

FACULDADE SANTO ANTÔNIO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO

SIGNAL SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA

CAÇAPAVA

2021

1. Introdução

O presente estágio realizado na empresa Signal Serviços Administrativos LTDA. O estágio será realizado no intuito de desenvolver e ampliar os passos profissionais do indivíduo, evoluindo em suas competências. Como função auxiliar na organização, controle e apoio administrativo.

Ao utilizar a terceirização de serviços administrativos, o cliente terá uma força de trabalho bastante motivada, que irá colaborar com as estratégias da empresa, auxiliando no processo para o crescimento e desenvolvimento do negócio.

A grande vantagem para qualquer empresa que busca otimizar o tempo e melhorar a organização interna. É um estágio que está agregando muito para meu conhecimento e aprimorando meu perfil profissional gerando muito crescimento intelectual, o estágio agrega individualmente e é capaz de preparar para o mercado de trabalho.

Para o presente estudo de caso foi realizada coleta de dados juntamente com a Gerente da empresa.

2. Trabalhos relacionados

Para o estudo está relacionado a coleta de dados qualitativos para informações a respeito do crescimento e desenvolvimento da empresa no atual mercado. Foi realizado uma entrevista com a Gestora da empresa sendo possível coletar dados qualitativos para o atual trabalho.

Como pontos fortes podemos caracterizar fonte confiável e veracidade das informações coletas, também é possível observar que os dados são atuais e sendo desenvolvidos atualmente pela empresa.

Como pontos fracos podemos observar falta de informações internas, como resultados exatos, falhas em alguns pontos de gestão em que não foi possível relatar com facilidade.



Fonte confiável e veracidade das informações coletas, também é possível observar que os dados são atuais e sendo desenvolvidos atualmente pela empresa.



Falta de informações internas, como resultados exatos, falhas em alguns pontos de gestão em que não foi possível relatar com facilidade.

2. Design do estudo de caso

As principais questões da pesquisa foram:

Ambiente Externo e Interno da empresa.

Concorrentes e atuação no mercado atual no município de Caçapava.

Saúde Financeira.

Clientes e Liderança.

Inovação.

Atualmente a empresa SIGNAL SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA por se tratar apenas de uma sede administrativa localizada em Caçapava a equipe de funcionários é considerada pequena, sendo caracterizada apenas pela Gestora, 1 Funcionário Efetivo e 1 Estagiário como Auxiliar Administrativo.

Os principais casos estudados foram atuação da empresa no mercado de trabalho, concorrência e como é realizado a gestão de retenção dos clientes.

4. Resultados

- **AMBIENTE EXTERNO**

As oportunidades da empresa no município de Caçapava são caracterizadas principalmente por obter uma ampla carteira de clientes (outras empresas que necessitam de apoio para organização de documentações, mercado financeiro e contabilização de dados importantes).

Os serviços disponibilizados pela empresa possuem grande papel para organização de dados, análises de resultados financeiros, controle de documentações.

As ameaças podem ser os demais escritórios do município que possuem atividades semelhantes a Signal. As posições estratégicas da empresa são as ferramentas de Networking de clientes, forte posicionamento frente a concorrência de mercado.

A estratégia realizada pela empresa é capaz de agir conforme a necessidade do cliente final, sendo crucial para o seu desenvolvimento. A empresa possui valores e atitudes a frente do público capaz de estar sempre aprimorando e desenvolvendo os seus princípios.

A posição em que a SIGNAL representa no município de Caçapava contribui com a evolução, produtividades das outras organizações e no que se refere ao público interno da empresa.

- **CONCORRENTES/ÁREA DE ATUAÇÃO**

Considerando o mercado atual no município de Caçapava, podemos apontar como principal concorrência demais escritórios de serviços administrativos existentes a longa data na cidade.

A empresa possui como estratégia muito network e stakeholders responsáveis pela lista de clientes tanto em SP, Vale do Paraíba e finalmente no município de Caçapava, podemos observar que a comunicação e círculo de informações são vitais para o crescimento da empresa.

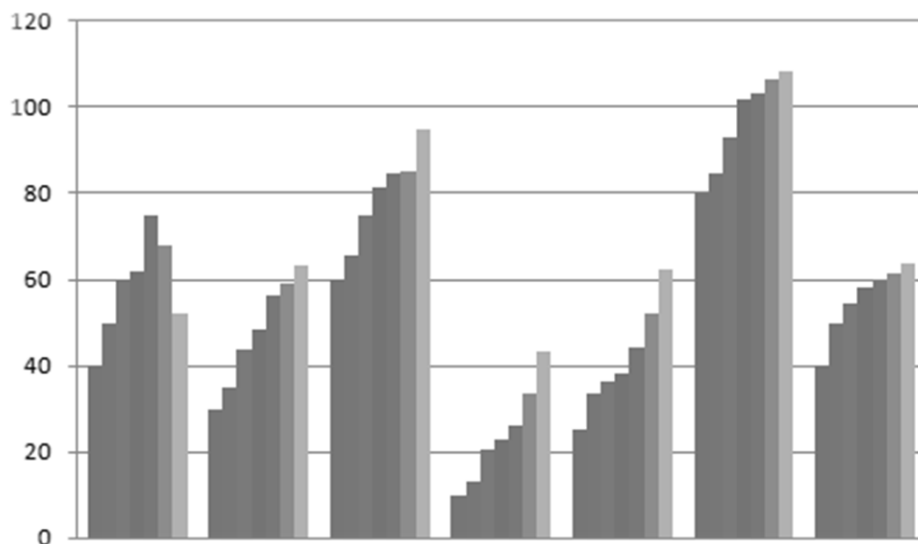
- **SAÚDE FINANCEIRA**

A empresa não possui análise dentro de indicadores financeiros, mas é possível observar que a gestora da empresa SIGNAL possui um posicionamento forte frente a saúde financeira, sendo realizada a cada semana o fechamento e verificando a lucratividade da empresa e quais principais dificuldades para se desenvolver cada vez mais no mercado.

