



**FACULDADE SANTO ANTÔNIO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II
ESTUDO DE CASO
EXPRESSO TAUBATÉ**

LEANDRO HENRIQUE FONSECA

CAÇAPAVA 2021

1. INTRODUÇÃO

Meu estágio na empresa Expresso Taubaté tem feito muito efeito na minha carreira profissional pois lá tenho a oportunidade de expandir meus conhecimentos em geral, trabalhar em equipe, por conta de ser um ambiente de trabalho administrativo, nos cobra uma certa formalidade. A empresa atua no ramo de transportes rodoviários com caminhões que transportam cargas armazenadas no armazém que é na empresa. Buscamos sempre cumprir com os pedidos e prazos de entregas dos clientes fidelizados, em buscas de sempre atingir as metas estabelecidas. Também com o objetivo de sempre estar trabalhando com qualidade e surpreendendo nossos clientes e buscando sempre a fidelização, elaborando planos estratégicos que nos farão alcanças as metas e os pontos principais para que tudo saia da maneira correta.

2. TRABALHOS RELACIONADOS

A Expresso Taubaté tem um foco estratégico atualmente é o crescimento no mercado e expandir a empresa tendo novas oportunidades de emprego, novos clientes satisfeitos,

oferecer uma ótima mão de obra e assim crescendo não só na cidade, mas em outras cidades, estados etc. como já vem acontecendo no decorrer dos anos. Tive nesse estágio uma experiência bastante útil pois com ele aprendi a ter uma comunicação melhor, entendimento sobre planejamento estratégico fazendo com que consigamos alcançar as metas e objetivos, conto isso com um ponto muito positivo para a minha vida no mercado de trabalho e a minha vida pessoal sobre como planejar algo, cumprimento de prazos, comunicação escrita, oral, formalidade.

3. DESIGN DO ESTUDO DE CASO

Não houve uma pesquisa específica para realizar esse estudo de caso pois pelo fato de ter poucos funcionários e a empresa ter apenas “um produto” para realização da sua jornada foi algo bem simples e prático. Os principais participantes foi meu colega de trabalho Guilherme Martins que atualmente não trabalha mais na empresa como eu, mas ele me passou o treinamento adequado para estar realizando o meu trabalho na empresa, informações de como meu estágio estava ligado na minha futura formação e demais informações que precisa para estar realizando esse trabalho. A concorrência nessa área é bem grande então temos como estratégia sempre suprir as necessidades do cliente e ter um ótimo atendimento desde no início do negócio até o final e as vezes até mesmo depois pois ser bem atendido hoje em dia é uma ótima maneira de se tornar um cliente fiel.

4. RESULTADOS

Meu estágio tem sido importante tanto para minha área profissional quanto acadêmica, pois estou conseguindo aplicar algumas das técnicas que tenho aprendido na faculdade para o meu serviço e tenho visto que surtiu efeito positivo nos resultados da empresa, observando os demonstradores, e apontadores de resultados. Com o foco sempre do crescimento profissional a empresa tem trazido diversas maneiras de incentivar o funcionário ao estudo e busca de aperfeiçoamento profissional para que haja efeito positivos nos resultados. Podemos observar que com a utilização do plano estratégico os resultados saltaram de maneira significativa, tendo como base o planejamento estratégico, tomada de decisões estratégicas, funcionalidade dos colaboradores, participações de reuniões com lideranças para que haja um comum acordo sobre o que será feito

5 CONCLUSÃO

Meu estágio onde estou atuando na empresa Kaizen logística tem sido muito válido pois tenho colocado em pratica o que tenho adquirido de conhecimento na faculdade Santo Antônio. Onde tem sido muito enriquecedor para minha vida acadêmica e profissional.

Compreendi que para realizarmos um bom trabalho com excelência temos que estar preparados para diversas situações externas e internas, que podem ocorrer durante a jornada de trabalho, porém com a ajuda do trabalho em equipe conseguimos centralizar as informações e situações para conseguirmos sempre desenvolver um melhor serviço.

Com toda bagagem adquirida na faculdade consigo ter um melhor desempenho durante o dia de trabalho, colocando sempre em práticas todo conhecimento adquirido na instituição, ajudando no desempenho geral da equipe e auxiliando os colegas de trabalho.

Com base nesse período de experiência me desenvolvi um senso de liderança o qual me foi dado, aprendendo a ter relação interpessoal com os demais colaboradores e clientes, adquirindo a lidar com situações de conflitos internos e externos do dia a dia, logo em seguida com resoluções de problemas para que no final consigamos chegar no nosso objetivo final que é melhor atender nossos clientes.

