



MARIANA AMANCIO SILVA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO EM UMA INSTITUIÇÃO
DO RAMO EDUCACIONAL**

LAVRAS – MG

2021

MARIANA AMANCIO SILVA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES EM UMA INSTITUIÇÃO DO RAMO
EDUCACIONAL**

Relatório de estágio supervisionado
apresentado à Universidade Federal de Lavras,
como parte das exigências do Curso de
Administração, para obtenção do título de
Bacharel.

Dr. Ednilson Sebastião de Ávila

Orientador

Dr. André Luis Ribeiro Lima

Coorientador

**LAVRAS – MG
2021**

MARIANA AMANCIO SILVA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES EM UMA INSTITUIÇÃO DO RAMO
EDUCACIONAL**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à
Universidade Federal de Lavras, como parte das
exigências do Curso de Administração, para
obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 17 de novembro de 2021.

Dr. Ednilson Sebastião Ávila

Dr. André Luis Ribeiro Lima

Dr. Ednilson Sebastião Ávila
Orientador

Dr. André Luis Ribeiro Lima
Coorientador

**LAVRAS – MG
2021**

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Roseli e Joaquim, por serem tão importantes na minha vida. Vocês são minha força e minha inspiração. Minha vida é vocês.

À minha vovózinha, que sempre me esperava em sua casa animada para saber da minha vida em Lavras. Você sempre vai ser minha estrela favorita.

Às minhas irmãs que me acompanharam durante toda essa trajetória na UFLA. Dani, Laura e Letícia, obrigada por terem sido meu lar durante esses quatro anos. Não tenho palavras para vocês.

À todas as minhas outras irmãs, Cacau, Carol, Clarice, Gabi, Julia, Luiza, Heloisa, Valeska e Vitoria, obrigada por terem sido tão presentes, mesmo com a distância. Ter vocês na vida é ter a certeza que nunca estarei sozinha.

Às amigas que fiz em Lavras, que alegraram meus dias e foram meu apoio durante essa caminhada. Varginhenses, levarei vocês para sempre comigo!

Ao meu amor Chaib, por todo apoio e companheirismo desde meu primeiro dia de aula na UFLA. Você é minha paz, obrigada por tudo!

E principalmente, à Deus. Sem Ele, nada teria acontecido. Só tenho que agradecer por ter vivido tantas coisas maravilhosas nesses últimos anos.

RESUMO

Este presente trabalho de conclusão de curso é um relatório das atividades do estágio obrigatório realizado pela autora . O estágio foi realizado na empresa Voitto Treinamento e Desenvolvimento a partir do mês de julho de 2021, com duração de contrato de seis meses. A empresa se situa em Juiz de Fora - MG, porém encontra-se operando em modelo *home office* desde o início da pandemia do COVID-19. O Grupo Voitto comercializa treinamentos e cursos em diversas áreas, mas tem seu foco principal em cursos de Lean Seis Sigma. Essa é uma metodologia de qualidade para redução de desperdícios e aumento da produtividade nas organizações. A estagiária fez parte da área comercial da empresa e trabalhou principalmente em um projeto pré-venda juntamente com outras duas estagiárias, sendo sua principal atividade. Também é válido destacar a participação em reuniões, tanto da área comercial quanto reuniões gerais, e a presença em eventos da empresa. Os principais equipamentos utilizados para o trabalho em modelo *home office* foram o computador e um celular disponibilizado pela Voitto. Algumas sugestões de melhoria para a empresa foram realizadas pela estagiária, como uma maior contratação de funcionários, reuniões com pautas, um maior apoio do setor de Marketing. Além disso, o presente trabalho também é composto por uma conclusão sobre as perspectivas da aluna em relação ao estágio e experiência de trabalho.

