

FACULDADE SANTO ANTÔNIO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO  
LOTÉRIA CAÇULA DE CAÇAPAVA

CAÇAPAVA

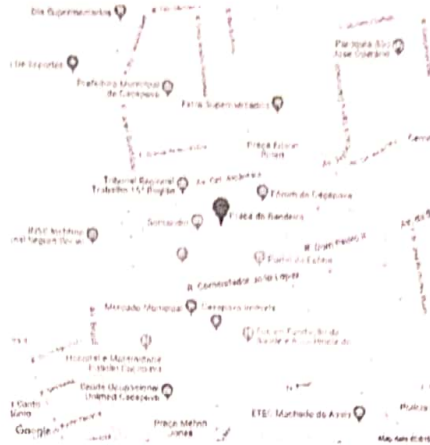
2021

## 1. Introdução

Lotérica localizada no centro da cidade, onde faz atendimento a todo tipo de cliente, prestando serviços para pagamentos de contas, benefícios, entre outros tentando sempre ajudar e prestar um bom atendimento. Meu primeiro trabalho, minha primeira experiência, entrei no ramo por indicação da minha tia e gostei e me encontrei fazendo o que faço atualmente e pretendo crescer e ganhar mais experiência aqui pois consigo abranger meus conhecimentos e ganhar com isso, e me preparar para uma empresa maior, principalmente cuidando da parte que não é diretamente o atendimento e sim a parte administrativa e burocrática que me faz entender e colocar muita coisa em prática que aprendo até mesmo na faculdade, o que me faz gostar ainda mais e saber que estou no caminho certo.

Sempre preocupados com um atendimento rápido e prático, trazendo um bom atendimento ao cliente e assim fidelizando os mesmos com esse nosso diferencial, uma empresa que valoriza o cliente e faz com que ele volte pelo bom serviço prestado a também pela praticidade que disponibilizamos que mesmo simples facilitam, como pix, e também para alguns clientes específicos aceitar cheque. Trabalhamos na calçada da caixa econômica federal, o que faz a gente ter um maior fluxo, e um atendimento rápido e essencial para dar conta de todos sem ter muita espera, fazendo com que compense ele ficar ali e não ir até outra lotérica

A posição no mercado é boa, principalmente pela nossa localidade, e também somos bem conhecidos pelo atendimento e agilidade, tem uma grande carteira de cliente e prestando bom atendimento podemos manter sempre a margem do que queremos e atingir sempre nossa meta com as vendas dos produtos.



## 2. Trabalhos relacionados

Segundo o estudo de caso: "APLICAÇÃO DA TEORIA DAS FILAS EM UMA LOTÉRICA"

Atualmente as filas estão presentes em locais que exigem um tempo de espera para determinado sistema, não se limitando a apenas as prestações serviços que utilização de sistema. Através do uso da teoria das filas os problemas que possam vir a ocorrer possam ser minimizados ou eliminados.

Com base neste contexto, apresenta-se como problema o seguinte questionamento: O que causa a demora excessiva de espera nas filas? Quando o atendimento é demorado o resultado é o desagrado do cliente. Com isso, o consumidor procurará outro estabelecimento que possa sanar sua necessidade, fazendo assim com que o estabelecimento inicial perca a clientela (SILVA, et al, 2015).

Através da pesquisa realizada foi definido que o objetivo geral dessa pesquisa e dimensionar e avaliar operacionalmente os sistemas que utilizam desse modelo de atendimento com base na Teoria das Filas, para que se possam tomar decisões que ajudem na solução do alto tempo de espera.

Dimensionar as atividades de dois sistemas de filas através de um levantando do tempo de espera nas filas, quantidade de atendentes por dia e tempo entre cada atendimento, aplicar a teoria das filas através dos cálculos e analisar os resultados obtidos comparando os resultados entre ambos para verificar diferenças.

Justifica-se que com a resolução dos problemas apresentados pelas filas, será demonstrado que trará mais conforto e satisfações aos clientes que necessitam desses atendimentos e uma maior competitividade entre esses empreendimentos. Este estudo pode servir também como base para empresas que queiram aplicar desses métodos para melhorar suas imperfeições.

Os benefícios de organização de filas é uma estratégia comercial que muitas empresas utilizam para manter e atrair novos clientes. Para tanto, é necessário conhecer as necessidades dos consumidores e procurar melhorias.

Quando se tem um bom atendimento em uma fila o empreendimento tem um grande levantamento em sua moral perante os outros estabelecimentos de forma comparativa, chamando mais clientes para o seu sistema pela satisfação do atendimento, além de fazer com que os clientes desenvolvem certa ligação de fidelidade em relação ao seu serviço prestado.

Concordo plenamente com o estudo de caso citado acima, por isso onde eu trabalho focamos muito no atendimento rápido e educado para que possamos fidelizar o cliente e pra que ele possa continuar procurando nosso serviço pela facilidade e agilidade do nosso serviço prestado.

### 3. Design do estudo de caso

Outra coisa que precisamos focar e que temos uma ameaça que a tecnologia, que muita gente já se adaptou principalmente na pandemia, que obrigou muita gente a aprender, porque é possível fazer tudo por telefone, mesmo que muita gente ainda não se sinta seguro fazendo pagamentos online, grande parte do público já se acostumou.

