

FACULDADE SANTO ANTÔNIO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ALUNA MIRIAN CAIRES SIZILIO SANTOS
RA 3201810061

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO
EMPRESA LUCAS B. DE CASTRO

CAÇAPAVA

2021

Elementos textuais obrigatórios no Estudo de Caso:

1. Introdução

- Descrição do fenômeno estudado
- Objetivos da pesquisa
- Contexto onde a pesquisa foi aplicada

2. Trabalhos relacionados

- Descrever quais estudos são relacionados ao seu, mostrando uma visão crítica seus pontos fortes e fracos.

3. Design do estudo de caso

- Questões de pesquisa
- Seleção dos participantes e casos estudados
- Procedimento de coleta de dados
- Procedimentos de análise de dados
- Procedimento de validação

4. Resultados

- Descrição dos participantes e dos casos estudados
- Descrição do passo a passo da execução do estudo de caso
- Análise e interpretação dos aspectos observados
- Avaliação a respeito da validade dos resultados

5. Conclusão e trabalhos futuros

- Breve descrição do seu trabalho
- Um resumo das conclusões da pesquisa
- Relação com as evidências existentes
- Impactos e implicações que os resultados podem gerar
- Limitações do estudo
- Trabalhos futuros

6. Agradecimentos

7. Referências

8. Apêndices

1. Introdução

O fenômeno analisado neste estudo de caso trata-se de um sistema computadorizado utilizado pelo escritório onde foi realizado o estágio obrigatório II. Esse Sistema chamado 3C Fast é um sistema que a empresa Lucas B de Castro utiliza para fazer a gestão e administração de todos os arquivos, cadastros, movimentos financeiros, salvar planilhas e documentos de extrema importância para que tenha todo um controle e monitoramento das atividades e clientes das lojas, sendo que é o escritório que fica responsável por todo o processo de “gerência” das lojas. Esse sistema utiliza de usuário e senha para logar e acessar as informações específicas de cada loja.

OBJETIVO DA PESQUISA: o objetivo deste estudo de caso é avaliar a qualidade e a efetividade analisada no sistema 3C Fast para a empresa e para os clientes das lojas, por meio da tecnologia utilizada, levando a empresa à obter sucesso tanto financeiramente quanto em sua gestão interna. É importante ressaltar a necessidade da empresa em atingir seus objetivos e metas específicas por meio desse sistema utilizado pela mesma.

A pesquisa foi aplicada no escritório onde o estágio foi realizado, situado na cidade de Caçapava na rua Marquês do Herval, 308 – sala 5. Este estudo de caso tem caráter descritivo, ou seja é uma pesquisa descritiva, de natureza qualitativa, desenvolvido através da análise e levantamento de dados utilizando de um breve questionário feito ao gestor de estágio evidenciando a satisfação em relação à pontualidade desse sistema para execução dos serviços do escritório e das lojas que o mesmo administra.

2. Trabalhos relacionados

Os gestores do escritório realizam anualmente pesquisas de satisfação dos funcionários das lojas em relação ao sistema 3C Fast, com os seguintes itens: o sistema atende suas necessidades? O sistema está de acordo com as normas e regras estabelecidas desde o início da instalação do sistema? O sistema suporta todos os arquivos e oferece todas as

opções necessárias para a execução das atividades necessárias de cada setor ou departamento?

Com esse questionário, é possível detectar a viabilidade e a qualidade do sistema e se está de acordo com o que foi esperado pela empresa; como é possível também detectar se há falhas no sistema e se não atende as necessidades do funcionário, é necessário realizar a manutenção periódica e a investigação das possíveis causas das falhas no sistema. A partir daí, é analisado os pontos fortes e fracos com uma visão crítica e bem detalhada dos fatores e dos indicadores de qualidade do sistema.

3. Design do estudo de caso

De início, foi elaborado um questionário de pesquisa para o supervisor de estágio com as seguintes perguntas:

- 1- O sistema atende as necessidades dos funcionários e da empresa?
- 2- O sistema cumpre com os objetivos da empresa?
- 3- O sistema, geralmente, apresenta falhas?
- 4- O sistema compreende todos os arquivos de clientes e funcionários?

Com esse questionário, a supervisora consultou também a opinião dos outros funcionários que trabalham no escritório e nas lojas para responder as perguntas, uma média de 30 funcionários no total.

Através das respostas, foi possível responder as perguntas de maneira precisa e direta com a certeza de que o sistema realmente atende as

necessidades da empresa e dos funcionários. As respostas foram registradas pela supervisora de estágio e passadas para a aluna.

As respostas foram as seguintes:

- 1- O sistema atende as necessidades dos funcionários e da empresa?

Resposta: sim, totalmente (respondida por todos os 30 funcionários).

