

FACULDADE SANTO ANTÔNIO

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ALUNO: ALYSSON MOREIRA DA SILVA

RA 1202110057

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO

ADEZAN (ADEZAN INDUSTRIA DE EMBALAGENS E SERVICOS LTDA)

CAÇAPAVA

2024

INTRODUÇÃO

1.1 Descrição do fenômeno Estudado

O fenômeno estudado na presente pesquisa tem como base a criação de uma embalagem totalmente reutilizável, sustentável e prática para transportar vidros pelo mundo, a STEEL CAP.



Com o passar do tempo, e diversos estudos realizados nossa empresa percebeu que as embalagens de madeira para transportar vidros, não eram mais tão eficientes quando pareciam, precisávamos de algo novo, mais desenvolvido e seguro para atrair novos clientes e expandir nossas vendas para fora do Brasil, com isso foi realizado um estudo para o desenvolvimento de uma embalagem mais eficiente e segura para realizar esse tipo de transporte que só vinha a crescer no mercado. Após vários testes e estudos realizados, surgiu a Steel Cap.

A Steel Cap representa um marco na evolução das embalagens para o transporte de vidros com seus diversos benefícios, veja as vantagens abaixo em escolher a SteelCap para seu transporte de vidros:

- Redução de custo – o valor de uma embalagem Steel Cap é até 20% menor do que uma embalagem tradicional de madeira;
- Maior segurança operacional – com dispositivo diferenciado para içamento e travamento;
- Facilidade de manuseio – seu peso é 64% menor que a embalagem tradicional;
- Alta capacidade produtiva – todo o processo de produção é automatizado garantindo alta capacidade produtiva, padronização e qualidade;
- Menor custo de transporte – devido ao seu design, a Steel Cap permite adicionar mais vidros no transporte. Reduzindo em torno de 30% os custos, se comparado a embalagem de madeira.
- Reutilização – com flocos constantes de demanda é possível fazer um planejamento de logística reversa e reutilizar as caixas, em média, 5 vezes.
- Sustentável – construída de materiais reciclados que podem ser recicláveis novamente. Gerando um ciclo de respeito à natureza.

Obtendo a missão, visão e valor da Adezan.

Missão: Atender com eficiência nossos clientes, através de soluções inovadoras, customizadas e sustentáveis.

Visão: Empreender e crescer constantemente em conjunto com colaboradores, parceiros e clientes.

Valores:

Responsabilidade: Atuar de forma responsável e ética.

Lealdade: Fidelidade aos objetivos e valores da empresa.

Integridade: Fazer a coisa certa.

Respeito: Respeito as pessoas e disposição para aprender.

União: O todo é mais forte.

1.2 Objetivo da Pesquisa

É mostrar a funcionalidade da nova embalagem, mostrando seus pontos fortes e fracos em comparativo com a concorrência, que com ferramentas corretas e desenvolvimentos constantes podemos evoluir, construindo e entregando um produto de qualidade e de segurança para nossos clientes.

Para desenvolver essa embalagem que é inovação no mercado de trabalho, utilizamos os melhores recursos, investimos não só em material quanto em treinamentos para o desenvolvimento total da embalagem, sempre buscando o melhor para os nossos clientes, utilizando bastante o Marketing e a Tecnologia para realizar a divulgação da Steel Cap.

Como todo empresário sabe que corre riscos em seu próprio negócio, por isso o proprietário tem que se organizar formulando relatórios mensais, sempre ir em busca de bons fornecedores, fazer ótimas negociações, saber usar a criatividade, investir em uma boa comunicação para alavancar suas vendas e poder assim conquistar novos clientes, ou seja, a empresa ter um bom planejamento do negócio.

Está atento a concorrência, tem acesso a todo processo de produção, buscar estar sempre atualizado, usufruindo assim de cursos na área de empreendimento.

1.3 Contexto onde a pesquisa foi aplicada

A Adezan que antes vendia somente embalagem de madeira para transportar vidro e tinha seu público alvo estagnado com a invenção da Steel Cap, totalmente patenteada pela Adezan, conseguimos expandir nossas vendas para fora do país, revolucionando assim as vendas, o conhecimento e divulgação do nosso produto para o mundo.

Os clientes do mercado de vidro procuravam algo que fosse sustentável, com fácil manuseio e com o custo benefício não tão elevado.