O nosso maior diferencial dentre as outras lotéricas, e o serviço de motoboy para entrega de jogos e bolões. Oferecemos o serviço duas vezes por semana e temos uma grande clientela fixa para esse serviço, ainda mais por lidar com pessoas de mais idade, que muitas vezes não conseguem sair para fazer as apostas, com o motoboy também é possível deixar as contas e depois ele entrega elas pagas, uma boa estratégia que temos. E foi um bom meio de fidelizar clientes. Fazemos também sorteios de cestas, brindes, quando tem um concurso com um prêmio alto que chama bastante atenção, como mega da virada, por exemplo. E todo fim de ano damos alguma lembrança para os clientes que mais compram com a gente.

#### 4. Resultados

Usamos o whatsapp para venda de jogos e contato com o cliente e também o telemarketing para ligar. E também disponibilizamos os resultados dos jogos que correm todos os dias, temos nosso marketing cuidando das redes sociais como o instagram disponibilizam os resultados e os prêmios de jogos todos os dias e essa tecnologia acaba nos ajudando com as vendas, esse e o principal foco.

Nosso público alvo e bem extenso já que fazemos vários tipos de serviços, realmente o bom atendimento para todos e nossa maior meta. Fazer serviços de consignados e vendas também nos ajudou a trazer mais clientes e todos os funcionários fizeram o curso pra se especializar na venda e crescer nessa área, e também serviços de detran que nos trouxe mais variedade de clientes.

Tratamos os outros da mesma forma como nós mesmos queremos ser tratados. Respeitamos e valorizamos a diferença como fonte para um constante aprendizado e experiências mutuamente enriquecedoras. Respeitamos o desempenho e a iniciativa, assim como elogiamos e criticamos de maneira construtiva. Respeitamos o meio ambiente e levamos nossa responsabilidade social a sério. Precisamos, a cada dia, conquistar novamente o respeito dos nossos clientes.

Nossa inovação como organização e serviços de delivery, mesmo sendo uma cidade pequena nenhuma outra lotérica tem esse serviço disponível, e também os brindes em épocas especiais, cadeiras no preferencial, ajuda aos prioritários e também um atendimento mais tranquilo e devagar a quem tem mais dificuldades, e outro ponto de inovação e receber os boletos com código de barras sem estar impresso, e outra coisa que conseguimos implantar e também somos os únicos que aceitamos o PIX, e ate mesmo preferimos para facilidade do troco.

#### 5. Conclusão e trabalhos futuros

Debater a liderança na organização, buscando definir seus tipos e relações interpessoais. Ter um bom relacionamento com nosso gestor nos motiva a querer sempre superar nossas expectativas pois sabemos que vira retorno para todos nos. E quando estou com eles cuidando quando meu gestor não esta temos uma boa relação, todos sabemos ouvir, com meu gestor aprendi a ter calma e respeito, e também entender opiniões.

Ter a oportunidade de colocar o que aprendo na faculdade no meu trabalho e muito satisfatório e me faz saber que estou no caminho e nas escolhas certas, me sinto feliz e satisfeita, também por ter reconhecimento e ter um gestor ao meu lado que me incentiva, ajuda e respeita minhas opiniões e não acha que por ter mais experiência sabe mais ou entende mais. Isso com certeza e muito importante para quem está chegando na área agora, mas que pode ter uma visão que pode ajudar e melhorar.

Entender sobre área administrativa, ter conhecimentos na area financeira e também com o departamento de rh, ter acesso direto a isso e aprender sobre coisas novas, me acrescenta muito como profissional, me sinto segura para o mercado de trabalho e se surgir outra oportunidade de uma coisa melhor com certeza vou conseguir dar um passo a mais, e também sei que teria o apoio no meu próprio ambiente de trabalho, porque tem incentivos e respeito dedecisões.

## 6. Agradecimentos

Nossos debates baseiam-se em fatos, são transparentes, justos e apaixonados. Comunicamos com clareza as razões das nossas decisões. Assim que uma decisão é tomada, esta é assumida de modo unânime e realizada sem interrupções e sem erros. Com certeza estou completa aqui. Mas sem medo de novas coisas.

Posso concluir e dizer que estou muito satisfeita com os conhecimentos que adquiri em todo o tempo de estagio e também por ter oportunidade de crescer e exercer minha profissão e todo o conhecimento pondo em pratica.

Uma experiência incrível que com certeza levarei para a vida.

## 7. Referencias

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/engenharia-de-producao/teoria-das-filas>

## 8. Apêndices

Uma frase que vou levar sempre comigo e ouvi muito nesse tempo e: “A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu, mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre aquilo que todo mundo vê.” (Arthur Schopenhauer), e isso me inspirou e me fez ver de uma forma que nunca tinha visto e aprendi a ouvir e respeitar mais, a quem já esta na área e também quem chegou depois, não me achar melhor ou pior que ninguém, porque estamos ali pra caminharmos juntos e pelo mesmo objetivo.