um papel vital ao fornecer feedback valioso, permitindo que as consultorias façam melhorias fundamentadas em dados genuínos. Portanto, o sucesso de uma

REVISTA TÓPICOS

consultoria está intrinsecamente ligado à qualidade de suas entregas e à satisfação dos clientes, refletindo sua capacidade de se manter competitiva em um ambiente dinâmico e desafiador.

A dedicação à melhoria contínua e ao engajamento com todos os stakeholders é o que, em última análise, fortalece a posição da consultoria como parceira estratégica no desenvolvimento organizacional, garantindo inclusive sua longevidade e sustentabilidade como negócio.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

5W2H: o que é, para que serve e por que usar na sua empresa. Disponível em: <https://www.sebrae-sc.com.br/blog/5w2h-o-que-e-para-que-serve-e-por-que-usar-na-sua-empresa>. Acesso em: 2 jan. 2025.

GONDELMAN, S. NPS: O que é e como calcular? Disponível em: <https://www.salesforce.com/br/blog/net-promoter-score/>. Acesso em: 2 jan. 2025.

KUBR, M. Management consulting: A guide to the profession. 4º Edição ed. [s.l.] International Labour Office, 2002.

PINTO, R. F. CONSULTORIA ORGANIZACIONAL: Um Guia Conceitual de Princípios, Métodos e Técnicas. 1. ed. Rio de Janeiro: Centro de Estudos de Infraestrutura & Soluções Ambientais (FGV/CEISA), 2023.

Saiba como aplicar o Princípio de Pareto na gestão de sua empresa. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/saiba->

REVISTA TÓPICOS

[como-aplicar-o-principio-de-pareto-na-gestao-de-sua-empresa,1e3a16d8d6f28810VgnVCM1000001b00320aRCRD](https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-aplicar-o-principio-de-pareto-na-gestao-de-sua-empresa,1e3a16d8d6f28810VgnVCM1000001b00320aRCRD). Acesso em: 2 dez. 2024.

Saiba como funciona o processo de geração de ideias com brainstorming. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/saiba-como-funciona-o-processo-de-geracao-de-ideias-com-brainstorming,aca36cfc54ad9810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 3 dez. 2024.

Saiba como usar a Matriz GUT para a priorização de resolução de problemas no seu negócio. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/matriz-gut/>. Acesso em: 2 dez. 2024.

Saiba o que é e como funciona a metodologia PDCA. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/4-etapas-do-pdca-melhoram-gestao-dos-processos-e-qualidade-do-produto,9083438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>. Acesso em: 3 dez. 2024.

SOARES, V. Diagrama de Ishikawa: o que é, para que serve e como usar. Disponível em: <https://www.napratica.org.br/diagrama-de-ishikawa/>. Acesso em: 3 dez. 2024.

THIELMANN, R. Consultoria Organizacional. Volume Único. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2005.

REVISTA TÓPICOS

TOTVS, E. 5 porquês: conheça a técnica, como aplicar e seus benefícios. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/gestao-industrial/5-porques/>. Acesso em: 2 jan. 2025.

¹ Bacharel em Administração pela Universidade Anhembí Morumbi. Especialista em Gestão de Projetos e Portfólios pela Universidade Anhembí Morumbi. Especialista em Recursos Humanos e Liderança pela Business School São Paulo. Especialista em Segurança da Informação e Gestão de TI pela Universidade Anhembí Morumbi. Especialista em Business Intelligence e Analytics pela Universidade Anhembí Morumbi. Mestrando em Administração pela Must University (EUA – Flórida). E-mail: Felixvaldo14@gmail.com.