

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS GUARABIRA
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

KARINNE DE SOUZA SANTOS

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO DESENVOLVIDAS NA LOJA L&M
TELECOM DA CIDADE DE CUITEGI.**

GUARABIRA/PB
2022

KARINNE DE SOUZA SANTOS

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO DESENVOLVIDAS NA LOJA L&M
TELECOM DA CIDADE DE CUITEGI.**

Relatório técnico-científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Comercial

Orientação: Prof. Raissa de Azevedo Barbosa,
Dra.

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S237r Santos, Karinne de Souza

Relatório de atividades de estágio desenvolvidas na loja L&M telecom da cidade de Cuitegi / Karinne de Souza Santos.-
Guarabira, 2022.

33f.: il.; Color.

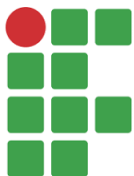
Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2022.

“Orientador: Profa. Dra. Raissa de Azevedo Barbosa”.

Referências.

1. Satisfação do consumidor. 2. Atendimento ao cliente. 3. Proposta de intervenção. 4.Ciclo PDCA. 5. Cuitegi – PB. I. Título.

CDU 658:005.342



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

Campus Guarabira

Rua Prof. Carlos Leonardo Arcoverde, S/N, Km 02, Pb-057, CEP 58200-000, Guarabira (PB)

CNPJ: 10.783.898/0011-47 - Telefone: (83) 98195-6465

DECLARAÇÃO

Na condição de orientadora da aluna **KARINNE DE SOUZA SANTOS** - matrícula 201913800045. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO DESENVOLVIDAS NA LOJA L&M TELECOM DA CIDADE DE CUITEGI**, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 100.

Raissa de Azevedo Barbosa

Raissa de Azevedo Barbosa, Dra.

Professora orientadora

Guarabira (PB), 20 de agosto de 2022

TERMO DE APROVAÇÃO

| | |
|---|----------------------------|
| Aluno: Karinne de Souza Santos | Período/Ano: 2022.1 |
| Curso: Superior de Tecnologia em Gestão Comercial | |
| Tipo de Documento: Relatório técnico-científico | |
| Modalidade: Estágio | |
| Título: Relatório de atividades desenvolvidas na loja L&M Telecom da cidade de Cuitegi | |

PARECER

O Relatório de Atividades desenvolvidas na loja L&M Telecom da cidade Cuitegi foi submetido para análise e aprovado em 19/08/2022



Raissa de Azevedo Barbosa, Dra.

Professor Orientador

AGRADECIMENTOS

Gratidão primeiramente a Deus por esta conquista de me formar em uma graduação. Sem Deus essa conquista seria vazia, mas com Deus é uma conquista cheia de sentido. Saio do IFPB não sendo apenas uma Tecnóloga de Gestão Comercial. Saio do IFPB como um ser humano melhor, cheia de desejo no coração de fazer a diferença na vida das pessoas através do meu profissionalismo.

Gratidão aos meus familiares, especialmente meu pai Luis José e minha mãe Marilene, eles foram suporte para que eu conseguisse ter tempo para me dedicar aos estudos. O meu pai é o meu grande exemplo de gestor e administrador. Ele sempre foi comerciante e é um orgulho pra mim me especializar nessa área sabendo que tenho sangue de comerciante e agora sou formada em gestão Comercial.

Gratidão a todos os funcionários do IFPB que diretamente e indiretamente contribuíram para que eu pudesse estudar. Gratidão a todos os professores, em especial a minha orientadora Raíssa Azevedo que sempre foi para mim um exemplo de professora jovem, ela é responsável, inteligente e dedicada no que faz. Além de ser minha orientadora, foi a minha professora em duas disciplinas desse curso, ensinou Empreendedorismo e Estratégia organizacional de forma dinâmica facilitando e aprendizado e a paixão pelas disciplinas.

Gratidão a professora Bruna Lyra que mais do que uma professora foi alguém que transformou a minha vida através de feedbacks que me fizeram enxergar meu potencial. Ela me olhou nos olhos e me encorajou muitas vezes a seguir buscando o melhor para minha vida pessoal, acadêmica e profissional.

Gratidão aos meus colegas de classe que me acompanharam em toda essa jornada. Em especial agradeço a Juliana com quem eu formava sempre duplas para realizar os trabalhos acadêmicos, além de ser uma colega de classe, se tornou uma grande amiga que levarei para a vida. Agradeço também a Marcos, o presidente da sala, que sempre esteve ao meu lado tirando minhas dúvidas e me ajudando em tudo o que eu precisasse. Marcos se tornou um dos meus melhores amigos. Agradeço também a Olívia e Edcarla que são mulheres muito inteligentes e generosas, sempre dispostas a ajudar, elas contribuíram positivamente nos meus estudos.

EPÍGRAFE

*“Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas,
mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra
alma humana.”*

(Carl Jung)

RESUMO

O estágio possibilita ao estudante crescimento em sua experiência profissional dentro do seu campo de atuação. O presente relatório tem a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas no período de 01/11/2021 a 16/07/2022, mais especificamente, no setor de Atendimento ao Cliente na empresa L&M Telecom da cidade de Cuitegi. Foram descritos os dados gerais que caracterizam a empresa, um breve histórico acerca da sua atuação no mercado e caracterização das atividades desenvolvidas, seguida da descrição das atividades de atendimento, como: recepcionar o cliente, escutar a demanda do cliente e atender às solicitações. A estagiária propôs uma intervenção, uma proposta de melhoria contínua através do ciclo PDCA. É uma possibilidade que a empresa poderá ou não utilizar. Mas que se optar por utilizar, será de grande ajuda para que consiga identificar os problemas e solucioná-los por meio da elaboração e acompanhamento frequente do plano de ação.

Palavras-chave: Atendimento ao cliente. Proposta de intervenção. Ciclo PDCA.

ABSTRACT

The internship allows the student to grow in his professional experience within his field of action. The purpose of this report is to present the activities acceleration in the period from 11/01/2021 to 07/16/2022, more specifically, in the Customer Service at L&M Telecom in the city of Cuitegi. were female general data that characterize the company, a brief history about its performance in the market and characterization of the activities developed, followed by the description of the activities services, such as: receiving the client, listening to the client's demand and meeting the affective. The intern wanted an intervention, a proposal for continuous improvement through of the PDCA cycle. It is a possibility that the company may or may not use. But which one chooses use, will be of great help in identifying problems and solving them through the elaboration and frequent monitoring of the action plan.

