



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA CAMPUS GUARABIRA GESTÃO
COMERCIAL**

CLAUDINETE DA SILVA SANTOS

MUDANCAS NA TECNOLOGIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

**GUARABIRA - PB 2023
CLAUDINETE DA SILVA SANTOS**



MUDANCAS NA TECNOLOGIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do Coordenação de Estágio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Campus Guarabira

GUARABIRA - PB 2023



FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S237m Santos, Claudinete da Silva
Mudanças na Tecnologia no Atendimento ao Cliente / Claudinete da
Silva Santos.- Guarabira, 2023.
18 f.; il; Color.

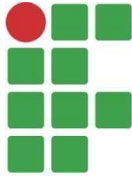
Relatório de Estágio (Tecnólogo em Gestão Comercial) – Instituto
Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2023.

"Orientação: Prof. Hidemi Soares Miyamoto."

Referências.

1. Gestão Comercial. 2. Atendimento ao cliente. 3. Relatório. 4. I.
Título.

CDU 658.56(0.067)



**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 DE AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Na condição de orientador(a) do(a) aluno(a) **CLAUDINETE DA SILVA SANTOS** - matrícula 202023800024. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado **MUDANÇAS NA TECNOLOGIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE**, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 85.

Guarabira (PB), 06 de julho de 2023

Hiidemi Soares Miyamoto

Nome do(a) professor(a) orientador(a)

Matrícula 320995



DEDICATÓRIA

Este trabalho é todo dedicado aos meus pais, pois foi graças aos seus esforços que hoje posso concluir o meu curso.

Dedico este trabalho a Deus, sem Ele eu não teria capacidade para desenvolver este trabalho.



AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar a Deus, que fez com que meus objetivos fossem alcançados, durante todos os meus anos de estudos. Aos meus pais e irmãos, que me incentivaram nos momentos difíceis e compreenderam a minha ausência enquanto eu me dedicava à realização deste trabalho. Aos professores, por todos os conselhos, pela ajuda e pela paciência com a qual guiaram o meu aprendizado. A todos aqueles que contribuíram, de alguma forma, para a realização deste trabalho.



Só se pode alcançar um grande êxito quando nos mantemos fiéis a nós mesmos.
(Friedrich Nietzsche)

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo analisar a importância do atendimento aos clientes via WhatsApp. Durante todo estágio foi possível observar como era realizada os atendimentos aos clientes, e observar os pontos que necessitavam de melhorias, para que o cliente ficasse mais satisfeito com o atendimento prestado. Como sugestão de melhoria foram criadas estratégias para melhorar esse atendimento aos clientes, visando diminuir o tempo de esperar, o primeiro foi a criação de uma mensagem eletrônica em que seria informada se o atendimento via WhatsApp estava com muito tempo de espera e disponibilizando ligação pelo próprio aplicativo para melhorar a agilidade do atendimento, pensando que alguns clientes possam estar sem possibilidade de ligar via telefone.

Palavras-chave: Internet; Comunicação, Atendimento.



ABSTRACT

This work aimed to analyze the importance of good customer service via Whatsapp. During the entire internship, it was possible to observe how customer services were carried out, and to observe the points that needed improvement, so that the customer would be more satisfied with the service provided. As a suggestion for improvement, strategies were created to improve this customer service, aiming to reduce the waiting time, the first was the creation of an electronic message where it would be informed if the service via whatsapp was with a long waiting time and making the call available through the application itself to improve service agility, thinking that some customers may not be able to call via telephone.

Keywords: Internet; Communication, Service.



