

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

Aluno (a): Maria Dayara Ferreira de Aguiar
Supervisor: Prof. Esp. Anderson Terceiro de
Albuquerque



INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado é de extrema importância para os acadêmicos de qualquer área de estudo, pois é o momento de colocar em prática os conhecimentos que foram adquiridos durante anos de estudo na graduação, mostrar as habilidades, fazendo com que os indivíduos se aperfeiçoem e se desenvolvam em sua profissão, o estágio proporciona novos conhecimentos da empresa, contribuindo para um desenvolvimento como profissional.

Nesta perspectiva, o presente relatório mostra as práticas dos conhecimentos adquiridos em sala de aula, como também toda teoria e prática do estágio supervisionado realizado na empresa, abordando setores e áreas existentes na organização, no qual proporciona novos conhecimentos e desenvolvimentos para novas atividades que venham a contribuir na vida acadêmica e pessoal como experiência.

O estágio supervisionado II, foi realizado em uma empresa de provedor de internet localizada no centro da cidade de Tianguá – CE.

Realizar o estágio supervisionado II, irá proporcionar desenvolver atitudes e habilidades no qual agrediremos lidar com conflitos e problemas em relação ao cliente como também o processo de estratégia fidelização do cliente e crescimento organizacional, pois é uma empresa ainda pequena que tem muito a crescer e desenvolver-se.

ANÁLISE SWOT

Ao realizar a análise SWOT foi possível identificar forças fraquezas no ambiente interno, e oportunidades e ameaças no ambiente externo a organização

Na administração geral, as forças encontradas foram: equipe eficiente, parceria com outros provedores, acessível para todos os clientes, e as fraquezas: falta de planejamento de marketing, equipe com especialização para a área, pouco recurso de trabalho, e as oportunidades representam um potencial grande para elevar uma vantagem competitiva, foram identificado como oportunidade: ampliação do espaço e serviços, crescimento na zona rural, boa localização, e as ameaças que são fatores externos com grande potencial de prejudicar a empresa, foram encontradas: concorrência de provedores nas mesmas localidades de atendimento, concorrência mais preparada com recurso, empresa pouca conhecida.

No marketing foram identificados como força: comunicação interna eficiente, abrangência de todas as classes, sempre em busca de novos fornecedores, boa localização e como fraquezas internas: não atuante nas mídias sociais mais cedo, não possuir parceria com equipe de marketing digital, oportunidades: investir em propaganda, criar estratégias de marketing, crescimento das mídias sociais e ameaças externas: provedores que já atua em todas as mídias sociais.

Na logística foram encontradas como forças pontos como: transporte de atendimento próprio, equipe ágil e eficiente, fraqueza: não pode ter uma demanda alta por não possuir estoque de material para da suporte aos clientes, não qualificar os técnicos, poucos técnicos, oportunidades: conseguir atender todas as classes, planos variados e ameaças: redes ainda pequena, pouco capital de giro e pouco recursos para entrar em novas localidades, quedas de internet geral e frequentes..

PLANO DE AÇÃO

Falta de planejamento de marketing (Fraqueza- Administração geral)

O que fazer?	Especializar em marketing básico, bem como planejar ações para redes sociais, como por exemplo: agendar postares para promover a divulgação do negocio, planos, informativos de melhorar a conexão, criar cartões com informações sobre a empresa.
--------------	--

Como fazer?	Curso técnico para o colaborador responsável por essa área, bem como curso de designer para assim fazer as próprias artes de publicação, melhorando também o ambiente
Quando fazer?	Aos sábados durante a tarde e dois domingos do mês durante três meses
Quem irá fazer?	O processo de curso de designar será realizado por um profissional especializado
Com que faremos?	Cursos técnico de designer gráfico em alguma instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto acima, o estágio foi realizado em uma empresa de pequeno porte que está em busca do aprimoramento de crescimento, buscando por melhores fornecedores e colaboradores que possam contribuir para o seu crescimento como também visando cumprir sua missão para desenvolver as e visão para assim fidelizar seus clientes.

Estagiar, proporcionou conhecer uma ótima equipe de trabalho como também conhecer as atividades desenvolvidas, e experiências novas, com: monitoramento de internet do cliente, sistema MK-auth e winbox, o funcionamento financeiro da empresa, e o mais importante a equipe de suporte.

Foi possível identificar a parcerias de outras empresas de provedor de internet, onde quando estamos em manutenção ou com fibra rompida, outras empresas parceiras juntam-se a nos e todos os técnicos para solucionar o problema, com base de mais ou menos 15 técnicos com todos os EPI e equipamentos necessários, para uma melhor qualidade.

REFERÊNCIAS

- DIAS, M. A. **Introdução a logística/fundamentos, práticas e integração**. São Paulo: Atlas, 2017.
- GIRARDI, Dante Marciano; DALMAU, Marcos Baptista Lopez. **Administração de Recursos Humanos I**. 3. ed. Florianópolis: 2015. 188 p.
- KOTLER, Philip – **Administração de Marketing** – 10ª Edição, 7ª reimpressão – Tradução Bazán Tecnologia e Linguística; revisão técnica Arão Sapiro. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- Kotler, Philip. (1996) **Administração de marketing**. 4ª edição, São Paulo: Atlas.

