

FACULDADE SANTO ANTÔNIO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO
MARMORARIA CAÇAPAVA

CAÇAPAVA

2024

INTRODUÇÃO

O fenômeno estudado neste caso é a gestão administrativa de uma marmoraria e seus desafios de eficiência e organização. A marmoraria, como muitas empresas de pequeno e médio porte no setor de construção e acabamentos, enfrenta dificuldades relacionadas à organização de pedidos, controle de estoque, gestão de clientes e coordenação de prazos de entrega.

A pesquisa teve como objetivo identificar e entender os principais desafios administrativos, analisar as práticas atuais de gestão administrativa e propor recomendações e soluções práticas para otimizar a organização e eficiência administrativa, contribuindo para a melhoria da produtividade e da satisfação do cliente.

A pesquisa foi realizada em uma marmoraria localizada na cidade de Caçapava, que produz e comercializa uma variedade de produtos em mármore e granito, incluindo bancadas, pias, pisos e revestimentos. O setor administrativo é composto por uma equipe de três pessoas responsáveis por gerenciar pedidos, fazer o controle de estoque e cuidar do atendimento ao cliente, além de outras funções administrativas. Apesar da experiência no mercado.

A pesquisa envolveu entrevistas com o gestor e colaboradores do setor administrativo e a observação dos processos de trabalho, para coletar dados sobre as práticas e identificar os gargalos na operação.

TRABALHOS RELACIONADOS

No que diz respeito ao controle de estoque e logística, a marmoraria apresenta pontos fortes como a aplicação de estratégias como o Just-in-Time, que ajuda a otimizar o estoque e melhorar o fluxo de caixa. No entanto, existem pontos fracos, como a variação nos preços e na demanda de materiais, o que pode tornar essas soluções difíceis de implementar em uma marmoraria sem a tecnologia adequada.

Em relação ao atendimento ao cliente e à satisfação, o ponto forte é que um bom atendimento pode melhorar a satisfação e fidelização dos clientes. Contudo, um ponto fraco é que a implementação de soluções de CRM ou a contratação de mais pessoal pode ser inviável para marmorarias de médio porte devido aos custos e à falta de recursos.

Por fim, em termos de tecnologias e ferramentas de automação administrativa, um ponto forte é que ferramentas como o ERP podem melhorar a organização e a comunicação dentro da marmoraria. No entanto, a resistência à mudança e o custo de implementação dessas tecnologias podem representar barreiras significativas para a adoção dessas soluções.

DESIGN DO ESTUDO DE CASO

As questões de pesquisa do estudo de caso foram: Quais os principais problemas administrativos na marmoraria? Como otimizar os processos administrativos, como controle de estoque, gestão de pedidos e atendimento ao cliente? Qual o impacto da gestão administrativa na satisfação do cliente? A seleção dos participantes envolveu três membros da equipe administrativa e um gestor, e o caso estudado foi a Marmoraria Caçapava.

O procedimento de coleta de dados envolveu entrevistas com a equipe administrativa e o gestor, com observação participativa dos processos administrativos e análise de documentos, como registros de pedidos e feedback de clientes. Para a análise dos dados, utilizou-se a análise de conteúdo, que envolveu a codificação das entrevistas para identificar padrões e problemas, e o SWOT, para avaliar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

O procedimento de validação incluiu a triangulação de dados, cruzando as informações das entrevistas, observações e documentos, e o feedback dos participantes, que validaram os resultados com base na pesquisa realizada.

RESULTADOS

O estudo de caso focou na gestão administrativa da Marmoraria Caçapava. Os participantes da pesquisa foram selecionados com base na sua experiência direta com os processos internos da empresa. Três membros da equipe administrativa, responsáveis pelo controle de estoque, atendimento ao cliente e gestão de pedidos, participaram do estudo, assim como 1 gestor que supervisiona a operação geral da empresa.

A execução do estudo seguiu um passo a passo bem definido. Inicialmente, foi feito o planejamento e a definição do escopo do estudo, focando nos processos administrativos da marmoraria. Em seguida, os participantes foram selecionados.