Após a divulgação muitas empresas começaram a nos procurar para transportar vidros através da SteelCap, pois suas embalagens de madeira quando quebravam danificavam o vidro, então não era 100% seguro e eficaz o transporte por elas, sendo assim a melhor solução é optar por uma embalagem totalmente segura e eficaz.

Para se manter no mercado não é fácil pois envolve várias situações, uma delas é o início, a conquista de clientes, pois temos um investimento que pesa de fato, mas é necessário para o empreendimento.

Como somos patentes da Steel Cap, buscamos ter uma posição de mercado. Do ponto de vista estratégico, posicionar a sua empresa no mercado significa se diferenciar da concorrência e alcançar a liderança, conquistando um lugar de destaque entre os consumidores.

E a Adezan sempre teve essa visão de se diferenciar, seja em atendimento, produtos ou em prestação de serviços.

2. Trabalhos relacionados

Algumas empresas visam somente em vender, isso é sim uma boa estratégia, porém, fazer com que o cliente se sinta bem e satisfeito com serviço é bem gratificante, ao invés de pensar em quantidade de vendas.

O cliente precisa ter confiança e ficar satisfeito com que foi entregue. Para que o mesmo tenha o prazer de voltar quando for preciso, isso é essencial para sobrevivência de uma organização para fidelizar clientes.

Kotler (2012) , aborda sobre as organizações que tem como objetivo de aumentar seus lucros e suas vendas , devem se dedicar mais ao tempo e consideráveis recursos para que consiga alcançar novos consumidores .Uma organização pode desenvolver ferramentas de propagandas por meio de anuncio , comerciais , redes sociais , e-mails , para fidelizar clientes , as organizações também precisam propor boas ideias e expandir o tamanho de seus negócios , para consumidores terem opções , se sentirem confortáveis e que possam ter acesso a empresa sem dificuldade e assim a empresa seja o número 1 para consumidores .

A Adezan, visa sempre estar sempre atualizada no que manda os dias atuais, buscando sempre estar acompanhando cursos como inovação da tecnologia, empreendedorismo, logística da empresa, cursos de autocad e mercado de vendas, e repassando treinamento para manter a equipe sempre atualizada.

De acordo com Chiavenato (2014), o treinamento é um método de educação para que as pessoas possam adquirir habilidades , conhecimento e desempenho para fazer seu trabalho de forma correta , é um processo educacional que visa preparar e formar as pessoas por meios de instruções .O treinamento é visto como um meio de tornar as pessoas mais preparadas , produtivas e habilidosas , criativas e inovadoras , assim é possível que a organização tenha uma boa lucratividade , por admitir pessoas que colaborem de fato para um bom trabalho e um ótimo resultado de negócio.

3. Design do estudo de caso

Para obter a essa atração e retenção usamos serviços de qualidade, produtos de qualidade, um ambiente amigável para clientes e incentivo de fidelidade ao cliente.

Utilizamos também algumas ferramentas, para que nosso processo possa fluir da maneira correta e eficaz, trazendo sempre os melhores resultados.

Realizamos uma análise de estratégia de melhoria contínua, em todo nosso processo para que possamos fazer sempre o correto.

Nessa análise estudamos e implantamos os seguintes processos:

Objetivo Geral:

Ampliar conhecimentos técnicos e experiência prática por meio de investimentos próprios e parcerias com órgãos públicos, com foco na melhoria contínua dos serviços oferecidos e na satisfação do cliente.

Perfil Profissional:

O profissional se destaca pelo seu conhecimento técnico em madeiras e acessórios, possuindo experiência significativa no mercado que lhe permite viabilizar soluções personalizadas. Seu comprometimento com a qualidade e a satisfação do cliente é evidente, respeitando custos e prazos estabelecidos.

Análise SWOT:

Pontos Fortes:

- **Alta Qualidade:** A reputação pela qualidade dos produtos é um diferencial competitivo.
- **Carteira de Clientes:** Um bom relacionamento com os clientes conquistados é fundamental para a fidelização e para a geração de referências.
- **Engajamento Profissional:** O comprometimento e a ética no trabalho promovem um ambiente positivo e produtivo.