Keywords: Customer service. Intervention proposal. PDCA cycle.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 – Cidades atendidas..... | 12 |
| Figura 2 – Fachada da loja..... | 13 |
| Figura 3 – Parte interna da loja..... | 13 |
| Figura 4 – Identidade Organizacional da L&M Telecom..... | 14 |
| Figura 5 - O processo administrativo: a interação das funções administrativas..... | 21 |
| Figura 6 – Ciclo PDCA..... | 22 |
| Figura 7 – MASP segundo o ciclo PDCA..... | 23 |
| Figura 8: Principais símbolos do fluxograma..... | 24 |
| Figura 9 – Diagrama de Causa e efeito..... | 25 |
| Figura 10 – Fluxograma de atendimento da L&M Telecom..... | 26 |
| Figura 11 – Diagrama de Causa e efeito aplicado na L&M Telecom..... | 27 |
| Figura 12 - Método 5 Porquês..... | 29 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|---|----|
| Quadro 1 - Dados Gerais da Organização..... | 11 |
| Quadro 2 – Caracterização da prática profissional..... | 15 |
| Quadro 3 – Tipos de solicitações..... | 17 |
| Quadro 4 – Atendimento Padrão..... | 19 |
| Quadro 5 – Dados do encaminhamento..... | 20 |
| Quadro 6 – Implementação do PDCA com outros métodos e ferramentas de qualidade..... | 23 |
| Quadro 7 – MATRIZ 5W2H..... | 25 |
| Quadro 8 - 5W2H aplicado na L&M Telecom..... | 28 |

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- **IFPB** - Instituto Federal da Paraíba
- **ERP** - Enterprise Resource Planning (Planejamento de Recursos Empresariais)
- **ERP VOALLE** - Sistema de Gestão Empresarial Voalle
- **PDCA** - Plan (Planejar), Do (Fazer), Check (Verificar) e Act (agir)
- **MASP** - Metodologia de Análise e solução de problemas
- **5W2H** - What? (O quê?), Why? (Por quê?), Who? (Quem?), Where? (Onde?), When? (Quando), How? (Como?), How much? (Quanto?)

SUMÁRIO

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 10 |
| 2 | CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO..... | 11 |
| 2.1 | DADOS GERAIS..... | 11 |
| 2.2 | EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO..... | 11 |
| 2.3 | IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL..... | 14 |
| 3 | A PRÁTICA PROFISSIONAL..... | 15 |
| 3.1 | CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL..... | 15 |
| 3.2 | JUSTIFICATIVA..... | 15 |
| 4 | DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS..... | 16 |
| 4.1 | ATIVIDADE 1 –RECEPCIONAR O CLIENTE..... | 16 |
| 4.2 | ATIVIDADE 2 – OUVIR A DEMANDA DO CLIENTE..... | 17 |
| 4.3 | ATIVIDADE 3 – ATENDER AS SOLICITAÇÕES..... | 19 |
| 4.4 | PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO: MELHORIA CONTÍNUA ATRAVÉS DO CICLO PDCA..... | 21 |
| 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 29 |
| | REFERÊNCIAS..... | 31 |

1. INTRODUÇÃO

Reconhecendo a importância do estágio como uma oportunidade de complemento e prática aos ensinamentos teóricos da sala de aula antes mesmo de conclusão do curso, o estágio possibilita ao estudante crescimento em sua experiência profissional dentro do seu campo de atuação. Segundo o art. 1º da Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, “Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos...” (Brasil, 2008).

O Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial na forma integrada pertence ao eixo tecnológico de Gestão e Negócios e tem como objetivo formar profissionais cidadãos técnicos de nível superior aptos a desenvolver funções no mundo de trabalho, com reconhecida competência técnica, política, ética e humana (IFPB, 2017).

O estágio supervisionado é de caráter obrigatório e tem carga horária mínima de 400 horas. Tendo que ser realizado sob a orientação de um professor do IFPB e de um supervisor da Empresa. As atividades praticadas têm que ser compatíveis com a formação profissional do estudante visando às futuras atribuições da carreira de tecnólogo em Gestão Comercial (IFPB, 2017)

As atividades desenvolvidas durante o estágio foram referentes à atuação no setor de atendimento, sendo elas: recepcionar o cliente, escutar a demanda do cliente e atender as solicitações. Essas atividades foram desenvolvidas pela aluna, tendo como base as disciplinas técnicas ofertadas durante os três anos de curso. Tais disciplinas são: Fundamentos da Administração, Estratégia organizacional, Sistema de Informação, Comportamento Organizacional, Comportamento do Consumidor, Administração de Vendas e Administração da Qualidade.


O presente relatório tem a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas no período de 01/11/2021 a 16/07/2022, mais especificamente, no setor de Atendimento ao Cliente. Assim, inicialmente, serão apresentados os dados gerais que caracterizam a empresa, em seguida, será apresentado um breve histórico acerca da sua atuação no mercado e, na sequência, a partir da caracterização da atividade desenvolvida, seguida da descrição das atividades realizadas serão apresentadas as propostas de melhorias, concluindo com as considerações finais e as referências utilizadas neste relatório.

2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1 DADOS GERAIS

No quadro 1 é possível observar as informações gerais da Empresa em que foram realizadas as atividades de estágio.

Quadro 1 - Dados Gerais da Organização

| | |
|---------------------------------------|---|
| Razão social | Lemos e Moraes LTDA |
| Nome fantasia | L&M TELECOM |
| Endereço | Rua Francisco Marinho de Souza, S/N – Centro. Cuitegi/PB |
| Área geográfica de atuação | Paraíba |
| Produtos e serviços oferecidos | Internet Banda larga Telefone Fixo TV: canais em HD Rastreamento Veicular Telefonia Móvel |
| Quantidade de colaboradores | 2 |
| Logomarca |  |

Fonte: autoral

2.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO

A L&M Telecom é uma empresa que atua no ramo de prestação de serviço, sua modalidade Jurídica é a EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada). Ela oferece serviços de planos de internet banda larga como planos de telefonia fixa e móvel, planos de TV com canais em HD e rastreamento veicular. Oferece soluções tecnológicas de acesso à internet por meio de planos personalizados nos segmentos residencial e empresarial.

A empresa foi criada no ano de 2004 na cidade de Solânea, pelo empresário Marcelo Paiva. atualmente está presente em mais de 20 cidades na Paraíba.

Na parte da Gestão a empresa é dividida em duas centrais independentes, a central da cidade de Solânea e a Central da cidade de Guarabira. Essas duas centrais têm autonomia em administrar outras lojas nas cidades vizinhas.

A loja de Cuitegi é uma central de Atendimento vinculada à central de Guarabira onde se concentram todos os setores administrativos, financeiro, comercial, estoque e central de operações da área técnica.

A central de Guarabira possui 12 lojas espalhados em diversas cidades da região. São lojas que facilitam a comunicação dos clientes com a empresa, possibilitando que o cliente se dirija a uma das lojas para contratar serviços, solicitar atendimento de suporte, esclarecer dúvidas, efetuar pagamentos, cadastrar chip, solicitar a impressão de boletos e carnês etc.

Na Figura 1 é possível observar quais são as 12 cidades atendidas pela Central de Guarabira:

Figura 1 – Cidades atendidas



Fonte: autoral

A loja na cidade de Cuitegi foi inaugurada no dia 03 de setembro de 2020. Sendo que desde o ano de 2006 a L&M Telecom da cidade de Guarabira já atendia a cidade de Cuitegi e fazia instalações.

A Central da L&M Telecom fica localizada na Rua Francisco Marinho de Sousa, S/N no Centro da cidade de Cuitegi/PB, telefone para contato: 3502-1158.

A loja de Cuitegi funciona de segunda a sábado das 8h às 13h, possui dois funcionários, uma estagiária de atendimento e um técnico.