Palavras-chave: Comercial. Venda. Voitto.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fachada do prédio onde a empresa está localizada.....	111
Figura 2 – Cartão do Trello para descrição de atividades.....	14
Figura 3 – Atalhos criados no WhatsApp.....	17
Figura 4 – Negócio no Pipe Drive.....	18
Figura 5 – Funis do Pipe Drive.....	20
Quadro 1 – Atividades desenvolvidas no estágio.....	12

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO	9
2.1. Histórico da empresa VOITTO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO LTDA	9
2.2. Descrição física	11
2.3. Contextualização do estágio	12
3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	14
4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS	15
4.1. Treinamentos	15
4.2 Atividades gerais	15
4.2.1 Descrição de atividades diárias.....	15
4.2.2 Reuniões diárias	17
4.2.3 Reuniões gerais.....	17
4.3 Projeto Pré-Venda	18
4.3.1 Abordagens aos possíveis clientes.....	19
4.3.2 Utilização do <i>Pipe Drive</i>	20
4.4 Eventos da empresa.....	22
5. SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	24
6. CONCLUSÃO.....	25
REFERÊNCIAS	26

1. INTRODUÇÃO

Segundo Maximiano (2004), a Administração se caracteriza como um processo dinâmico sobre tomadas de decisão a respeito da utilização dos recursos presentes em uma organização para a concretização de seus objetivos. O Administrador tem diversas responsabilidades em uma organização seja ela pública ou privada. Essas vão desde a elaboração do planejamento estratégico até o gerenciamento de forma geral da empresa. O curso de Administração abrange diversas áreas e possibilita diversas formas de atuação nas organizações. Segundo Maximiano (2004), uma organização se divide em cinco áreas comuns: Produção, Finanças, Recursos Humanos, Marketing e Pesquisa e Desenvolvimento (P&D).

Um profissional de Administração possui múltiplas competências. Sendo assim, é possível que um Administrador atue em diferentes setores de uma organização. Segundo Chiavenato (2013), esse profissional pode ser considerado como aquele que permite a empresa abrir novos caminhos, trilhar novos projetos e processos. É responsável por trabalhar o aspecto humano nas mais variadas áreas, realizar mudanças em organizações e influenciar pessoas.

De forma com que o estudante de Administração tenha contato direto com o mundo corporativo e some à prática todo o conhecimento teórico adquirido em sala de aula, a Universidade Federal de Lavras possui em sua matriz de componentes curriculares do curso em questão a realização de um estágio supervisionado. Essa é uma etapa muito importante na formação acadêmica do estudante. O estágio é interessante não somente ao estudante, mas também à organização contratante, já que os acadêmicos podem contribuir com o desenvolvimento da empresa com novas ideias e conhecimentos recentemente adquiridos pelos mesmos.

Sendo assim, o presente trabalho visa detalhar as atividades desempenhadas durante o estágio na empresa Voitto Treinamento e Desenvolvimento, com foco na área comercial, além de atividades rotineiras da empresa. A Voitto é uma das maiores escolas de negócios do país no ramo educacional de ensino à distância.

Segundo Dias e Leite (2010, p.115):

As facilidades oferecidas pelo atual aparato tecnológico vêm modificando as possibilidades de diálogo a distância, colocando à disposição dos alunos e professores ambientes virtuais de aprendizagem visando a interação. Estamos na era da mobilidade e da ubiqüidade. [...] podemos dizer que, com os ambientes computacionais, ficou mais fácil participar do processo de

construção do conhecimento dos alunos. Nesse novo espaço de comunicação, conhecido como ciberespaço, as ferramentas computacionais podem potencializar a interação e a interatividade entre alunos, professores e material didático.

A área de atuação da estagiária era a Comercial, relacionada diretamente com as vendas e o faturamento da empresa. Responsável pela abordagem de clientes e conversão em vendas,. A equipe comercial é parte fundamental de uma organização. Segundo Menezes (2008), a área comercial é como o coração da empresa, onde os profissionais envolvidos vão a busca de recursos para manter o equilíbrio e a saúde da empresa.

O trabalho está desenvolvido em seis capítulos, além desta Introdução. No capítulo 2, será apresentada uma descrição geral do local de estágio, com foco na estrutura física da empresa, seu histórico e a contextualização do estágio. No capítulo 3, serão apresentadas as atividades elaboradas com breve descrição e carga horária. Posteriormente, no capítulo 4, será feito um detalhamento destas atividades. Por fim, no capítulo 5 têm-se sugestões de melhorias para empresa e no capítulo 6, as considerações finais e conclusões.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

A Voitto Treinamento e Desenvolvimento, mais conhecida como Grupo Voitto, é uma escola de negócios online com foco em transformação de carreiras e desenvolvimento de profissionais para o mercado de trabalho. Inscrita no CNPJ: 10.325.713/0001-89, a empresa trabalha com a venda de cursos online ministrados por professores renomados nas seguintes áreas: *Lean Seis Sigma*, Excelência Operacional, Softwares de Gestão, Cultura Ágil, *Soft Skills*, Finanças e Gestão Empresarial, *Marketing e Vendas*, *Data Science* e *Business Analysis*, *World Class Manufacturing*, Inovação e Indústria 4.0 e Gerenciamento de Projetos.