Pontos Fracos:

- **Alto Turnover:** A rotatividade de pessoal pode afetar a continuidade dos serviços e a qualidade do atendimento.
- **Prazo de Entrega Elevado:** Prazos longos podem frustrar clientes e impactar negativamente na competitividade.
- **Dependência de Mão de Obra Especializada:** A escassez de profissionais qualificados pode limitar a capacidade de produção e inovação.

Ameaças:

- **Concorrências:** Outras empresas, podem copiar o nosso produto fazendo uma melhoria e assim vender, conquistando nossos clientes, sempre haverá um risco.

Oportunidades:

- **Aumento de lucros:** Com as altas vendas de Steel Cap, podemos perceber que a empresa irá ter um aumento significativo nos seus lucros.
- **Reconhecimento:** Com as vendas de Steel Cap, obtemos reconhecimento entre nossos clientes, que trará a Adezan muitas oportunidades de negócios para seguirmos adiante expandindo cada vez mais nossas vendas.

FORÇAS	FRAQUEZAS
ALTA QUALIDADE	ALTO TURNOVER
CARTEIRA DE CLIENTES	PRAZO DE ENTREGA ELEVADO
ENGAJAMENTO PROFISSIONAL	DEPENDÊNCIA DE M.O ESPECIALIZADA
SWOT	
AMEAÇAS	OPORTUNIDADES
CONCORRÊNCIAS	AUMENTO DE LUCROS
	RECONHECIMENTO

Estratégias de Melhoria:

1. Investimento em Capacitação:

- Promover treinamentos e workshops para a equipe, visando reduzir o turnover e aumentar a retenção de talentos.
- Fomentar uma cultura de aprendizado contínuo, incentivando os funcionários a se especializarem em áreas técnicas e de gestão.

2. Parcerias com Órgãos Públicos:

- Buscar certificações e parcerias que possam oferecer capacitação técnica e, ao mesmo tempo, aumentar a visibilidade da marca.
- Participar de licitações e programas de incentivos que possibilitem acesso a novos mercados e a atualização das práticas de trabalho.

3. Otimização de Processos:

- Revisar e otimizar as etapas de produção e entrega para reduzir prazos e aumentar a eficiência operacional.
- Implementar um sistema de gestão de projetos que permita o acompanhamento em tempo real dos prazos e da qualidade das entregas.

Dessa forma nesse caso é muito valido implementar estratégias, por meio de campanhas e divulgações para alavancar a empresa.

“A importância da informação, independente do contexto onde for utilizada (seja no nível operacional, tático ou estratégico) é fundamental, e esta importância sótende a aumentar de acordo com a complexidade da sociedade e das organizações. Então a forma como a informação é trabalhada, obtida e exibida deve ser objeto de uma profunda analise para que se evite o risco de que a mesma seja necessária obtenha –se apenas “ruído” (FREITAS et al., 1997)

4. Resultados

A empresa Adezan pensa muito no futuro, tanto interno e externo, sempre buscando ferramentas que impulsionam alcançar seus objetivos. Tendo sempre em vista a competência de liderança, habilidade empresarial, motivação em relação a equipe, sempre buscamos valoriza-la.

A busca pela satisfação do cliente é, de fato, um dos pilares fundamentais para o sucesso de qualquer empresa. Reconhecer que os clientes são a razão de existir de um negócio é o primeiro passo para construir relacionamentos duradouros e produtivos.

Nesse sentido, a ênfase em estruturas como o conhecimento técnico e a atualização constante é vital. Ao investir em cursos em formação voltada para o mercado

de vendas, a empresa não apenas aprimora as habilidades de sua equipe, mas também garante que está alinhada às melhores práticas e inovações do setor.

A utilização de ferramentas como a Análise SWOT e o Balanced Scorecard (BSC) demonstra um compromisso sério com a gestão estratégica. A Análise SWOT permite identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, facilitando a elaboração de estratégias que potencializem os pontos fortes e mitiguem os pontos fracos. Já o BSC, ao direcionar as ações da empresa para quatro perspectivas essenciais—financeira, clientes, processos internos e aprendizagem—, cria um modelo de gestão que vai além da visão puramente financeira, promovendo um desenvolvimento sustentável e equilibrado.