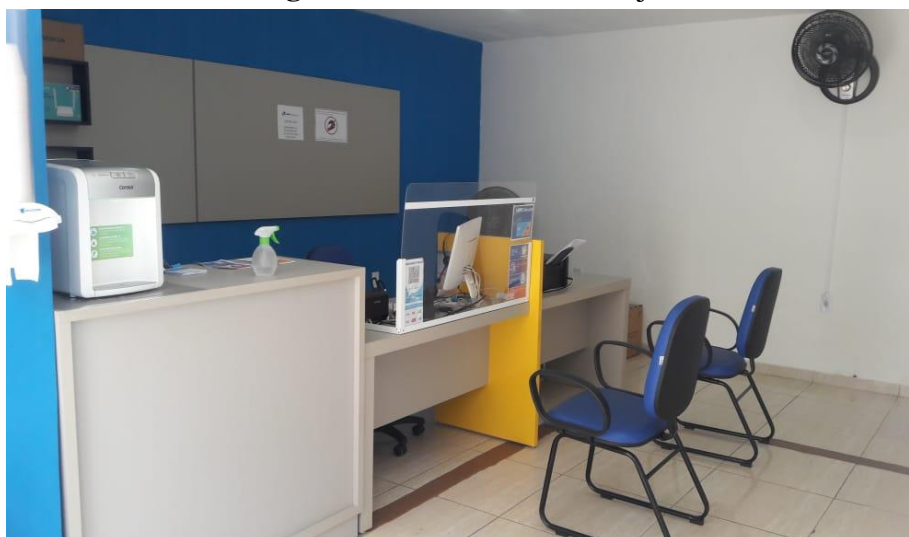
Figura 2 – Fachada da loja



Fonte: autoral

Pela Figura 2 pode-se observar a fachada da Loja com identificação do nome L&M Telecom e adesivos na porta de vidro, que informam sobre a internet ser de Fibra Óptica e possuir planos de até 500 megas. O atendimento é feito na parte interna da loja, como mostra a Figura 3.

Figura 3 – Parte interna da loja



Fonte: autoral

Na parte interna da loja tem cadeiras para os clientes se sentarem e água disponível para beber. Há um mostruário dos materiais utilizados pela empresa nas instalações. Também tem o escritório, equipado com computador, impressoras, telefone, máquina de cartão de crédito e materiais de uso próprio de escritórios: como calculadora, canetas, grampeador, clips, folhas, etc.

2.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O planejamento estratégico em uma organização deve seguir processos fundamentais para que se obtenha vantagem competitiva, o primeiro processo a ser seguido é a formação da identidade da empresa desde o início de sua fundação.

Segundo Machado (2009, p.24) uma empresa de sucesso é aquela quem tem sua identidade institucional formada através da missão, visão e valores e mostram uma imagem clara do que estão realizando, pois conhecem seu propósito e compartilham um conjunto de valores.

É possível observar por meio da Figura 4 como a identidade organizacional da L&M Telecom é constituída.

Figura 4 – Identidade Organizacional da L&M Telecom



Fonte: autoral

A Empresa é estruturada por meio de setores: setor de atendimento, setor financeiro, setor comercial, setor de vendas internas e externas, setor de cancelamento, setor de reativação, setor de cobrança, setor de estoque, setor de suporte técnico, setor de TI - Tecnologia da Informação, setor de marketing e setor de Serasa. Os setores são constituídos por líderes responsáveis e os funcionários que compõe as equipes.

No período de estágio, a loja da cidade de Cuitegi possuía estagiária de atendimento responsável pela gestão da loja e um técnico para atender as demandas dos clientes em suas residências.

3. A PRÁTICA PROFISSIONAL

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL

Por meio do quadro 2 é possível observar informações gerais da prática profissional:

Quadro 2 – Caracterização da prática profissional

| | |
|---------------------------|---|
| Área de atuação | Atendimento ao Cliente |
| Departamento/Setor | Loja L&M Telecom em Cuitegi |
| Período | De 01 de novembro de 2021 até 16 de julho de 2022 |
| Carga horária | 1.020 horas |
| Orientador | Prof. Raíssa Azevedo Barbosa |

Fonte: autoral

3.2 JUSTIFICATIVA

A L&M Telecom é uma empresa que vem crescendo cada vez mais no estado da Paraíba atuando na prestação de serviços de internet banda larga através da tecnologia de transmissão a fibra óptica. Ela vem se destacando também pelos demais serviços oferecidos, como rede de telefonia fixa e móvel, canais de TV em HD e rastreamento veicular.

Com a diversidade de serviços oferecidos pela empresa, diariamente há um aumento na demanda de atendimento aos clientes por meio de vários meios e canais de atendimento. Com isso, é necessário um gerenciamento de processos que mapeie um conjunto de atividades possibilitando a visualização abrangente de todas as ações, para que seja feito um acompanhamento contínuo, identificando possíveis falhas e aplicando ferramentas de qualidade para implementar melhorias.

A definição de processos nas empresas de serviços é fundamental para que seja possível uma visualização mais apurada das atividades realizadas, pois para realizar transações e prestar serviços é necessário seguir uma sequência de atividades, por meio de processos e esta sequência de atividades nem sempre é notada pelos clientes e por quem realiza as atividades. Por isso é tão importante tomar consciência da importância dos processos (RAMASWAMY *apud* Gonçalves, 200).

Segundo OLIVEIRA (2020) a gestão de processos vai além de um conjunto e sequência de tarefas, tem a finalidade de elevar o desempenho da organização tendo em vista a satisfação do cliente. Gerenciar processos é fazer um controle de melhoria contínua para que se alcance bons resultados alinhados com os objetivos da empresa.

Por meio do estágio foi possível fazer uma análise nos processos da gestão de atendimento na loja L&M Telecom em Cuitegi. Esta análise ocorreu a partir da classificação dos meios de atendimento presencial, por telefone e WhatsApp.

Foi feito um mapeamento de processos para verificar quais são as atividades realizadas em cada etapa durante o atendimento e, por fim, utilizou-se ferramentas e métodos de qualidade no intuito de identificar, por meio dos processos, as ações organizacionais que trazem resultados de satisfação ao cliente.

Segundo Costa, Santana e Trigo (2015) a qualidade no atendimento só pode ser alcançada através de uma busca constante de melhoria por meio de processos mais rápidos e eficientes. Nesse intuito o estágio foi desenvolvido possibilitando ao estagiário o aprendizado na prática dos processos de melhoria que fará diferença na rotina diária da gestão do atendimento da loja.

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

4.1 ATIVIDADE 1 –RECEPCIONAR O CLIENTE

A primeira atividade realizada no atendimento ao cliente é a recepção. Se recepciona o cliente que vem até a loja ou entra em contato via telefone e whatsapp.

A recepção se dá através do cumprimento, identificação do cliente, confirmação e atualização dos dados pessoais.

- Cumprimento:

- Atendimento Presencial: Olá, Bom dia! Em que posso ajudar? Fique à vontade, pode se sentar, tomar uma água...
- Atendimento por telefone: L&M Telecom Karinne Souza, Bom dia! Em que posso ajudar?
- Atendimento por chat: Olá, Bom dia! Em que posso ajudar?