A empresa possui aplicativo e website próprio, utiliza o que há de mais avançado em programação e tecnologia para transmitir conhecimento aos seus alunos via *web*. Sua metodologia é focada em um ensino objetivo, prático, com interação e flexibilidade estruturada. Os cursos são gravados para que os alunos tenham a possibilidade de assistir as aulas quando e onde desejarem, mas a empresa também conta com algumas transmissões ao vivo para dúvidas ou até mesmo apenas com intuito de divulgação de seus produtos.

Além dos cursos gravados e das transmissões ao vivo, a empresa também trabalha com artigos gratuitos em um blog. Nesse espaço, a Voitto discute sobre temas relacionados aos cursos pagos que ela oferece. Também é disponibilizado aos seus clientes algumas planilhas, e-books e kits relacionados a esses assuntos.

Muitas escolas online viram como tendência o EAD, e assim, como uma grande oportunidade de crescimento. A Voitto também percebeu essa modalidade de ensino como uma vantagem competitiva, e hoje a empresa possui um faturamento anual de mais de R\$ 4 milhões, está investindo em lançamentos periódicos de novos cursos e pretende ser a maior escola online do país.

Atualmente, a empresa está presente em 113 países. Os conhecimentos são compartilhados em oito idiomas, e a base de alunos é composta por mais de 200 mil pessoas. Além disso, é válido destacar que a Voitto possui parcerias com grandes empresas, como a Coca-Cola, Itaú, Ambev, Votorantim, entre outras.

2.1. Histórico da empresa VOITTO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO LTDA

Fundada em 2008, a Voitto nasceu da insatisfação de Thiago Coutinho com os modelos acadêmicos tradicionais de ensino que focam na parte técnica e teórica. Esses modelos não

acompanharam as mudanças do mundo atual e deixaram de lado novas práticas empresariais e habilidades fundamentais para o sucesso no mundo de negócios contemporâneo. Sua ideia era um negócio digital na área de educação e desenvolvimento, por meio do fornecimento de cursos profissionalizantes que contemplam diferentes áreas de mercado. O foco é o ensino de habilidades para profissionais de qualquer setor de atuação com o intuito de acelerar suas carreiras e aumentar seus resultados.

Thiago Coutinho é formado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Juiz de Fora, possui mestrado em Administração pela mesma Universidade e leciona disciplinas para a Fundação Getúlio Vargas. Antes Trabalhava no Grupo Votorantim como Coordenador de Manutenção Autônoma quando sentiu a necessidade e o desejo de empreender em um modelo de negócios voltado para o ensino profissionalizante. Assim surgiu o Grupo Voitto em 2008, onde a princípio o fundador ministrava cursos presenciais para seus primeiros alunos nas áreas de gestão.

Com o tempo, o Grupo cresceu e contratou mais professores para ministrar cursos em mais áreas. A empresa entrou no mercado digital e ampliou seu portfólio para além dos cursos presenciais. Os cursos começaram a ser gravados com seu acesso comercializado, e a organização tornou-se referência no mercado de cursos profissionalizantes, principalmente na área de Lean Seis Sigma.

Após o início da pandemia do COVID-19, a Voitto adotou o modelo de *home office* para quase todos os seus funcionários. Segundo Barros (2010), com o avanço da tecnologia da informação e da comunicação e as mudanças da sociedade, novas formas de flexibilização das relações de trabalho têm se disseminado, entre as quais o teletrabalho. Uma das modalidades de teletrabalho é aquela em que o indivíduo executa as tarefas de casa, mantendo, porém, o vínculo de emprego formal com uma organização.