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12	
2. OBJETIVOS	13	
2.1 OBJETIVO GERAL	13	
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13	
3. RELATO DE ESTÁGIO	14	
3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	14	
3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa	14	
3.1.2 Dados referentes ao estágio	14	
3.1.3 Perfil da empresa	14	
3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	14	
4. CONCLUSÃO	15	
REFERÊNCIAS		16
APÊNDICES		17
ANEXOS		18

1 INTRODUÇÃO

A Internet atualmente se destaca como um importante meio de comunicação com uma abrangência mundial, posto que interliga em rede milhões de usuários de todos os lugares. A web não veio para suprimir os antigos meios de comunicação de massa, como se anunciou apocalipticamente no período de seu surgimento, e sim para facilitar e acelerar a disseminação de informações recebidas e enviadas a partir de todo o globo terrestre. Isso faz com que as pessoas não mais precisem estar cara-a-cara para travarem um diálogo em tempo real, ou que o consumidor não precise ir até a loja para efetuar uma compra, ou nem mesmo ir ao banco para realizar um pagamento. Tudo pode ser feito online (TERRA, 2010).

Tendo em vista a infinita gama de opções de comunicação humana sustentada pela quebra de fronteiras, nota-se, atualmente, como diferencial competitivo das empresas o retorno do conceito que ~~foi~~ é a mola propulsora de toda a economia de mercado: a troca. Não só a troca de bens de consumo por outros bens ou por moeda, mas sobremaneira a troca de contatos, de experiências, de relações entre as partes. A troca é o conceito central das relações capitalistas, configurando-se num meio de satisfação das necessidades dos consumidores em uma economia de mercado (GITOMER, 2012).

Além de facilitar a comunicação entre pessoas de modo geral, o WhatsApp possibilitou um avanço nas tratativas entre empresas e clientes. Afinal, a ferramenta foi desenvolvida para agilizar diversos fluxos, como responder dúvidas, tratar reclamações e trabalhar a experiência do cliente.

Hoje, além do compartilhamento de mensagens escritas, áudios e fotos, a nova versão permite criar um perfil comercial, com a possibilidade de acompanhar estatísticas, fazer automação de mensagens, criar etiquetas para contatos e muito mais. São muitas vantagens para qualquer empresa que busca oferecer um canal de comunicação eficiente e direto para seus clientes. Além de se tratar de um canal de comunicação muito popular, o WhatsApp também vem sendo amplamente utilizado por empresas para atração de novos clientes. A ferramenta pode ser integrada com site, redes sociais e e-mail, facilitando todo o fluxo de conversão de uma campanha.

O WhatsApp é o aplicativo de mensagens instantâneas mais popular do Brasil. Desde que chegou por aqui em 2009, revolucionou a comunicação. Existe o antes e o depois do “Whats”. Atualmente, o aplicativo está presente em 98% dos aparelhos móveis dos brasileiros, conforme a

pesquisa Panorama Mobile Time/Opinion Box, publicada em fevereiro de 2021 (ALBERTINE, 2005).

Com essa massa de usuários estabelecida, o WhatsApp reina soberano no Brasil e em algumas outras partes do mundo. O e-commerce, portanto, não pode e não está inerte diante dessa realidade. Com a compra do aplicativo em 2014 pelo Facebook, surgiram novidades pouco tempo depois para atender a essa demanda.

A partir de 2017, o Facebook colocou no mercado o **WhatsApp Business**, aplicativo destinado a empresas. O aplicativo disponibiliza diversos fatores para quem deseja vender com ajuda da internet. O aplicativo chegou ao Brasil em 2018 inicialmente para Android. Pouco mais de um ano depois foi a vez de ingressar na loja de aplicativo para iOS (STERNE, 2000).

O trabalho a seguir apresentará o atendimento ao cliente prestado pela empresa L&M Telecom via WhatsApp uma tecnologia que vem mudando a forma de atender esses clientes, a empresa em questão possui uma filial em Alagoa Grande localizado na região Geográfica Imediata de Campina Grande com uma população estimada de 28.384 pessoas (IBGE 2021). Durante a pandemia o atendimento ao cliente cresceu pelo WhatsApp o que facilitou assim a demanda da empresa. O assunto foi escolhido com a intenção de conhecer a facilidade do atendimento ao cliente pelo WhatsApp.