2- O sistema cumpre com os objetivos da empresa?

Resposta: sim, totalmente (respondida por todos os 30 funcionários).

3- O sistema, geralmente, apresenta falhas?

Resposta: Quase nunca, às vezes, só é um pouco lento. (respondida por todos os 30 funcionários).

4- O sistema compreende todos os arquivos de clientes e funcionários?

Resposta: sim, totalmente (respondida por todos os 30 funcionários).

Com essas respostas registradas, é possível afirmar de maneira clara e objetiva que o sistema colabora e auxilia de maneira positiva nas atividades da empresa e nos seus negócios, além disso, o sistema 3C Fast é uma ferramenta de qualidade e gestão indispensável para o funcionamento da empresa, visto que seria impossível o bom andamento dos negócios e o alcance do sucesso empresarial sem ter como base e apoio esse sistema, onde estão depositadas todas as informações da empresa e também informações confidenciais e de extrema importância.

4. Resultados

As respostas do questionário aplicado foram as seguintes:

1- O sistema atende as necessidades dos funcionários e da empresa?

Resposta: sim, totalmente (respondida por todos os 30 funcionários).

2- O sistema cumpre com os objetivos da empresa?

Resposta: sim, totalmente (respondida por todos os 30 funcionários).

3- O sistema, geralmente, apresenta falhas?

Resposta: Quase nunca, às vezes, só é um pouco lento. (respondida por todos os 30 funcionários).

4- O sistema compreende todos os arquivos de clientes e funcionários?

Resposta: sim, totalmente (respondida por todos os 30 funcionários).

Primeiramente, foi analisado o sistema 3C Fast como um elemento fundamental para realização deste estudo de caso, visto que a empresa utiliza desse sistema como recurso principal para o bom andamento de suas atividades e o cumprimento de suas metas e objetivos estabelecidos. Com isso, foi elaborado esse estudo de caso com a finalidade de evidenciar a importância dessa ferramenta na empresa Lucas B de Castro.

Foram observados através das respostas obtidas que o sistema 3C Fast apresenta boas condições de uso, auxilia precisamente a empresa e os funcionários a executarem suas atividades de maneira eficiente e eficaz.

5. Conclusão e trabalhos futuros

Este estudo de caso mostra a viabilidade, a importância e a qualidade percebida em um sistema na empresa Lucas B de Castro para que a empresa possa concluir

seus processos e atividades de maneira eficiente e eficaz, atingindo assim todos seus objetivos esperados.

O sistema 3C Fast garante à empresa uma gestão interna e externa controlada e monitorada, pois nele ficam armazenados todas as atividades, alterações e criações inseridas, sejam em fichas de clientes ou a inserção de novos métodos, produtos ou serviços. Ou seja, tudo que se cria, altera ou modifica no sistema ali fica tudo identificado quem foi o usuário, que dia houve a modificação e onde ocorreu a modificação. Ali fica tudo armazenado de maneira concreta para que os funcionários possam consultar/ analisar informações importantes da empresa.

A seguir serve um exemplo bem detalhado de como um sistema computadorizado pode auxiliar a empresa em seus processos e atividades.

Economia é a palavra de ordem de qualquer empresa nos dias atuais. Seja na economia de tempo ou de recursos, o empresário deve estar sempre inovando para driblar as dificuldades que o mercado oferece. E a tecnologia pode ajudar!

Administrar uma empresa é um grande desafio e requer muitas habilidades. Além de estar atento aos gastos, é preciso que todas as áreas da empresa estejam equilibradas, de modo que uma não atrapalhe o desempenho da outra.

Organização, método de trabalho padronizado, equipe treinada, visão global do negócio, sem esquecer do desenvolvimento do capital humano, são itens indispensáveis para o bom andamento do negócio, e controlar toda essa informação manualmente requer muita atenção, cuidado redobrado e muita energia empregada no processo.

Uma solução eficiente e cada vez mais procurada pelas empresas para equalizar as áreas é a implantação de um software de gestão. O sistema oferece recursos que tornam possível aliar contenção de gastos com otimização dos processos, e permite trabalhar com uma equipe bem enxuta, sem prejudicar a qualidade do resultado, ao contrário disso, tem como proposta facilitar os processos e trazer economia.

Economia é a palavra de ordem de qualquer empresa nos dias atuais. Seja na economia de tempo ou de recursos, o empresário deve estar sempre inovando para driblar as dificuldades que o mercado oferece. E a tecnologia pode ajudar!

Administrar uma empresa é um grande desafio e requer muitas habilidades. Além de estar atento aos gastos, é preciso que todas as áreas da empresa estejam equilibradas, de modo que uma não atrapalhe o desempenho da outra.