Com isso, a possibilidade de contratar novos talentos aumentou, já que é possível a contratação de pessoas de qualquer lugar do Brasil, dando um novo leque de opções para o Grupo. Bentley e Yoong (2000) e Patrickson (2002) mencionam essa retenção de talentos e a melhora da qualidade de vida dos indivíduos como vantagens do *home office*. A retenção de talentos se deveria principalmente à possibilidade de propiciar aos funcionários oportunidades de conciliar as atividades profissionais com a vida pessoal. Esse novo modelo também garantiu uma maior diversidade dentro da empresa e uma maior satisfação por parte dos funcionários, já

que trabalhar em casa diminui o tempo gasto com meio de transporte e aumenta o tempo ao lado das famílias.

2.2. Descrição física

A Voitto Treinamento e Desenvolvimento LTDA possui um escritório localizado na Rua Ataliba de Barros, 182 – salas 310/312 – Edifício Rossi 360 Business, bairro São Mateus, na cidade de Juiz de Fora em Minas Gerais. O espaço é destinado apenas aos funcionários da área de operações da empresa e para algumas ações pontuais de outras áreas, como gravações de cursos, *lives*, fechamento de caixa e envio de materiais para os colaboradores em home office. A Figura 1 mostra o prédio onde a empresa está instalada.

Figura 1 - Fachada do prédio onde a empresa está localizada



Fonte: Google (2021)

O escritório é constituído por duas salas do edifício da Figura 1. As salas também possuem banheiro e uma pequena cozinha para seus colaboradores. No espaço de trabalho estão disponíveis computadores para uso dos funcionários, materiais de escritório e um local onde são gravados alguns conteúdos para o site e rede sociais da Voitto.

2.3. Contextualização do estágio

O Grupo Voitto é dividido em treze diferentes áreas, sendo elas: Comercial, Financeiro, *Marketing*, Produção de Conteúdo, Tecnologia de Informação, Operações, *Blog*, *User Experience*, Recursos Humanos, Parcerias, Gestão, Audiovisual e *PocketBookForYou* (nome da área de produção de e-books). No total, são cento e três colaboradores atuando diariamente para o funcionamento da empresa. Entre esse total: um sócio-diretor, doze gerentes de área e noventa colaboradores alocados entre essas áreas.

O principal foco deste trabalho é na área Comercial da empresa, já que a estagiária foi contratada para trabalhar nesse setor. A área comercial tem quatro subdivisões em setores: Inteligência Comercial, *In Company*, *Closers* e Pré-venda. A Inteligência Comercial é feita pelo gerente de área e tem como finalidade criar um banco de dados com as pessoas que acessam o site da Voitto e podem se tornar futuros clientes, identificando as preferências dos consumidores. Para serem mais assertivos em ações comerciais e conhecerem melhor seus clientes, as empresas precisam captar informações. Kotler e Keller (2012, p.160) afirmam que tal banco de dados deve conter conteúdos sobre clientes atuais ou potenciais e deve ser o mais atualizado e prático possível para fins de *marketing*, como por exemplo geração de indicações, venda de um produto ou serviço ou até mesmo relacionamento com os clientes.

Um conceito muito utilizado pela equipe comercial é o conceito de *leads*. Lead, na área de marketing e vendas, refere-se a um possível cliente que virou uma oportunidade de negócio, por fornecer informações de contato, como nome e e-mail, em troca de uma oferta da empresa (como um e-book). Esses possíveis clientes, chamados como *leads*, após filtrados e elencados no banco de dados da empresa pelo gerente comercial, são distribuídos aos *closers*, que são compostos por seis funcionários.

Os *closers* são os profissionais especializados em vendas. São responsáveis principalmente por converter os *leads* para vendas. Na Voitto, esses têm como função principal a venda dos seus cursos comercializados. Com a inteligência comercial, os *closers* conseguem abordar diretamente pessoas que muito provavelmente tem interesse nos conteúdos disponíveis, já que visitaram algum conteúdo em específico do *website*.

Aqueles *leads* que não visitaram nenhum conteúdo em específico, apenas se cadastraram no website e não continuaram em nenhuma ação, são direcionados ao Projeto Pré-venda. Esse projeto é realizado pelas três estagiárias e tem como objetivo identificar e classificar os visitantes do site de acordo com suas preferências para que, futuramente, isso possa converter em uma venda.