- Identificação do cliente:

Depois que se cumprimenta o cliente, o próximo passo é pedir o número do CPF ou nome completo para identificá-lo no sistema ERP VOALLE (sistema de Gestão empresarial para provedores de internet)

- Confirmação e atualização dos dados pessoais:

Quando se localiza o cliente no sistema é possível visualizar e ter acesso a todos os dados pessoais. Nesta etapa é importante sempre confirmar telefone para contato e endereço para saber se os dados permanecem os mesmos e, em caso de mudança, já se faz uma atualização dos novos dados no sistema.

4.2 ATIVIDADE 2 – OUVIR A DEMANDA DO CLIENTE

Tendo identificado o cliente no sistema é o momento de ouvir atentamente a demanda que o cliente traz, entender a situação e qual o serviço contratado (internet, telefonia móvel, telefonia fixa ou rastreamento veicular) e por fim identificar o tipo de solicitação.

No sistema ERP Voalle utilizado pela L&M telecom, em dados da solicitação tem a opção que apresenta os tipos de solicitações. No Quadro 3 é possível observar todos os tipos de solicitações cadastradas no sistema:

Quadro 3 – Tipos de solicitações

| | |
|--|-----------------------|
| | Atendimento - Relatos |
| | Lentidão |

| | |
|----------------------------------|---|
| Comercial - Ativação | Ativação contrato TV |
| | Ativação Telefonia móvel |
| Financeiro - Cancelamento | Cancelamento Provisório |
| | Cancelamento Contrato (telefonia) |
| | Cancelamento Contrato (Internet) |
| | Cancelamento de contrato Rastreamento veicular |
| | Cancelamento de contrato TV |
| Financeiro | Downgrade |
| | Entregas de carnês contrato |
| | Impressão carnês contrato |
| | Solicitação de boleto |
| | Upgrade |
| Recolhimento | Equipamento comodato |
| | Equipamento comodato Rastreamento veicular |
| | Equipamento comodato TV |
| | Equipamento comodato Telefonia |
| Suporte | Atualização de Roteadores Gerenciamento Remoto IPV6 |
| | Cabeamento interno |
| | Configuração de Roteador |
| | Infraestrutura Externa |
| | Mudança de Estrutura (Tecnologia FTTH) |
| | Realocação de Estrutura |
| | Reativação de Contrato |
| | Roteador Comodato |
| | Transferência de Endereço |
| Suporte - sem acesso | Sem acesso (Internet) |
| | Sem acesso (Rastreamento veicular) |
| | Sem acesso (TV) |

| | |
|-----------------------------|--|
| Suporte - sem acesso | Sem acesso (Ativação de Telefonia Fixa) |
| | Sem acesso (Telefonia móvel) |
| Suporte Ativação | Ativação (internet) |
| | Ativação de serviço de Rastreamento Veicular |
| | Ativação de Telefonia Fixa |
| | Ativação de Telefonia Móvel |
| | Viabilidade Técnica |
| | Visita técnica (retrabalho) |

Fonte: autoral

4.3 ATIVIDADE 3 – ATENDER A SOLICITAÇÃO

Após ouvir o cliente, a última etapa é atender à solicitação. Esse é o momento em que se soluciona o problema apresentado pelo cliente e registra no sistema a demanda do cliente, o tipo de solicitação e o relato do atendimento e tendo conseguido resolver se coloca a opção do status de encerramento.

Por meio do Quadro 4 é possível observar o passo a passo do atendimento padrão:

Quadro 4 – Atendimento Padrão

| | |
|-----------------------------|------------------------------------|
| Dados do Atendimento | Demanda do cliente |
| Dados da Solicitação | Tipo de solicitação |
| | Equipe de Origem |
| | Situação |
| | Status (andamento ou encerramento) |
| | Data do prazo |
| | Hora do Prazo |

| | |
|-------------------------------|--|
| Relatos do atendimento | <p style="text-align: center;">Relatos Padrões</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relatório de atendimento - 2ª via de Boleto - Gerada visita técnica - Inviabilidade Técnica - Consulta de dados - Atendimento realizado <p style="text-align: center;">Escrever relatos</p> |
| Anexos do relato | Selecionar e anexar arquivos |

Fonte: autoral

Há demandas dos clientes que requerem a abertura de solicitações a serem encaminhadas para outros setores da empresa. O atendente relata o que o cliente pede, identifica o tipo da solicitação e encaminha para os setores responsáveis.

Quando se encaminha uma solicitação o status fica em andamento, ao invés de finalizar, a próxima etapa é preencher os dados de encaminhamento em que é possível colocar todos os dados que correspondem à descrição da equipe que será encaminhada, quem ficará responsável pela solicitação e os relatos padrões já contidos no sistema para escolher e encaminhar.

Por meio do quadro 5 é possível observar os dados preenchidos no sistema quando se encaminha a solicitação:

Quadro 5 – Dados do encaminhamento

| | |
|------------------------|---|
| Equipe | Área Técnica Suporte ao cliente |
| | Área Financeira CRM |
| | Infra estrutura de Redes Equipe externa |
| | Área Comercial |
| | Reativação |
| Responsável | (Nome do funcionário) |
| Relatos Padrões | ENC - Visita técnica |
| | ENC - Cobrança |
| | ENC - Retorno ao cliente |
| | ENC - Emissão de contrato/carnê |
| | ENC - Estoque |

| | |
|------------------------|-------------------------------|
| Relatos Padrões | ENC - Encaminhamento de leads |
|------------------------|-------------------------------|

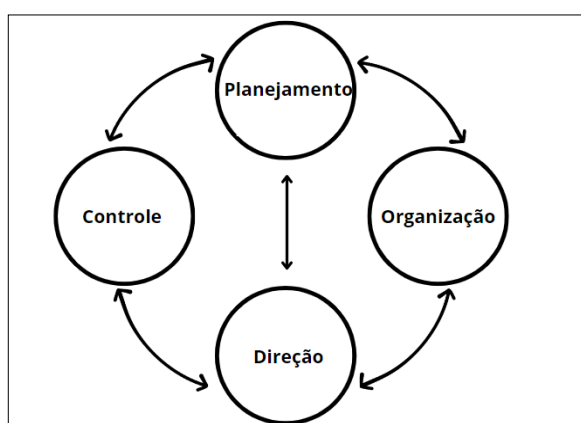
Fonte: autoral

4.4 PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO: MELHORIA CONTÍNUA ATRAVÉS DO CICLO PDCA

Diante das 3 atividades desenvolvidas pela estagiária de atendimento ao cliente na Loja L&M Telecom, será proposto uma intervenção, uma possibilidade de melhoria contínua diante dos possíveis desafios e problemas existentes e que poderão existir. Foi desenvolvido um estudo baseado na teoria geral da administração e no método essencial de gestão de qualidade chamado de ciclo PDCA. Dessa forma o presente estudo poderá agregar conhecimento teórico à empresa resultando em um ganho significativo, visto que, ajudará na resolução de problemas na gestão de atendimento.

