

FACULDADE SANTO ANTÔNIO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JOÃO VICTOR RAMOS DOS SANTOS

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO

CHAPIRER & AZEVEDO LTDA

CAÇAPAVA

2021

1. Introdução

A empresa CHAPIRER & AZEVEDO LTDA, localizada no centro de Caçapava – SP, R. Capitão João Ramos 35, CNPJ 05.669.666/0001-50. Ela oferece serviços de arquitetura, na qual atende diversos grupos de pessoas.

A CHAPIRER & AZEVEDO LTDA atende com excelência na qualidade, sempre com muita organização em seus portfólios.

Tive minha contratação efetuada através de contatos, pois sou amigo da família a um bom tempo, e visto a minha área de estudo, na qual é realizada na faculdade Santo Antônio, que por sua vez casou-se de maneira adequada com as atividades que eu prestaria para a empresa.

2. Ambiente externo

A grande ameaça que a CHAPIRER & AZEVEDO LTDA encontrou nos últimos anos foi à pandemia, mas não foi algo que a fez parar, pois em poucos tempos, ela se adaptou, oferecendo serviços online, na qual facilitou muitos processos, que antes ficavam apenas no papel.

3. Concorrentes/área de atuação

Felizmente não existem concorrentes diretos, apenas outros escritórios de arquiteturas situados na região, mas a busca pela CHAPIRER & AZEVEDO LTDA continua sendo grande, pelo seu diferencial, que são os métodos de atendimento personalizado e com muita segurança da informação.

O que também torna a CHAPIRER & AZEVEDO LTDA mais a frente no mercado, é o famoso “boca a boca”, pois através de clientes antigos, a organização na qual eu realizo estágio consegue captar muitos clientes a procura de realizar o sonho de ter a casa que deseja, e a procura pela CHAPIRER & AZEVEDO LTDA é muito constante, como disse acima e mesmo com outros escritórios na região, ela vem se mantendo firme e constante no mercado.

4. Saúde financeira

Em relação à saúde financeira da CHAPIRER & AZEVEDO LTDA posso dizer que ela vem superando suas próprias estimativas cada vez mais, pois como dito anteriormente, mesmo com um grande número de escritórios de arquitetura

espalhado pela região do Vale do Paraíba, a CHAPIRER & AZEVEDO LTDA tem uma grande demanda de procura e de contratos assinados, devido aos seus métodos de atendimento e também pela sua requinte clientela, que por sua vez costuma indicá-la com muita frequência, o que resulta em uma saúde financeira com saldo positivo e com aumentos bem frequentes, outro grande fator que indica isso, foi o aumento de procurso que a CHAPIRER & AZEVEDO LTDA teve nos últimos anos, e a maioria dos clientes ressaltaram o mesmo motivo pelo qual eles estariam procurando por escritório de arquitetura, muitos deles queriam efetuar mudanças dentro de suas próprias residências, e gostariam de uma empresa especializada para reformular a planta da casa, pois por conta da pandemias, muitas casas teve que mudar os métodos internos de suas acomodações.

5. Posição no mercado

Por ser uma empresa que existe há muito tempo, ela já possui um “nome” no mercado, o que a torna referencia no assunto arquitetura, não posso dizer que ela é sinônima de liderança no vale do Paraíba, pois existem outras, mas a CHAPIRER & AZEVEDO LTDA oferece serviços personalizados, sendo uma vantagem, o que a deixa a frente no mercado perante suas “concorrentes”.

A CHAPIRER & AZEVEDO LTDA é um escritório de arquitetura situada no centro de Caçapava, o que facilita o acesso de muitas pessoas, e agora com atendimento online os números de clientes aumentaram, e a demanda de procura também vem se aumentando em números notáveis, o que resulta em possivelmente em ter que aumentar o numero de funcionários, para que possamos atender todos os respectivos clientes que entram em contato com a organização.