O setor *In Company* trabalha com vendas *B2B*. Segundo Gusmão (2019), o *B2B* é um modelo de negócio em que o cliente final é uma outra empresa e não uma pessoa física. O modelo de negócio trabalhado pela estagiária e o restante do time comercial é o *B2C*, em que o cliente final é uma pessoa física. Sendo assim, a colaboradora responsável pelo *In Company* tem como função principal converter vendas para empresas interessadas nos conteúdos fornecidos pela Voitto.

A estagiária foi contratada para trabalhar no projeto pré-venda, direcionada diretamente à área comercial. É responsável principalmente por abordar os possíveis clientes da Voitto por meio do *WhatsApp* para identificar suas preferências. Posteriormente, os *leads* identificados pela estagiária como passíveis de compra, são direcionados aos *closers* para uma segunda abordagem, sendo esta mais direcionada para venda.

O diferencial do estagiário é que, ao contrário de todos os outros funcionários da área comercial, seu desempenho não é medido pela soma da venda dos produtos, mas sim pela quantidade de possíveis clientes que ele consegue identificar a preferência e encaminhar aos outros funcionários do time comercial como possíveis vendas.

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Voitto Treinamento e Desenvolvimento LTDA teve carga horária de 30 horas semanais, com carga horária total de 720 horas. As atividades desenvolvidas, as horas dedicadas, bem como a descrição destas atividades estão apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 - Tabela das atividades realizadas

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Treinamento sobre todos os produtos e funcionamento da empresa	Estudo e treinamento através de vídeos no site da empresa e reuniões <i>online</i>	30h
Atividades gerais	Realização de reuniões e descrição de atividades diárias	54h
Projeto pré-venda	Abordagem aos <i>leads</i> e qualificação dos mesmos	631h
Eventos da empresa	Participação em <i>lives</i> para divulgação de produtos e disseminação de conhecimentos	5h
TOTAL DE HORAS		720h

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

No Quadro 1 é possível perceber que as principais atividades realizadas pelo estagiário estão relacionadas com o projeto pré-venda de cursos online por meio do *WhatsApp* Comercial.

4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

Nos próximos tópicos serão apresentadas as descrições das atividades realizadas pela estagiária durante o período de estágio na empresa Voitto Treinamento e Desenvolvimento, com duração total de 720h.

4.1. Treinamentos

A duração desta atividade foi de uma semana, contabilizando aproximadamente 30 horas. Logo nos primeiros dias de estágio, foi disponibilizado o acesso da estagiária à plataforma da empresa com diferentes treinamentos por meio de vídeos e documentos escritos. A estagiária possuía a obrigação de realizar o estudo e aprofundamento em cada um dos temas e passar por uma avaliação ao final de cada conteúdo. Essa avaliação era feita por meio de questões objetivas e tinha uma média de 70 pontos para aprovação.

Os temas estudados eram relacionados a todo o sistema e funcionalidades da empresa, com foco na área comercial, além dos direitos e deveres do contratado. Cada produto comercializado pela instituição foi assunto das reuniões ao vivo realizadas pela área de Produção de Conteúdo, ensinando suas funcionalidades, objetivos e com dicas sobre como vendê-los. Sobre as regras da empresa, é passado todo um manual sobre as condutas necessárias e esperadas de um funcionário, desde pontualidade, postura esperada dos funcionários, etc.

Segundo Chiavenato (1999, p.294), “o treinamento é uma maneira eficaz de delegar valor as pessoas, à organização e aos clientes. Ele enriquece o patrimônio humano das organizações.” Cada um dos temas abordados no treinamento foi essencial para o dia a dia da estagiária na empresa. O treinamento produz um estado de mudança no conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes de cada colaborador, já que altera as experiências e histórias de cada pessoa (MARRAS, 2000).

4.2 Atividades gerais

4.2.1 Descrição de atividades diárias

A empresa possui como característica organizacional cultural a utilização de OKRs (OKR, ou Objetivos e Chaves de Resultados). É um método de gestão representado por um conjunto de objetivos e indicadores-chave, que ajudam a definir a direção que cada setor da empresa deve tomar para contribuir no alcance dos objetivos macro do negócio. Com isso, é necessário a publicação das ‘chaves de resultado’.