Segundo Chiavenato (2020), o processo administrativo é constituído por meio de quatro funções básicas do administrador, necessárias para o bom desenvolvimento da organização. As funções de planejamento, organização, direção e controle formam o processo administrativo que é cíclico, dinâmico e interativo, assim como mostra na Figura 5:

Figura 5 - O processo administrativo: a interação das funções administrativas.



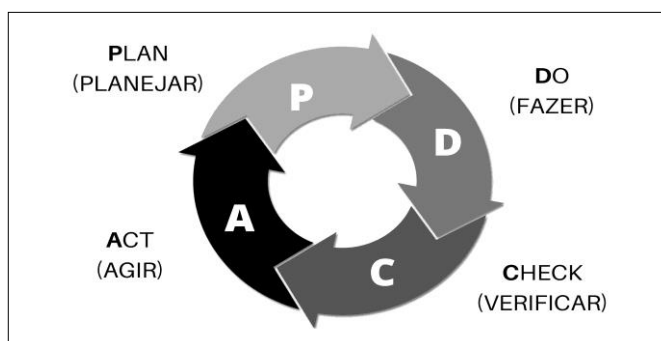
Fonte: Chiavenato, (2020).

Na Figura 5, observa-se que o processo administrativo é mais do que uma sequência cíclica, pois elas estão intimamente relacionadas em uma interação dinâmica.

Utilizando desta teoria do processo administrativo e para colocar em prática na loja L&M Telecom poderá ser aplicado o método PDCA que quer dizer em inglês, PLAN-DO-

CHECK-ACT, que significa: Planejar – Fazer – Verificar – Agir; como é apresentado na Figura 6:

Figura 6 – Ciclo PDCA



Fonte: autoral

Segundo Nascimento (2011), o ciclo PDCA acontece de forma dinâmica seguindo o espírito de melhoria de qualidade contínua. O ciclo não tem fim, ao concluir uma volta se inicia o começo do próximo ciclo podendo sempre ser reanalisado e um novo processo de mudança ser iniciado. Os módulos do Ciclo PDCA funcionam da seguinte maneira:

- **PLAN (PLANEJAR):** Planejar é o primeiro módulo do ciclo, tem sua importância por desencadear todo o processo referente ao ciclo PDCA. Neste módulo se define metas e métodos.
- **DO (FAZER):** Educar e executar através do treinamento das pessoas que irão colocar em prática as tarefas previstas e coletar dados para medir o desempenho real do processo em comparação ao resultado esperado.
- **CHECK (VERIFICAR):** Comparar os resultados obtidos na implementação do planejado com as metas estabelecidas para medir até que ponto o plano está sendo implementado com sucesso.
- **ACT (AGIR):** Analisar cada falha de implementação e padronizar as ações necessárias.

Neste trabalho junto ao ciclo PDCA foi adotado a Metodologia de Análise e Solução de Problemas mais conhecido como MASP. E ainda acrescentar mais algumas ferramentas da gestão de qualidade como fluxograma, diagrama de causa e efeito e o plano de ação 5W2H.

Através do quadro 6 é possível observar como pode ser implementado o Ciclo PDCA com outros métodos e ferramentas de qualidade:

Quadro 6 – Implementação do PDCA com outros métodos e ferramentas de qualidade

| PDCA | | MASP | FERRAMENTAS |
|----------|---------------------|---------------------------|----------------------------|
| P | PLAN (Planejamento) | Identificação de problema | Fluxograma |
| | | Observação | Diagrama de causa e efeito |
| | | Análise | |
| | | Plano de ação | |
| D | DO (Fazer) | Ação | 5W2H |
| C | CHECK (Verificar) | Verificação | |
| A | ACT (Agir) | Padronização | |
| | | Conclusão | |

Fonte: autoral

Segundo Bezerra *et al.* (2015), para se obter os principais motivos causadores do problema, deve-se analisá-los e buscar métodos de solução para resolvê-lo e o uso do MASP e PDCA é essencial.

A MASP baseia-se em uma sequência de oito fases: identificação do problema, observação, análise, plano da ação, ação, verificação, padronização e conclusão.

Por meio da Figura 7 é possível observar como o MASP pode ser utilizado junto com o ciclo PDCA:

Figura 7 – MASP segundo o ciclo PDCA

Fonte: Moki (2021)





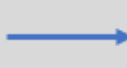

As ferramentas de qualidade propostas para serem utilizadas dentro do Ciclo PDCA e do MASP, serão o fluxograma, o diagrama de causa e efeito e o plano de ação 5W2H.

O fluxograma são gráficos que representam uma sequência de procedimentos e rotinas padronizadas e formalizadas. Há diversos tipos de fluxograma como fluxograma vertical,

horizontal ou de blocos. O fluxograma que utilizaremos é o fluxograma de blocos. Este fluxograma é apresentado através de uma sequência de blocos onde cada bloco possui um significado e estão interligados entre si. Além disso, possui diversas simbologias que facilitam a visualização do fluxo ou sequência de atividade. Por meio dele é possível mapear os processos e etapas (CHIAVENATO, 1994).

Através da figura 8 é possível visualizar os principais símbolos do fluxograma, seu significado e sua descrição:

Figura 8: Principais símbolos do fluxograma

| Simbologia | Significado | Descrição |
|---|----------------------|---|
|  | <i>Início ou Fim</i> | <i>Representa o começo e o término do processo</i> |
|  | <i>Processo</i> | <i>Indica as etapas em que o processo percorre</i> |
|  | <i>Decisão</i> | <i>Determina um ponto de decisão, podendo ser uma verificação ou uma questionamento</i> |
|  | <i>Documento</i> | <i>Representa um documento ou relatório gerado no processo</i> |
|  | <i>Direção</i> | <i>Determina a direção do processo, interligando as etapas de maneira sequencial</i> |
|  | <i>Comunicação</i> | <i>Indica uma comunicação entre duas entidades do processo</i> |

Fonte: Gestão Produtiva (2019)

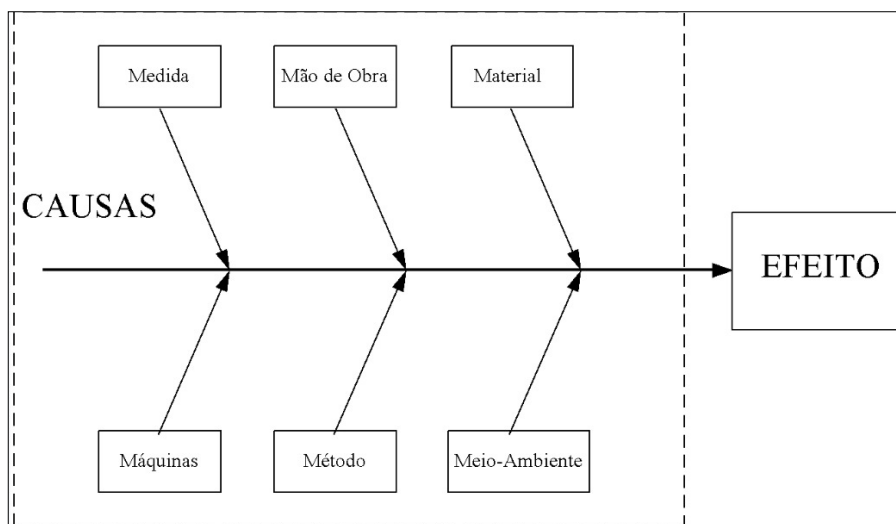
O Diagrama de Causa e efeito conhecido também como Diagrama de Ishikawa ou espinha de peixe é uma ferramenta de qualidade que resume e organiza possíveis causas de problemas por grupos lógicos. Este diagrama apresenta a relação existente entre o resultado (efeito) e os fatores (causas).