Despertando em mim uma visão diferente sobre meu desejo de seguir esse ramo de logística onde cursei meu estágio e onde tive oportunidade de continuar atuando nessa área. Hoje posso desfrutar dos meus conhecimentos adquiridos pelo estágio e no período de graduação. Sendo assim gratificante para a minha vida pessoal e acadêmica.

6. AGRADECIMENTOS

Agradecimentos: Professor Ricardo, todos professores da faculdade Santo Antônio, meus colegas de classe que me apoiaram, não deixaram desistir, e foram apoiados por mim, meus amigos mais próximos que acompanharam de perto todos esses anos de estudo, foco, comprometimento com o curso onde tenho o imenso prazer de ter cursado, pois sem eles a minha formação não seria possível. Agradecer a todos os estágios e serviços que tive a oportunidade de passar durante meu período de matrícula na faculdade pois com eles tive muito

aprendizado tanto profissional quanto pessoal, onde pude me manter matriculado até o final do curso com o rendimento financeiro que provinha deles para manter a matrícula em dia e conseguir minhas coisas e objetivos pessoais. Não posso deixar de agradecer também aos meus pais, pois sem eles a minha vida acadêmica não seria possível no momento.

Não posso deixar de agradecer também aos meus pais e parentes que me apoiaram desde o início do curso me incentivando e dando total apoio nos momentos difíceis, momentos felizes. Onde meu esforço e cada esforço de pessoas terceiras que colaboraram comigo foi fundamental para chegar aonde estou hoje, Graças a Deus finalizando mais uma etapa do curso, rumo ao meu diploma, um privilégio poder ser formado por uma faculdade competente que se importa com os seus alunos, na qualidade do ensino. Saio daqui com muita bagagem de aprendizado, pronto para colocá-lo em prática no mercado de trabalho, dando meu melhor desempenho como já tenho feito no meu atual serviço.

7. REFERENCIAS

Estudo de caso Estágio supervisionado I

<https://www.expressotaubate.com.br/>

8. APÊNDICES

Em um mundo digital como o que vivemos, as redes sociais são um importante instrumento para apresentar seus serviços e conseguir mais clientes. Marcar presença nas redes sociais é fundamental para uma qualquer empresa. A internet hoje em dia

facilita muito a vida de pessoas que tem comercio, estudantes, pessoas que trabalha como home office, pessoal que fica em casa e os games também. Compreendi que para realizarmos um bom trabalho com excelência temos que estar preparados para diversas situações externas e internas, que podem ocorrer durante a jornada de trabalho, porém com a ajuda do trabalho em equipe conseguimos centralizar as informações e situações para conseguirmos sempre desenvolver um melhor serviço.

Com toda bagagem adquirida na faculdade consigo ter um melhor desempenho durante o dia de trabalho, colocando sempre em práticas todo conhecimento adquirido na instituição, ajudando no desempenho geral da equipe e auxiliando os colegas de trabalho.

Meu estágio na empresa Expresso Taubaté tem feito muito efeito na minha carreira profissional pois lá tenho a oportunidade de expandir meus conhecimentos em geral, trabalhar em equipe, por conta de ser um ambiente de trabalho de escritório, nos cobra uma certa formalidade. Buscamos sempre cumprir com os pedidos e prazos de entregas dos clientes fidelizados, em buscas de sempre atingir as metas estabelecidas. Sempre temos nossos serviços muito bem-feitos, sempre atendendo nossos clientes nos prazos estabelecidos e no reclame aqui a empresa atualmente é a que menos tem reclamações e é a mais recomendada atualmente no Brasil por aí vimos que os clientes são sempre bem atendidos, procuramos suprir as necessidades das pessoas e conquistar o Brasil a fora. Trabalhamos também com prospecção de clientes novos, assim tendo uma base de ideias e planejamento para captar tais para ampliação dos nossos clientes fidelizados. Trabalhamos essa prospecção via E-mail, ligações, conversas por WhatsApp, vídeo conferências via linhas online. Nosso foco estratégico tem sido bem elaborado com nossa equipe a cada dia, pois nosso serviço acaba sendo muito imprevisível dos acontecimentos, dependemos de diversas variantes, onde pode ocorrer diversas coisas. Nos reunimos em um vídeo conferência onde todos da equipe administrativa participa, elaboramos e damos ideia de qual será nossa trajetória do dia, cada um vai dando uma ideia e vamos encaixando e anotando, para conseguirmos atingir numa única meta, logo em seguida pensamos nas possibilidades de acontecimentos externos que possam atingir no nosso

planejamento do dia a dia, pensamos nas soluções para que no final do expediente consigamos atingir nossas metas estabelecidas.