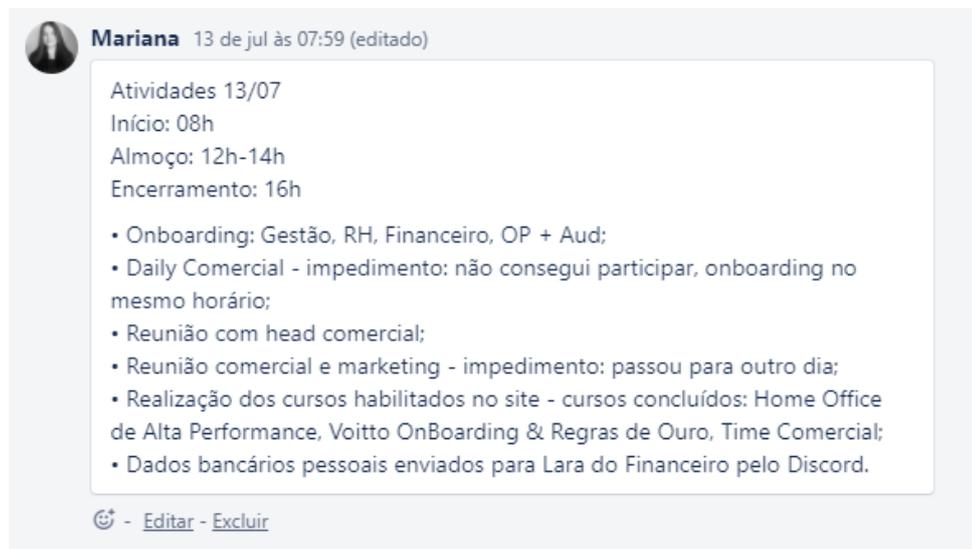
Todos os dias, assim que o dia de trabalho começa, todos os funcionários do Grupo Voitto têm como obrigação a descrição de todas as suas atividades planejadas para o dia que estava se iniciando, as ‘chaves de resultado’. Essa descrição acontece pelo aplicativo *Trello* e deve ser o mais detalhada possível para que o setor de Recursos Humanos consiga avaliar a produtividade dos colaboradores da empresa. Essa atividade também é necessária para auxiliar os próprios funcionários com a gestão de tempo no trabalho.

Segundo Chiavenato (2004, p.209):

O planejamento constitui a primeira das funções administrativas, vindo antes da organização, da direção e do controle. Planejar significa interpretar a missão organizacional e estabelecer os objetivos da organização, bem como os meios necessários para a realização desses objetivos com o máximo de eficácia e eficiência.

Cada um dos colaboradores do Grupo Voitto possui um cartão próprio no *Trello*, como na Figura 2. Nesse cartão, devem descrever e datar suas atividades planejadas, feitas e não concluídas, além daquelas atividades não planejadas que podem surgir ao longo do dia de trabalho. Outro ponto muito importante que deve ser mencionado em todas as atualizações de atividade é o horário de entrada, pausa para almoço, saída e eventuais horas extras dos colaboradores.

Figura 2 – Cartão do *Trello* para descrição de atividades



Fonte: *Trello* (2021)

4.2.2 Reuniões diárias

A empresa adota uma estratégia de realização de reuniões diárias por cada uma de suas áreas por meio do *Google Meet*. Essas reuniões diárias (conhecidas como *Daily*) feitas entre os integrantes do time comercial são basicamente focadas nos repasses de vendas dos colaboradores do dia anterior. Sendo assim, são reuniões rápidas e práticas que ocupavam em média quinze minutos por dia do estagiário.

Segundo Leal (2017), o objetivo principal através da metodologia de reuniões diárias é promover a inserção das pessoas em um modo enxuto de pensar em manufatura, além de acelerar a tomada de decisões no início de cada turno de trabalho, o que gera mais agilidade para a gestão.

Eventualmente, algumas discussões necessárias para um melhor funcionamento da área comercial são colocadas em pauta, porém sempre prezando pela objetividade e praticidade com o intuito de não ocupar muito mais tempo do que deveria do dia de trabalho dos integrantes do time.

4.2.3 Reuniões gerais

Além das reuniões diárias entre o time comercial, a empresa também realizava reuniões com todos os cento e três colaboradores, com uma frequência semanal. Essas reuniões também aconteciam pelo *Google Meet*, com participação obrigatória.