No geral o diagrama de causa e efeito é formado por grupos lógicos referente as causas de problemas em uma indústria que seria eles: Medida, Mão de obra, Material, Máquinas, Método e Meio ambiente. Porém este tipo de diagrama pode ser utilizado por diversos tipos de segmentos podendo colocar outros grupos lógicos nos pequenos retângulos, dependendo do

efeito ou problema pode colocar outras causas e o número dos grupos lógicos pode variar, não tem que seguir necessariamente o mesmo padrão (VIEIRA FILHO, 2014).

Por meio da figura 9, é possível observar como é feito diagrama de causa e efeito:

Figura 9 – Diagrama de Causa e efeito



Fonte: Doutor Gestão (2019)

O 5W2H é um plano de ação para solucionar problema através da resposta de 7 perguntas práticas. O nome 5W2H são iniciais de 7 perguntas em inglês. Sendo 5 perguntas que iniciam com a letra W e 2 perguntas com a letra H.

Alves (2021) entende que o 5W2H é uma ferramenta de gestão que foi desenvolvida para sanar problemas que ocorrem nos processos metodológicos das empresas.

Por meio do Quadro 7 é possível observar as perguntas em sua ordem e os seus significados:

Quadro 7 – MATRIZ 5W2H

| PROBLEMA | | | | | | |
|------------------------|------------------------|----------------------|------------------------|-------------------------|---------------------|-----------------------------|
| 5W | | | | | 2H | |
| What? o quê? | Why? Porquê? | Who? Quem? | Where? Onde? | When? Quando? | How Como? | How much? Quanto? |

Fonte: autoral

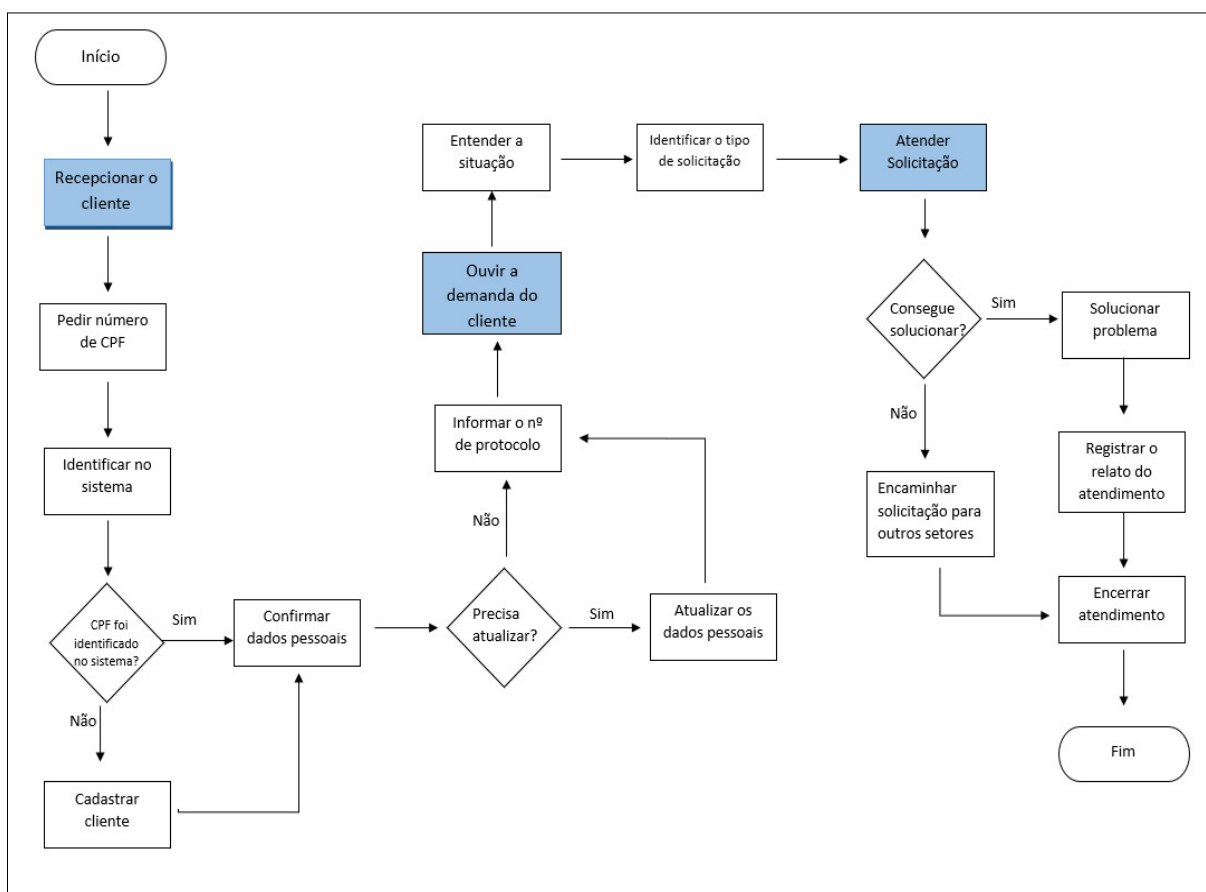
Tendo sido descrito como pode ser implementado o ciclo PDCA com o MASP e algumas ferramentas de qualidade. Será apresentado um exemplo prático de como as

ferramentas podem ser utilizadas para resolução de problemas na Gestão de Atendimento ao Cliente, na Loja L&M Telecom em Cuitegi.

Na primeira etapa do PDCA identificado pela letra P de Plan (planejamento), pode ser utilizado o fluxograma, o diagrama de causa e efeito e também já pode iniciar a elaboração do Plano de ação 5W2H.