O estágio é parte fundamental no processo de desenvolvimento do discente, pois possibilita que o mesmo concretize seus conhecimentos adquiridos em sala de aula, de maneira que com a prática ele irá realizar as teorias aprendidas, o que facilita que o aluno desenvolva as habilidades essenciais para o seu aprimoramento profissional (GITOMER, 20



2 OBJETIVOS

Sendo assim o trabalho tem como objetivo geral busca analisar o atendimento ao cliente pela empresa via WhatsApp, tendo em vista que grande parte dos atendimentos são feitos por esse meio de comunicação, assim como, alguns objetivos específicos como: analisar o uso do WhatsApp no atendimento ao cliente, analisar o atendimento ao cliente através do dispositivo; descrever os pontos positivos e negativos desse atendimento, a realização da análise do atendimento prestado via WhatsApp e quais pontos necessitavam de alguma melhoria, para assim buscar um melhor atendimento para os clientes.

3- RELATO DE ESTÁGIO

A empresa L&M Telecom atua há mais de 20 anos no mercado como prestador de serviço em internet banda larga por fibra ótica. Estabelecida na cidade de Guarabira e atuando em mais de 20 municípios circunvizinhos, a L&M Telecom foi a empresa de internet pioneira em todo o brejo paraibano.

De acordo com uma pesquisa realizada em março de 2020 pelo Grupo Sercom, mostrou que as pessoas preferem ser atendidas através do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) em primeiro lugar através do chat (51%), depois WhatsApp (49%), e-mail (47%) e, por fim o telefone (43%), (TURCHI, 2012). Nesse sentido, é possível considerar que o WhatsApp além de facilitar o contato com o cliente, com atendimento rápido e eficaz ao cliente, mantém o relacionamento com o consumidor na venda e no pós-venda.

Durante o período de estágio foi possível observar todo atendimento prestando aos clientes da L&M Telecom desde dos atendimentos presenciais até pelo WhatsApp, e a forma que cada problema era solucionado-

O atendimento via WhatsApp é o que mais apresentou demora para solucionar os problemas dos clientes, em que a demora por uma resposta foi o mais observado durante o atendimento. Algumas vezes o aplicativo apresentou erros nas conversas devido a problemas de conexão, instabilidades na própria plataforma ou utilização de recursos de economia de dados que ocasionam um atraso na entrega de notificações nos celulares, o que fez com que a assistência ao cliente levasse um tempo maior.

Durante o período de estágio foram criadas estratégias para melhorar esse atendimento aos clientes, visando diminuir o tempo de esperar, o primeiro foi a criação de uma mensagem eletrônica em que seria informado se o atendimento via WhatsApp estava com muito tempo de espera e era disponibilizado a ligação pelo próprio aplicativo para melhorar a agilidade do atendimento, pensando que alguns clientes possam estar sem possibilidade de ligar via telefone.

Há muitas possibilidades de utilizar essa ferramenta, desde configurar as respostas automáticas para ausência e saudações, e claro, de um modo estratégico é possível divulgar o link do seu WhatsApp empresarial nas outras redes sociais, ou até mesmo incluir o botão no site e blog para direcionar os clientes a entrarem em contato. Logo, na mensagem automática criam-se mensagens de boas-vindas para receber o cliente, na mensagem de ausência deixa o usuário ciente de que a empresa responderá o contato em breve, e indica o horário de atendimento mesmo que já esteja no seu perfil. Inclui o link para direcioná-los para o seu site

ou loja virtual, pois caso o cliente acessar a página e não for algo tão específico, como sanar dúvida ou realizar o pós-venda, poderá otimizar o tempo e não desistir de comprar no seu negócio se encontrar o que precisa (TERRA, 2010).

É possível considerar, portanto, que o WhatsApp para os negócios contribui em muitos fatores, como facilitar o contato para realizar vendas, agendamentos de consultas, entre diversas outras possibilidades. A necessidade de uma plataforma via WhatsApp em que o cliente antes de chegar ao atendente informa dados necessários para a solução do seu problema como endereço, nome completo etc., e as mensagens que passariam para o atendente após esse processo possibilitaria um menor gasto de tempo, criando assim um fluxo de atendimento mais célere (ALBERTINE, 2005).