Tais reuniões duravam em média de trinta minutos à uma hora, em que eram tratados assuntos sobre a empresa, apresentados projetos em desenvolvimento e àqueles a serem desenvolvidos. Os gerentes de cada área falavam sobre os seus projetos (o progresso dos mesmos, situações, pendências, metas escalonadas e alcançadas, resultados esperados e obtidos, situações de destaque em cada setor) e davam repasses sobre as atividades desenvolvidas e a desenvolver. Esse era um momento importante para a empresa, onde todos contribuíam com opiniões e *feedback*, e principalmente ficavam por dentro de todos os andamentos das áreas do Grupo Voitto.

Segundo Rego (1986, p.58):

É a comunicação que proporciona a reunião das partes distintas da empresa, produzindo as condições para um trabalho coordenado das estruturas, permitindo, enfim, que as cúpulas empresariais atinjam as metas programadas. Ela define-se como um processo dinâmico que compreende a existência, o crescimento, a mudança e o comportamento de toda a organização e é determinada pela necessidade, utilidade e conveniência, tanto da parte da empresa como da parte dos que nela estão integrados, direta ou indiretamente.

Dessa forma, os momentos destinados às reuniões eram propícios para adequar as estratégias e caminhos para que os trabalhos fossem realizados com qualidade. Essa atividade não demonstrou dificuldade e possuía um elevado grau de importância, pois era um momento em que todos os participantes se mantinham informados do que estava acontecendo na empresa, bem como obtinham conhecimentos acerca dos projetos que estavam sendo desenvolvidos.

4.3 Projeto Pré-Venda

Como visto no Quadro 1, a principal atividade realizada pelo estagiário é o Projeto Pré-Venda. A pré-venda é a preparação antecipada que a empresa faz para atender com qualidade um cliente. Esse projeto foi estruturado pela área comercial para auxiliar os funcionários que trabalham com a venda direta dos produtos da Voitto, os *closers*. Era recorrente, por parte deles, a reclamação a respeito da qualificação dos *leads*. Grande parte dos contatos que chegavam para eles após a distribuição e filtro da Inteligência Comercial, ainda não estavam aptos para compra. Sendo assim, o tempo gasto para abordar essas pessoas era em vão.

Para eles, o *lead* ideal seria aquele que já tinha definido sua área ou curso de interesse, e essa informação já estava clara para a Inteligência Comercial. Porém, na maioria dos casos, não é possível saber a preferência desses consumidores apenas com os dados de acesso no sistema da Voitto. Dessa forma, se viu necessário uma primeira abordagem feita com o intuito de qualificar esses possíveis clientes, antes de uma abordagem voltada exclusivamente para venda.

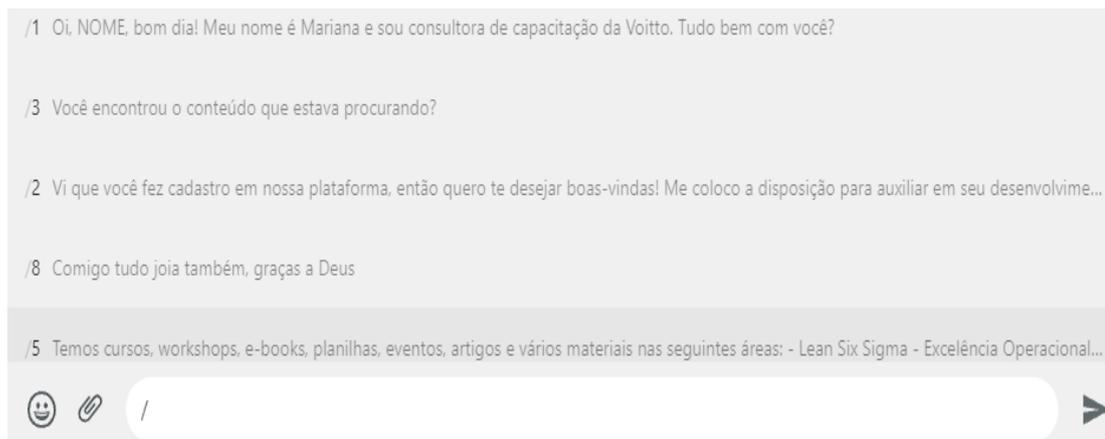
Com isso, surgiu o Projeto Pré-Venda. Esse projeto foi realizado pelos três estagiários da área comercial. Para conseguir qualificar os *leads*, era necessário abordá-los e descobrir suas preferências em relação aos produtos comercializados pela Voitto. Essa abordagem era feita pelo *WhatsApp* Comercial. Para organizar, qualificar, encaminhar para os *closers*, era utilizado o *Pipe Drive*, uma ferramenta de gerenciamento de dados.