O fluxograma é uma forma de mapear os processos e ter uma visão geral de como ocorre cada etapa do atendimento ao cliente início ao fim. Pela figura 10, observa-se a seqüência das atividades realizadas durante o atendimento na L&M Telecom em Cuitegi por meio de um fluxograma:

Figura 10 – Fluxograma de atendimento da L&M Telecom



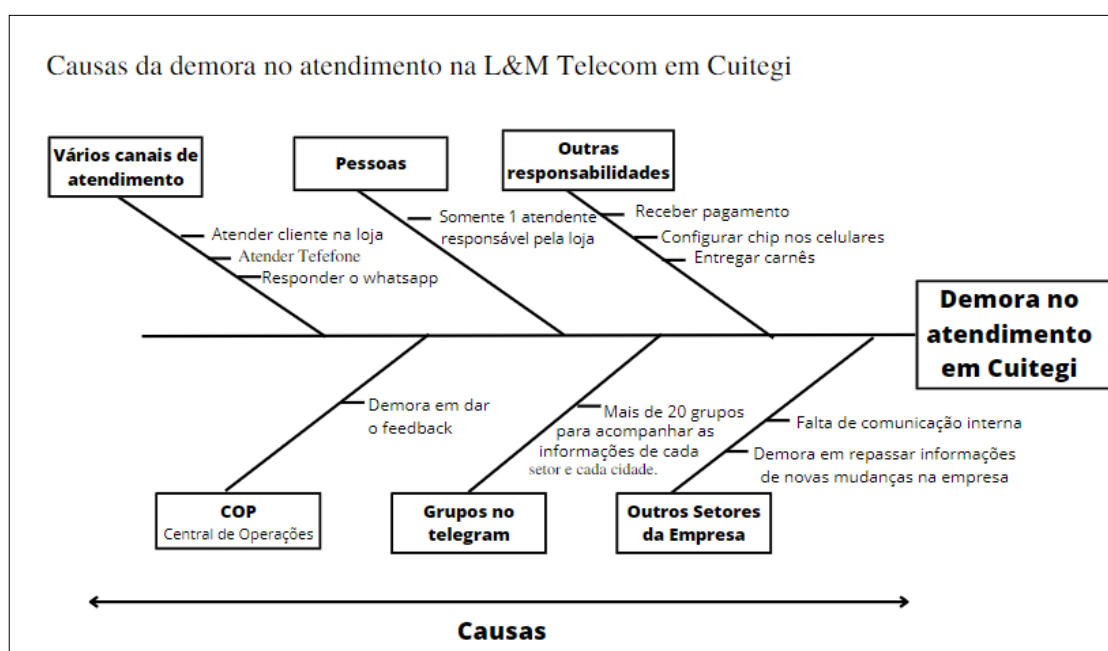
Fonte: autoral

Tendo mapeado as atividades e podendo visualizar de forma abrangente como acontece na prática cada etapa do atendimento. É possível analisar possíveis problemas que podem ocorrer no atendimento.

Através da experiência no dia a dia do estágio, foi identificado que um dos problemas que ocorre na Loja de Cuitegi é a demora no atendimento ao cliente. Para que se consiga saber as possíveis causas desse problema e entendê-lo mais a fundo pode ser utilizado o diagrama de causa e efeito.

Através da Figura 11, pode-se identificar as causas da demora do atendimento em Cuitegi através do Diagrama de Causa e Efeito:

Figura 11 – Diagrama de Causa e efeito aplicado na L&M Telecom



Fonte: autoral

Neste diagrama foi utilizado 6 grupos lógicos para identificar as causas dos problemas: vários canais de atendimento, pessoas, outras responsabilidades, COP, Grupos no Telegram e outros Setores da Empresa.

Segundo essas informações chega-se à conclusão que o atendimento na Cidade de Cuitegi pode ser demorado por apenas possuir uma atendente responsável para atender os clientes de forma presencial, por telefone e whatsapp. Durante o atendimento tem outras responsabilidades como receber pagamento dos boletos, configurar chip e entregar carnês, tendo em vista que cada uma dessas tarefas demanda um tempo e atenção redobrada.

Em relação a comunicação com a empresa há demoras em receber o feedback da central de operações, há muitos grupos a se acompanhar no telegram para se estar atualizado, uma falta

de comunicação interna entre os setores e demora para passar informações de novas mudanças na empresa. Isso faz com que clientes liguem para se informar de algo que foi postado nas redes sociais da Empresa e o atendente demore em dar uma resposta, uma posição, pois a informação não foi repassada ainda para os funcionários.

Diante dessa realidade em que o atendente da loja de Cuitegi identifica as causas e o efeito do problema por meio do diagrama, a próxima ferramenta a ser utilizada é o plano de ação 5W2H. Por meio dele será possível montar um plano para que o problema seja solucionado. No Ciclo PDCA, a matriz 5W2H está presente no PLAN (planejamento), ACT (Fazer) e Check (Verificar).

Observe no Quadro 8, como o plano de ação 5W2H pode ser utilizado nesta situação:

Quadro 8 - 5W2H aplicado na L&M Telecom

| Demora no atendimento em Cuitegi | | |
|----------------------------------|-----------------------------|---|
| 5W | What? o quê? | Informar a Gerente de Relacionamento os motivos pelos quais o atendimento na cidade de Cuitegi se torna demorado. |
| | Why? Porquê? | Para que a Empresa tenha conhecimento das muitas funções feitas por um só atendente e as dificuldades dessa rotina de trabalho. |
| | Who? Quem? | Atendente da loja de Cuitegi |
| | Where? Onde? | Na cidade de Cuitegi |
| | When? Quando? | Em uma segunda-feira às 14h |
| 2H | How Como? | Reunião via Google Meet com a Gerente apresentando o diagrama de causa e efeito. |
| | How much? Quanto? | Sem custos financeiro. Somente custo de tempo (1 hora de reunião) |

Fonte: autoral

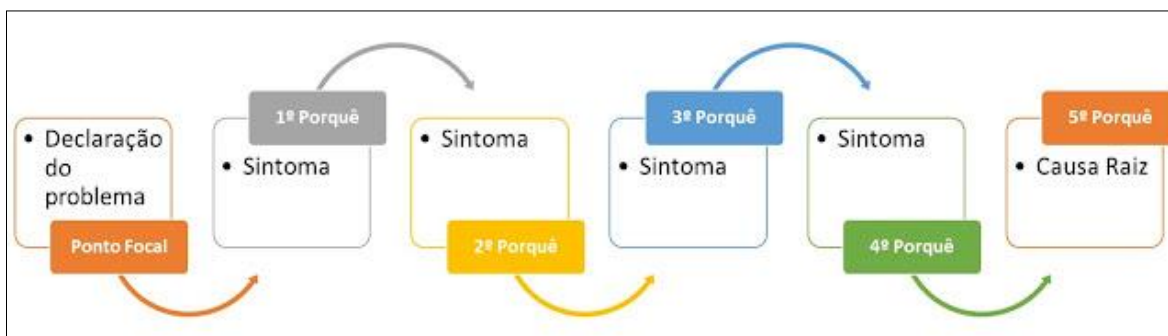
O plano de ação feito para solucionar este problema de demora no atendimento em Cuitegi foi elaborado pensando em repassar essas informações à gerente de relacionamento. Comunicar ao responsável por este setor de atendimento essa situação que ocorre na cidade de Cuitegi. Como foi identificado que as causas são muito relacionadas a problemas que envolvem o fato de se ter outras responsabilidades além do atendimento e comunicação com outros setores, o atendente não pode solucionar o problema sozinho sem a permissão do gerente.

O primeiro plano de ação é para apresentar o problema geral da demora no atendimento em Cuitegi. Durante esta reunião com o Gerente poderá ser elaborado outros planos de ação, um plano de ação para cada causa do problema identificado no diagrama de causa e efeito. Para

aprofundar mais ainda pode ser feito também o método dos 5 Porquês. Para Aguiar (2014, pág.51) “O método consiste em perguntar o porquê de um problema sucessivas vezes, para se encontrar a sua causa raiz.”