A primeira parte do referencial, ao contextualizar essa temática, é crucial para entender a evolução dos conceitos que sustentam essa abordagem. O desenvolvimento contínuo de práticas e teorias ao longo do tempo reflete a adaptação das empresas às demandas do mercado e às expectativas dos clientes. Assim, a evolução desses conceitos não apenas ilustra a história do gerenciamento estratégico, mas também evidencia a importância de se manter sempre atualizado para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades que surgem.

Portanto, ao integrar conhecimento, inovação e ferramentas de gestão, a empresa se posiciona de maneira sólida no mercado, sempre em busca da excelência no atendimento ao cliente e da evolução constante de seus processos internos. Essa é a chave para garantir a sustentabilidade e o crescimento a longo prazo.

Em umas das abordagens feitas, se contextualiza formas de seres trabalhadas para melhoria da empresa seguindo raciocínio de pessoas com a experiência e forma de mudança.

“A falha é simplesmente a oportunidade de começar novamente, desta vez de forma mais inteligente” (Henry Ford)

5. Conclusão e trabalhos futuros

Este trabalho explicou sobre a inovação e revolução no mercado de transporte de vidros com a chegada da embalagem **SteelCap**, destacando a importância da sua implementação para a eficiência, segurança e qualidade no transporte de vidros pelo mundo. As conclusões indicam que, embora a nova embalagem represente um avanço significativo no mercado, a sua efetividade depende da qualidade dos materiais adquiridos para sua produção, dos profissionais treinados, motivados e capacitados para sua construção e do comprometimento da empresa em garantir qualidade, custo benefício e segurança.

A Adezan tem como pilares fundamentais o respeito e a valorização tanto dos clientes quanto dos colaboradores. A dedicação em fornecer um serviço de alta qualidade é evidente, refletindo o compromisso da empresa com a excelência no atendimento. A preocupação com o bem-estar e a segurança dos colaboradores é uma prioridade, criando um ambiente de trabalho tranquilo e seguro, onde todos podem contribuir de maneira eficaz e harmoniosa.

A responsabilidade pela segurança é vista como uma tarefa coletiva, envolvendo todos os profissionais no ambiente de trabalho. Essa abordagem colaborativa demonstra que a empresa entende a importância de um esforço conjunto para garantir um espaço seguro e produtivo.

A busca pela melhoria contínua é um valor central na Adezan, que se empenha em desenvolver cada produto com atenção e qualidade, fortalecendo parcerias com colaboradores e fornecedores. Essa dedicação não apenas aumenta a satisfação do cliente, mas também solidifica a reputação da empresa no mercado.

Com uma estrutura empresarial bem definida e um ambiente interno e externo positivo, a Adezan está no caminho certo para alcançar seus objetivos. O respeito aos limites e a busca constante por crescimento são sinais claros de que a empresa está preparada para prosperar. A certeza de um futuro promissor é um reflexo do comprometimento e da ética que permeiam todas as suas operações.

6. Agradecimentos

Primeiramente eu agradeço a Deus por me dar forças para conseguir vencer todas as barreiras que surgiram ao longo do curso.

Enorme gratidão ao Professor Ricardo Gioseffi Rodrigues Guimarães, por toda sua orientação, seu suporte e pelas suas valiosas sugestões para o desenvolvimento no decorrer do período longo deste trabalho. O seu conhecimento e dedicação foram fundamentais para o desenvolvimento deste estudo de caso.

Por fim, agradeço á minha família por me incentivar a continuar, sem eles não teria sido possível a conclusão desse trabalho.

7. Referências

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo**: transformando ideias em negócios. -5 ed. Rio de Janeiro: Empreende/LTC,2014.

ALVARENGA, Daniela dos Reis. Et al. **Proposta de implementação da estratégia estruturada de marketing de serviços para a maior captação de clientes**: Estudo de caso na empresa SNJ serviços. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano. 06, Ed. 10, Vol. 06, pp. 111-131.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de vendas**: uma abordagem introdutória transformando o profissional de vendas em gestor de vendas. - 3.ed.-Barueri, SP: Manole,2014.

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/marketing-de-servicos/amp>

Acesso em 22 de out.2024

<https://adezan.com.br/pt/adezan/>

<https://www.instagram.com/adezanoficialbr?igsh=MWNram1sZWljcWR4NA==>

Acesso em 22 de out.2024

Imagen da Análise SWOT - Autoria própria

Acesso em 29 de out.2024