Organização, método de trabalho padronizado, equipe treinada, visão global do negócio, sem esquecer do desenvolvimento do capital humano, são itens indispensáveis para o bom andamento do negócio, e controlar toda essa informação manualmente requer muita atenção, cuidado redobrado e muita energia empregada no processo.

Uma solução eficiente e cada vez mais procurada pelas empresas para equalizar as áreas é a implantação de um software de gestão. O sistema oferece recursos que tornam possível aliar contenção de gastos com otimização dos processos, e permite trabalhar com uma equipe bem enxuta, sem prejudicar a qualidade do resultado, ao contrário disso, tem como proposta facilitar os processos e trazer economia.

Veja abaixo alguns benefícios que um software de gestão pode trazer para sua empresa:

Integração de dados

Manter todas as informações integradas é uma grande vantagem para o seu negócio: pagamento de contas, compras, questões tributárias, **gestão de estoque**, entre tantas outras áreas. Manter tudo numa única base permite que o empresário tenha uma visão global do negócio, otimizando o processo de consultas ou levantamento de dados. Além de ter total controle sob todas as informações inseridas no sistema e, claro, economia.

Uso inteligente do tempo

Permite que o empresário tire **melhor proveito do seu tempo** na empresa. O período que anteriormente era gasto com questões administrativas ou burocráticas poderá ser utilizado para vender, estudar novas estratégias de mercado, buscar novos clientes, atender etc.

Gestão estratégica

A ferramenta servirá de apoio também para as estratégias de vendas e tomadas de decisão, pois baseado nas informações do software de gestão será possível criar indicadores e metas, analisar histórico de vendas ou das despesas, conferir o estoque, o faturamento, entre tantas outras possibilidades. Tudo isso pode gerar diversas fontes de economia para o restaurante.

Agilidade nos processos

No controle feito manualmente, seja através de programas específicos ou planilhas, se faz necessário, na maioria das vezes, que a informação seja inserida mais de uma vez, ou ainda, que cada área da empresa faça isoladamente seu próprio controle, gerando desperdício de tempo, de mão de obra, além do risco de vulnerabilidade da informação, seja por falhas ou erros no lançamento.

O sistema de gestão oferece uma forma padronizada de trabalho e permite total confiabilidade nas informações extraídas, diminuindo a possibilidade dos erros ou da divergência de dados.

Sustentabilidade

O software de gestão permite que os controles sejam feitos via sistema, direto no computador, sem necessidade de impressão ou validação física. A partir daí, será possível gerar economia com material de escritório, deslocamento de colaborador e até mesmo energia elétrica.

Eficiência no controle do estoque

O estoque é um setor fundamental em uma organização que trabalha com produção e/ou comercialização de produtos. Quando ele não é bem gerenciado, os impactos negativos advindos desta negligência refletem na performance dos demais departamentos, o que desencadeia a baixa lucratividade do empreendimento e falta de economia.

Um controle de estoque eficiente permite que o empresário tenha uma visão mais global do seu negócio, permitindo uso inteligente do capital de giro: se deve continuar investindo em determinado produto, baseado no infográfico de venda dos últimos meses, por exemplo.

Otimização dos custos com mão de obra

A informação é inserida uma única vez e permite a emissão de relatórios e controles impossibilitando o lançamento em duplicidade de informações, diminuindo assim o retrabalho. O método padronizado de trabalho abre possibilidade para a empresa trabalhar com um quadro de colaboradores mais enxuto, ganhando eficiência sem perder a qualidade.

Listamos acima algumas vantagens que o sistema de gestão pode trazer para sua empresa, visando a economia de recursos. E diante de um mercado tão exigente, é preciso otimizar as rotinas de trabalho, reduzir despesas, eliminar falhas e aproveitar o capital humano de forma mais inteligente.

Para tanto, é preciso investir em práticas administrativas e soluções tecnológicas. Com um software adequado, é possível compartilhar informação e conhecimento, itens cruciais para uma gestão com foco em resultados. Além de promover uma visão completa do negócio, o software permite o diagnóstico de problemas e gargalos, o acompanhamento de indicadores, a identificação de tendências, o desenvolvimento de previsões, a medição da performance das equipes e a definição de estratégias para alcançar todos os objetivos corporativos.

FONTE: <https://www.kcms.com.br/blog/como-um-sistema-de-gestao-pode-ajudar-sua-empresa-economizar/>

6. Agradecimentos

Agradeço a Faculdade Santo Antônio de Caçapava e a supervisora de estágio pela oportunidade de elaborar este estudo de caso e por proporcionar os estudos e toda a estrutura necessária para o meu desenvolvimento pessoal e profissional.

7. Referências

Consultas no site: <https://www.kcms.com.br/blog/como-um-sistema-de-gestao-pode-ajudar-sua-empresa-economizar/>