Pela Figura 12 pode-se observar como é utilizado o método 5 Porquês.

Figura 12 - Método 5 Porquês



Fonte: Arruda Consult, 2020.

Uma vez declarado o problema se faz a primeira pergunta “porquê,” Por que ocorre o problema? e a cada resposta vai perguntando sucessivamente porque ocorre até chegar à causa raiz.

Após a análise do problema e a montagem de um plano de ação para solucionar, é viável que seja feito um acompanhamento. Nesse momento é hora de utilizar a letra C do PDCA. O Check (Verificar) e verificar se as ações propostas foram realizadas e deram resultado, diminuiu a demora no atendimento na loja da L&M Telecom em Cuitegi.

Depois que foi verificado o plano de ação é o momento de utilizar a letra A do PDCA. Act (Agir). É hora de agir padronizando o que deu certo e refazendo àquilo que ainda ficou pendente e não foi solucionado. Se precisar refazer inicia o ciclo PDCA novamente: Planeja, faz, verifica e age. Sempre visando a melhoria contínua.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório teve como objetivo geral apresentar as atividades desenvolvidas no período de 01/11/2021 a 16/07/2022 na loja L&M Telecom na cidade de Cuitegi/PB. O estágio

consistiu no desenvolvimento de três atividades no setor de atendimento ao cliente: recepcionar o cliente, ouvir a demanda do cliente e atender à solicitação.

Em cada uma das etapas do estágio foram vivenciadas a rotina de atendente em que se teve o contato com os clientes pessoalmente, por telefone ou WhatsApp. Também por meio do acesso ao sistema de Gestão Empresarial Erp Voalle e pela integração do setor do atendimento com outros setores da empresa em que o contato com os demais funcionários eram frequentes e sempre necessários.

Dentre essas atividades, a estagiária propôs uma intervenção, uma proposta de melhoria contínua através do ciclo PDCA. É uma possibilidade que a empresa poderá ou não utilizar. Mas que se optar por utilizar, será de grande ajuda para que consiga identificar os problemas e suas causas e solucioná-lo por meio da elaboração e acompanhamento frequente do plano de ação.

Finalmente a prática profissional possibilitou à estagiária exercitar os conhecimentos teóricos adquiridos no curso de Gestão Comercial. Através desse estágio foram desenvolvidas também as soft skills que é um conjunto de habilidades e competências relacionadas ao comportamento humano. As habilidades que foram desenvolvidas no estágio foram: comunicação, liderança, flexibilidade e resiliência, criatividade, trabalho em equipe, proatividade, empatia, ética no trabalho, pensamento crítico e gerenciamento de conflito.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Milena Cabral. **Análise de Causa Raiz: levantamento dos métodos e exemplificação.** Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Engenharia Industrial, 2014. Disponível em: <<https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/23437/23437.PDF>> Acesso em 5 de Ago de 2022

ALVES, Bruno Nóbrega de Paiva. **A utilização da ferramenta 5W2H:** Uma Proposta de Melhoria no Setor Produtivo de Uma Empresa Industrial de Artefatos em Acrílico. Disponível em:https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/38026/2/UtilizacaoFerramentaProposta_Alves_2021.pdf Acesso em: 26 de Jul 2022

ARRUDA CONSULT **Técnica 5 Porquês: Aprenda a usar e baixe grátis.** Disponível em: <<http://www.arrudaconsult.com.br/2020/04/tecnica-5-porques-baixar-5.html>> Acesso em: 05 de Ago 2022

BEZERRA, Débora Silva et al **Aplicação do MASP por meio do ciclo PDCA,** na solução do problema de baixas vendas em uma loja de informática. Disponível em: https://abepro.org.br/biblioteca/tn_stp_207_228_28274.pdf Acesso em 26 de Jul 2022

BRASIL **Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008.** Dispõe sobre o estágio de estudantes e dá outras providências. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm> Acesso em: 11 de Mar 2022

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração:** uma visão abrangente da moderna administração das organizações / Idalberto Chiavenato - 7. ed. rev. e atual. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. Disponível em: <<https://redeprocurso.com.br/docs/T%C3%89CNICO%20EM%20ADMINISTRA%C3%87%C3%83O/M%C3%B3dulo/teoria-geral-da-administracao-chiavenato.pdf>> Acesso em: 11 de Mar 2022

CHIAVENATTO, Idalberto. **Administração: Teoria, Processo e Prática**. 2. ed. São Paulo: Makron Books.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas; TRIGO Antônio Carrera. **Qualidade do atendimento ao cliente**: um grande diferencial competitivo para as organizações. Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu. Jun. 2015, Vol 02, nº 02, p.155-177, ISSN 2258-1166. Disponível em: <https://cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10_QUALIDADE_ATEND_CLIENTE.pdf> Acesso em: 11 de Mar 2022

DOUTOR GESTÃO. **4 passos para elaboração de causa e efeito**. Disponível em: <https://doutorgestao.com.br/4-passos-elaboracao-diagrama-de-causa-e-efeito/> Acesso em: 25 de Jul 2022

GESTÃO PRODUTIVA. **Fluxograma de Processo: O Que É e Como Fazer**. Disponível em: <https://gestaoprodutiva.com.br/fluxograma-processo/#more-230> Acesso em: 20/07/2022

GONÇALVES, José E. Lima. **As empresas são grandes coleções de processos**. São Paulo: Revista de Administração de Empresas, Jan./Mar. 2000 Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rae/a/RgMGb3VwDT8hGWmhwD84zYf/?format=pdf&lang=pt>> Acesso em: 11 de Mar 2022

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Plano Pedagógico do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial**. Guarabira, 2017. Disponível em: https://estudante.ifpb.edu.br/media/cursos/29/documentos/Projeto_Pedag%C3%B3gico_do_Curso_a_partir_de_2017.2.pdf

MACHADO, Denise Selbach. **Filosofia institucional**: missão – visão – valores do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2009. Monografia. (Especialização em gestão de bibliotecas Universitárias - Faculdade de biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em:

<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/18488/000730113.pdf> Acesso em: 20 de Jul 2022

MOKI. **MASP conheça a metodologia e como usar na gestão da qualidade!** Disponível em: <https://site.moki.com.br/metodologia-masp/> Acesso em: 20 de Jul 2022

NASCIMENTO, Adriano Fagner Gonçalves. **A utilização da metodologia do ciclo pdca no gerenciamento da melhoria contínua.** 2011. Disponível em: http://www.icap.com.br/biblioteca/175655010212_Monografia_Adrino_Fagner.pdf
Acesso em: 11 de Mar 2022

OLIVEIRA, Simone da Silva. **Mapeamento e análise do processo de atendimento ao cliente:** estudo de caso de uma empresa de autopeças na cidade de maceió. in: conepa 2020 - salvador/ba,2021. Disponível em: <https://doity.com.br/anais/conepa2020/trabalho/183468>
acesso em: 11 de Mar 2022

VIEIRA FILHO, Geraldo. **Gestão de Qualidade Total:** uma abordagem prática. 5. ed. Campinas, SP: Editora Alínea, 2014.