Outra sugestão é manter as informações dos clientes registradas e organizadas, todas informações fornecidas pelo cliente são importantes. Portanto, se torna imprescindível ter um local para armazená-las e que permita um fácil acesso aos profissionais do atendimento. Dessa forma, eles podem acessar esse banco de dados e podem encontrar informações relevantes sobre o cliente, que podem ser utilizadas para um atendimento mais personalizado, além de tornar a comunicação muito mais fácil, já que o cliente não precisa repetir informações desnecessariamente. O software de CRM (Customer Relationship Management, ou Gestão do Relacionamento com o Cliente) é uma das soluções para isso. Por meio dele, você pode armazenar as informações coletadas, organizá-las da melhor forma e acessá-las sempre que necessário, otimizando seu atendimento e deixando ele mais fluído.

4-IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

4.1-LOCAL DO ESTÁGIO E ASPECTOS FÍSICOS DA EMPRESA

A empresa se localiza na Rua Doutor Francisco Montenegro, N°515, Centro, Alagoa Grande.

4.2- DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO

Estágio orientado pelo professor Hidemi Soares Miyamoto e supervisionado por Claudinete da Silva Santos, com data prevista de início no dia 01 de novembro de 2019 e sem data para encerramento, pois as atividades são praticadas no trabalho. A carga horária está estimada em 360 Horas, sendo 30 Horas semanais.

4.3 PERFIL DA EMPRESA

A L&M Telecom é uma empresa que atua no setor de prestação de serviço de internet Banda Larga há mais de 15 anos abrangendo mais de 30 cidades no estado da Paraíba, em que a mesma trabalha com Internet Banda Larga, TV, Rastreamento Veicular e Telefone Fixo.

4.4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o período de estágio foi desenvolvido atividades relacionadas a melhoria do atendimento ao público, como também melhorias no atendimento via WhatsApp, em que foram criados formas de diminuir o tempo de esperados dos clientes ao atendimento, e para que o atendimento fosse realizada de forma satisfatória, resolvendo o problema de cada cliente.

CONCLUSÃO

Resumidamente, a tecnologia hoje, se faz presente em todas as esferas da vida, os equipamentos eletrônicos com seus recursos e aplicativos, abrem um leque de informações e comunicações que foram assimilados e incorporados na rotina das pessoas, tornando estes equipamentos material ou virtual, instrumentos indispensáveis e importante nas mais diversas atividades humanas.

Novos costumes, culturas, relacionamentos, aprendizagens, passaram a fazer parte do mundo tecnológico que, melhora a cada dia a vida das pessoas tornando fundamental, inclusive nas empresas, agilizando seus procedimentos e, no caso, no atendimento ao cliente.

O cliente no sistema capitalista é considerado peça importante para qualquer negócio, em que se gera lucro e crescimento através de sua presença. Desta forma, muitas empresas para se manterem no mercado, buscam incessantemente um propósito fundamental, de se utilizar métodos que solucionem os problemas dos seus clientes. Isto pode ser observado em grandes corporações com parques tecnológicos grandes, bem como, acompanhadas pelas empresas de menor porte que também estão se adequando para manterem-se no mercado dos negócios em geral.

REFERÊNCIAS

BARRENECHEA, M. J. **E-business ou fora do negócio: a estratégia da Oracle para lucrar na nova economia**. São Paulo: Makron Books, 2001.

GITOMER, Jeffrey. **Boom de Mídias Sociais**, São Paulo, M Books, 2012

IBGE. POPULAÇÃO ESTIMADA [2021]. Disponível em:

<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/alagoa-grande/panorama>. Acesso em: 23 ago. 2022.