- POSIÇÃO NO MERCADO

Caracterizada principalmente do mercado Administrativo, proporcionando serviços para controle, segurança, planejamento para manter o crescimento das organizações. Os clientes possuem diferentes segmentações dentro do mercado e atividades diferentes, porém a SIGNAL auxilia nas principais atividades administrativas.

A empresa possui uma posição no mercado muito importante para a vida organizacional das empresas existentes em Caçapava, e possui atividades que auxiliam diretamente no controle de documentações, planejamento e apoio Financeiro, Contábil, Fiscal e no que se trata a Gestão Administrativa.



- ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE CLIENTES

Em São Paulo, onde fica localizado a sede da empresa SIGNAL, devido ser uma cidade de alto crescimento de empresas a todo momento, podemos dizer que a principal estratégia seria a comunicação e indicação de uma empresa para a outra. Já em cidades menores como o município de Caçapava é muito utilizado as redes sociais, pacotes de serviços promocionais e comunicação com os principais gestores das organizações.

- Identificação de potenciais clientes;
- Concepção e implementação de estratégias de marketing;
- Acompanhamento de vendas em potencial;
- Medição do sucesso das estratégias;

A retenção de clientes é feita através do Networking organizacional, as empresas que precisam de auxílio e apoio administrativo buscam a SGINAL para alavancar os seus objetivos e metas.

- Serviço ao cliente de qualidade;
- Qualidade dos produtos e serviços;
- Criação de um ambiente amigável para o cliente;
- Programas de incentivo e fidelidade;

A retenção é considerada mais importante porque é ela que irá manter os consumidores, para que sempre optem pelo produto que a sua empresa oferece ao invés dos da concorrência. Investir em estratégias para reter clientes é como um investimento a longo prazo.



- LIDERANÇA

A liderança empresarial na empresa SIGNAL possui como referência a motivação, equilíbrio e comunicação. A nossa gestora possui fortes competências pessoais como inteligência emocional e respeito por seus funcionários, como estagiário possuo espaço

para me comunicar sempre que necessitar diretamente com a minha gestora, resultando maior motivação, produção e organização.

- INOVAÇÃO

A empresa SIGNAL possui estratégias de comunicação, networking, marketing redes sociais como alternativa para se manter competitiva no mercado e estar à frente de seus concorrentes, se tratando das demais empresas que possuem o objetivo de prestar serviços administrativos para empresas em Caçapava.

A gestão de inovação da empresa SGINAL trata-se de gerenciamento de ideias e inovações quanto aos serviços administrativos. Está diretamente ligado com os objetivos e metas corporativos, definição de metas e o propósito empresarial, é utilizados indicadores, planilhas de controle, reuniões de Feedback e pontar ações a serem trabalhadas.

A inovação da empresa melhora a imagem no mercado. Adotar uma cultura inovadora traz uma série de benefícios que envolvem tanto o ambiente interno da empresa quanto o público externo, o consumidor.

A cultura da inovação ouve não somente o público externo, como também está sempre atenta às opiniões e ideias de seus colaboradores. Quando eles sentem que podem realmente ajudar a empresa a crescer e ascender na carreira, ficam mais motivados.

A inovação na empresa é importante para se manter no mercado e para a atração e retenção de clientes. Como também para obter um diferencial competitivo e virar referência no mercado.

5. Conclusão e trabalhos futuros

Como perspectiva final, posso dizer que a organização foi capaz de desenvolver muitos conhecimentos gerias e profissionais de extrema importância para o reconhecimento e evolução do mercado de trabalho. Foi possível verificar a importância do estágio para o crescimento de informações, postura, organização na vida profissional.

A empresa SGINAL foi responsável pela minha evolução em relação a comunicação, eficiência e eficácia para determinadas ações e atividades no âmbito de trabalho. É uma empresa disposta a te ajudar a crescer profissionalmente e individualmente disponibilizando muitas competências positivas. Tenho grande prazer em estagiar na empresa aplicando meus conhecimentos acadêmicos concedidos pela Faculdade Santo Antônio de Caçapava.

Tenho enorme prazer em estagiar na empresa aplicando meus conhecimentos acadêmicos e tendo espaço para aplicar métodos e conhecimentos debatidos em aula, gerando uma confiança entre estagiário e gestor.

O administrador tem um papel importante pois ele é um filtro dos temas e assuntos que são debatidos e que possam gerar uma demanda, caso algum assunto seja necessário implementar o administrador analisa e destina o processo para o melhor setor e escolhe outro setor para dar apoio no tema para que o processo não fique designado apenas para uma pessoa, e caso aconteça algo, o processo não para.

6. Agradecimentos

A todos aqueles que contribuíram, de alguma forma, para a realização deste trabalho. A todos que participaram, direta ou indiretamente do desenvolvimento deste trabalho de pesquisa, enriquecendo o meu processo de aprendizado. Às pessoas com quem convivi a longo desses anos de curso, que me incentivaram e que certamente tiveram impacto na minha formação acadêmica.

7. Referencias

Análise de SWOT: conheça a importância da ferramenta que mede forças e fraquezas. ROBSONCAMARGO, 2019 . Disponível em:
<https://robsoncamargo.com.br/blog/Analise-de-SWOT-qual-a-importancia-da-ferramenta>. Acesso em: 24/10/2021.

Manual de Pesquisa Qualitativa. Docente.ifsc., 2014. Disponível em:
<https://docente.ifsc.edu.br/luciane.oliveira/MaterialDidatico>. Acesso em: 24/10/2021.