Após a coleta dos dados, a análise foi realizada por meio de ferramentas como análise de conteúdo e o SWOT. A partir da interpretação dos dados, foi possível identificar as principais falhas nos processos administrativos, como a falta de padronização no controle de estoque, a comunicação informal no atendimento ao cliente e a sobrecarga dos funcionários na gestão de pedidos.

A análise indicou que a marmoraria enfrentava dificuldades operacionais devido à falta de processos formalizados e ao uso limitado de tecnologias. A principal recomendação foi a padronização dos processos administrativos, especialmente no controle de estoque e na comunicação interna, além da implementação de ferramentas simples para melhorar a gestão de pedidos.

Os resultados foram apresentados aos participantes da pesquisa, que validaram as observações e as áreas de melhoria identificadas, o que reforçou a confiabilidade dos dados. Em resumo, o estudo forneceu uma análise aprofundada dos processos administrativos da marmoraria e sugeriu soluções práticas para melhorar a eficiência operacional e a satisfação dos clientes.

CONCLUSÃO

Este estudo de caso analisou a gestão administrativa da Marmoraria Caçapava, com foco nos desafios e nas soluções para melhorar os processos de controle de estoque, atendimento ao cliente e automação administrativa. A pesquisa teve como objetivo identificar as principais limitações operacionais da marmoraria e propor recomendações que poderiam melhorar sua eficiência e a satisfação do cliente.

As conclusões indicam que a marmoraria enfrenta desafios em áreas como o controle de estoque, devido à falta de tecnologia adequada, e o atendimento ao cliente, impactado pela escassez de ferramentas de CRM e de pessoal. Observou-se que o uso de ferramentas de gestão, como ERP, poderia melhorar a comunicação interna e a organização dos processos, mas a resistência à mudança e o custo de implementação ainda são barreiras importantes. A pesquisa evidenciou que, apesar da falta de recursos para inovações tecnológicas, processos organizados e uma gestão mais padronizada podem minimizar os impactos negativos e favorecer a qualidade do atendimento e a eficiência interna.

Os resultados da pesquisa estão alinhados com estudos existentes sobre gestão de pequenas e médias empresas, que também apontam a importância de uma administração bem estruturada e a adequação de tecnologias acessíveis para alcançar maior competitividade e satisfação do cliente. Assim, os resultados desse estudo contribuem com evidências sobre como uma organização simples e ferramentas básicas de gestão podem gerar um impacto positivo na operação de uma marmoraria.

Os impactos potenciais dos resultados incluem a possibilidade de uma redução de desperdícios no estoque, uma melhoria na experiência do cliente por meio de processos mais organizados e, a longo prazo, uma melhoria no fluxo de caixa da marmoraria. As implicações sugerem que, mesmo com investimentos moderados em tecnologia e processos, é possível alcançar uma performance melhor e manter a empresa mais alinhada com as expectativas do cliente e do mercado.

No entanto, o estudo possui algumas limitações, como o fato de se concentrar em apenas uma empresa, o que limita a generalização dos resultados para marmorarias ou empresas de setores distintos. Além disso, a resistência cultural à mudança por parte dos funcionários e o custo de implementação das tecnologias foram dificuldades observadas,

mas que não puderam ser profundamente investigadas devido ao escopo limitado da pesquisa.

Para trabalhos futuros, recomenda-se a realização de estudos que explorem a viabilidade de tecnologias mais acessíveis, como softwares gratuitos de controle de estoque e atendimento ao cliente para pequenas empresas, e o impacto de treinamentos específicos para a equipe administrativa. Além disso, investigar como marmorarias de diferentes portes e contextos geográficos lidam com desafios administrativos semelhantes pode ampliar a compreensão das práticas mais eficazes e adaptáveis ao setor.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar minha gratidão a todos que contribuíram para a realização deste estudo. Agradeço especialmente à equipe da Marmoraria Caçapava, que gentilmente disponibilizou seu tempo, compartilhou experiências e abriu as portas para a realização das observações e entrevistas.

Estendo também meu agradecimento ao professor Ricardo que ofereceu valiosas orientações ao longo do desenvolvimento do estudo, contribuindo significativamente para a qualidade deste trabalho. Por fim, sou profundamente grato à minha família pelo incentivo constante e pelo apoio que foram essenciais durante toda a minha jornada acadêmica.