PORTAL EDUCAÇÃO. Disponível

em:

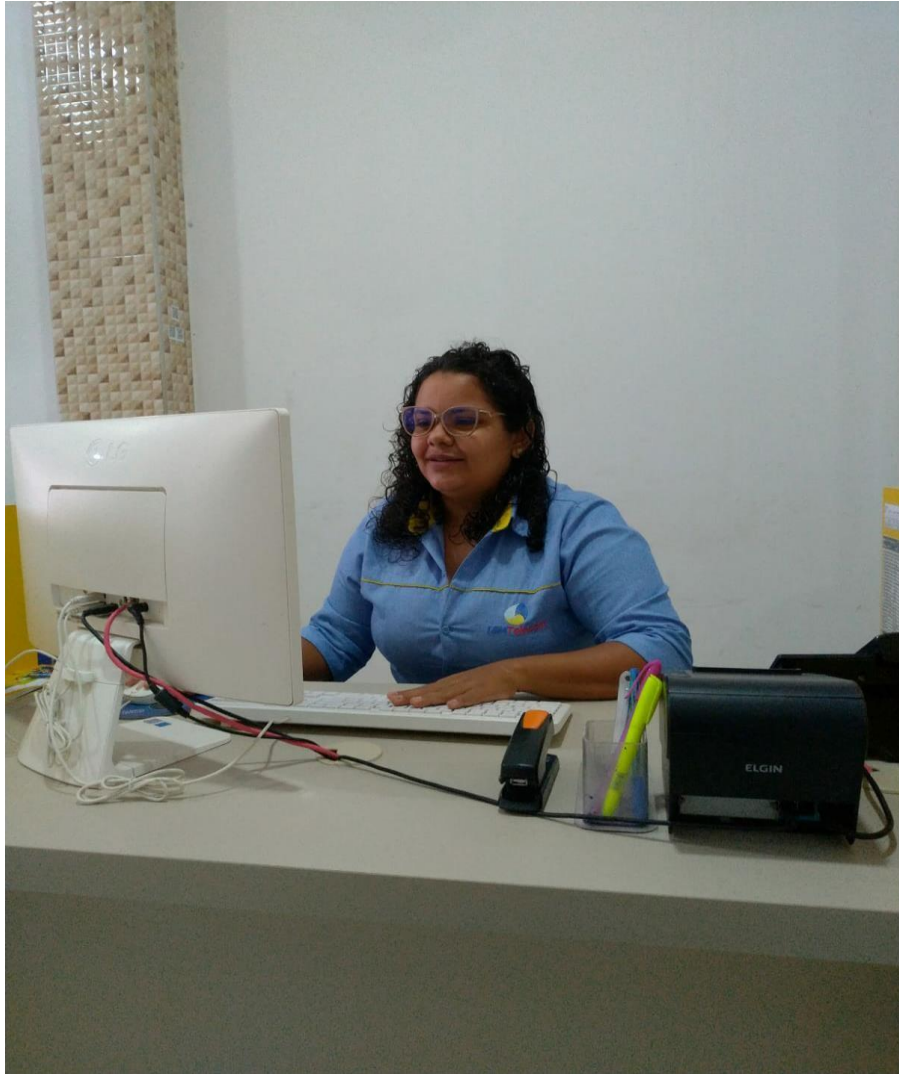
[http://www.portaleducacao.com.br/iniciacao-](http://www.portaleducacao.com.br/iniciacao-profissional/artigos/58044/a-importancia-do-estagio-para-a-vida-academica-e-profissional-doaluno)

[profissional/artigos/58044/a-importancia-do-estagio-para-a-vida-academica-e-profissional-doaluno](http://www.portaleducacao.com.br/iniciacao-profissional/artigos/58044/a-importancia-do-estagio-para-a-vida-academica-e-profissional-doaluno). Acesso em: 23 ago. 2022.

STERNE, Jim. Serviço ao Cliente na Internet. **Editora: Makron Books**, 2000.

TERRA José Claudio, Gestão 2.0. Como **integrar a colaboração e a participação em massa para o sucesso nos negócios**, São Paulo, Elsevier, 2010.

TURCHI, S. R. **Estratégias de Marketing Digital e E-commerce**. São Paulo: Atlas, 2012.



Atendimento ao cliente!!