6. Atração de retenção de clientes

Apesar de ser um grande escritório de arquitetura, a CHAPIRER & AZEVEDO LTDA deixa um pouco a desejar no quesito atrair clientes, pois com tantos anos no mercado, o serviço de marketing não foi atualizado, fazendo com que a captação de novos clientes seja feita através de recomendações de clientes antigos que já receberam nossos serviços e gostaram do resultado final e não por

campanhas ou panfletos que nos divulguem. Mas isso é algo que já está pra ser resolvido.

E mesmo assim a CHAPIRER & AZEVEDO LTDA consegue se manter no mercado, pois por ter uma grande clientela, a razão social dessa organização já passou a ser reconhecida há muito tempo, não só pelos seus excelentes trabalhos, mas também pela qualidade e entrega do resultado esperado pelo cliente, e isso faz com que as pessoas recomendem cada vez mais a CHAPIRER & AZEVEDO LTDA, e com isso a demanda de procura se mantém em números visivelmente notáveis nos últimos anos.

7. Operações

A CHAPIRER & AZEVEDO LTDA tem foco em seu cliente, buscando satisfazer suas necessidades e desejos, afinal planejar uma casa é um assunto muito sério e o mínimo de erro pode deixar o cliente insatisfeito, o que não é aceitável nessa organização, buscamos sempre a excelência no atendimento até a entrega do produto final imaginado pelo respectivo cliente.

E para isso nos baseamos nesses pontos, que utilizamos como um método estratégico de nos nortear-nos em nossas operações:

- **Missão**

Atuar de forma diferenciada em todos os segmentos da empresa visando à satisfação de cada cliente.

Buscando de forma incessante o aprimoramento que permita oferecer projetos originais e inovadores, com senso racional e estético.

Projetando soluções e materializando sonhos, com uma equipe capacitada e comprometida.

- **Visão**

Ser uma empresa que atue de forma abrangente no seguimento e reconhecida por seus clientes, colaboradores e fornecedores, por sua excelência e pelos seus métodos de atendimento que facilita o input e output de informações para que haja sucesso em cada etapa a se cumprir.

Além de integridade e respeito por todos os que fazem parte dessa história.

- **Valores**

- Agilidade
- Criatividade
- Comprometimento
- Ética
- Entusiasmo
- Excelência
- Inovação
- Transparência
- Trabalho em Equipe
- Responsabilidade Social

8. Situação de funcionários

CARGO	TAREFA	QUANTIDADE
CHEFE	Dona do estabelecimento responsável por todos da empresa e a supervisão das tarefas	1
FUNCIONÁRIO	exercer as atividades necessárias para um bom funcionamento da empresa	2
ESTAGIÁRIO	exercer as atividade descritas e ajudar	1

Mesmo com essa quantidade enxuta de funcionários, a CHAPIRER & AZEVEDO LTDA consegue suprir a alta demanda, mas existe a possibilidade de um aumento de funcionários e até mesmo de estagiário, pois se continuar crescendo o número de procura pela organização, os atuais funcionários não conseguirão suprir a alta demanda prevista pelos dados estudados.

Atualmente esses numeram de funcionário é o suficiente, pois existe uma grande organização dentro da CHAPIRER & AZEVEDO LTDA e isso faz com que todos nós consigamos dar contra dos nossos respectivos clientes.

9. Tecnologias

A parte tecnológica da CHAPIRER & AZEVEDO LTDA foi o que mais teve atualizações nos últimos anos, devido à pandemia, que em seu início acabou

afetando muito a CHAPIRER & AZEVEDO LTDA, pois tivemos que interromper nossos atendimentos presenciais, mas a empresa teve que se adaptar de diversas formas, após muitas palestras assistidas e cursos de aperfeiçoamento. A CHAPIRER & AZEVEDO LTDA conseguiu oferecer um atendimento totalmente online, onde oferece um atendimento rápido e personalizado. E conseguimos realizar atendimentos até via Home Office, o que ajudou muito tanto nossa chefe, ate mesmo os colaboradores da empresa.

Além disso, na parte administrativa ela consegue controlar tudo através planilhas e tabelas, deixando tudo organizado e arquivado e tendo acesso por todos que trabalham na empresa, com facilidade de edição.

10. Foco estratégico

O foco estratégico da CHAPIRER & AZEVEDO LTDA se baseia na qualidade de atendimento, fazendo com que o cliente se sinta especial, deixando – o confortável para fazer suas escolhas e dar seus palpites e isso faz com que o cliente tenha vontade de divulgar o trabalho realizado pela empresa, e isso é uma forma de “panfletagem”.

Outro foco estratégico vem através da concorrência, para muitos que procuram um escritório de arquitetura geralmente fazem uma pesquisa antes de fechar contrato com qualquer uma afinal estamos falando da casa dos sonhos, então esse é o momento de fisgar o cliente.

E até mesmo clientes antigos efetuam contato com a CHAPIRER & AZEVEDO LTDA, pois depois de já terem conhecido nosso serviços, eles nos procuram novamente para realizar mudanças em suas acomodações, e por serem clientes antigos e fidelizados acabam recebendo um pequeno desconto, e isso agrada demais um cliente e acaba sendo um alívio no bolso dele também.

11. Liderança

A líder desempenha um papel muito importante para a organização, com intuito de contribuir para o seu crescimento e o crescimento de toda a equipe, pois ela é uma pessoa responsável pelo sucesso do escritório de arquitetura CHAPIRER & AZEVEDO LTDA.

Ela é uma chefe muito visionária e uma excelente supervisora de estágio, o que ajuda muito para o meu crescimento pessoal e profissional.

Através de sua ótima liderança, temos uma boa gestão e trabalho em equipe. Ela sabe orientar seus funcionários de maneira gentil e cordial, e que dessa forma consegue nos passar o essencial para continuarmos atingindo nossa meta de qualidade no atendimento.

Ela é uma grande inspiração como profissional, pois ela sabe lidar com muitas ocasiões e consegue contorná-las de forma saudável para a empresa e também para os funcionários.

12. Inovação

Bom como citado em alguns tópicos anteriores, a maior inovação adquirida pela CHAPIRER & AZEVEDO LTDA foi à maneira de atender online, que teve que adaptada após o início da pandemia, e por isso se tornou um grande diferencial para esse escritório de arquitetura, onde atendemos na plataforma online e WhatsApp e via Home Office, e com isso podemos ser mais rápidos em nosso atendimentos e também conseguimos atender mais de um cliente por vez, e também através disso conseguimos captar novos clientes, pelo nosso atendimento rápido e seguro, os clientes acabam ficando satisfeitos, e por ser um atendimento online, conseguimos mostrar nossos portfólios, com tudo o que o cliente precisa saber, e ele também pode nos dar um feedback com as coisas que gostaria de alterar.

Essa foi a maior inovação que a CHAPIRER & AZEVEDO LTDA obteve nos últimos anos.

13. Conclusão

Em minha visão como estudante de administração, poder estagiar em um escritório de arquitetura foi uma grande oportunidade de poder colocar em prática tudo aquilo que estive aprendendo dentro da faculdade Santo Antonio de forma real e interativa, pois tudo isso se trata de uma troca de informações, pois o que eu aprendi dentro de uma sala de aula eu posso explorar ainda mais dentro do meu estágio, e eu também posso ajuda-los a melhorar cada vez mais o ambiente interno da CHAPIRER & AZEVEDO LTDA, mesmo sendo um escritório de “arquitetura” eu pude colocar muitas coisas em prática dentro da parte de controle, planilhas, fluxo de caixas e até mesmo ao atendimento online.

Mesmo sendo um escritório pequeno a demanda é muito grande e administrar tudo o que entra e sai da CHAPIRER & AZEVEDO LTDA é um trabalho muito arduo e extensivo, por isso temos que controlar tudo via planilhas e tabelas, para que nada saia do eixo ou se perca em meio tantas informações, por isso eu acredito que foi um grande privilégio poder estagiar nessa organização, pois de certa forma eu estou ajudando a “administrar” da melhor forma possível, junto de uma equipa extremamente responsável.