4.3.1 Abordagens aos possíveis clientes

As abordagens aos possíveis clientes do projeto pré-venda eram feitas exclusivamente pelo *WhatsApp* Comercial. Logo na primeira semana de estágio, foi enviado um celular (modelo Motorola E) para a estagiária conseguir realizar seus contatos. A conta comercial no *WhatsApp Business* é exclusiva para empresas e se diferencia da conta pessoal por permitir que donos de negócios incluam, em uma pequena descrição, a relação do seu negócio e seu segmento, dias e horários de atendimento, localização no mapa, *e-mail* para contato e *link* do *website*.

Antes de começar as abordagens, o estagiário escreveu um roteiro para se basear ao longo das conversas com todos os pontos relevantes que deveriam ser coletados dos possíveis clientes. Depois de selecionado, foram criados atalhos no próprio aplicativo com as mensagens prontas, de modo a facilitar o contato e poupar o tempo da estagiária. No roteiro, encontrava-se frases de saudações e despedidas, perguntas sobre o interesse do *lead*, uma lista com as áreas trabalhadas pela Voitto, entre outros. É possível ver um exemplo desses atalhos na Figura 3.

Figura 3 – Atalhos criados no *WhatsApp*



Fonte: Dados do estágio (2021)

As mensagens eram iniciadas com os atalhos, que ia sendo utilizados de acordo com o andamento da conversa. O objetivo final era sempre descobrir qual o produto da empresa que o *lead* se interessa, para assim, qualificá-lo. Todos os dias, a estagiária realizava uma média de 100 abordagens e conseguia uma taxa de retorno positivo na média de 20%. Esporadicamente acontecia de algum *lead* ter interesse imediato de compra, então a estagiária encaminhava esse contato para o gerente de área. Após receber esse contato, o gerente de área passava para um dos *Closers*, sempre através de uma divisão justa, para que todos recebam a mesma quantidade de interesses imediatos.

4.3.2 Utilização do *Pipe Drive*

Além do *WhatsApp* Comercial, o estagiário utilizava uma ferramenta indispensável para seu dia a dia. O *Pipedrive* é uma ferramenta de gerenciamento de relacionamento com clientes, criada para vendedores com o intuito de ajudar usuários na visualização de seus processos de vendas e, assim, conseguir se organizar e aumentar seu faturamento.

Através do *Pipe Drive*, a Inteligência Comercial enviava os *leads* aos colaboradores do time comercial. Esses contatos ficavam sincronizados diretamente com uma conta do *Google*, então todos os *leads* já estavam com seus números salvos nos celulares dos funcionários, o que facilitava a abordagem. Também como forma de facilitar o trabalho, são criados ‘Negócios no *Pipe*’ com cada um desses *leads*. Nesses Negócios ficam descritos os principais dados do possível cliente, como nome, telefone e *e-mail*. Além disso, junto com o próprio nome do *lead*, fica descrito a última atividade dele na plataforma da Voitto. Assim, é possível direcionar mais

o atendimento e obter respostas mais objetivas. A Figura 4 mostra um exemplo de contato (riscado em vermelho estão suas informações pessoais, como forma de proteger seus dados).

Figura 4 – Negócio no *Pipe Drive*

Fonte: Dados do estágio (2021)

O *Pipe Drive* é dividido em etapas, conhecidas como funis. Esses funis podem ser editados e nomeados de acordo com o usuário. Para o projeto pré-venda, ficaram definidos os seguintes funis: Entrada de *Leads*, Abordagem, 2ª Abordagem, Em Andamento, Em Acompanhamento, *Lead Frio*, *Lead Morno* e *Lead Quente*. Os *leads* são movidos, de acordo com o andamento da conversa, para cada um desses funis.

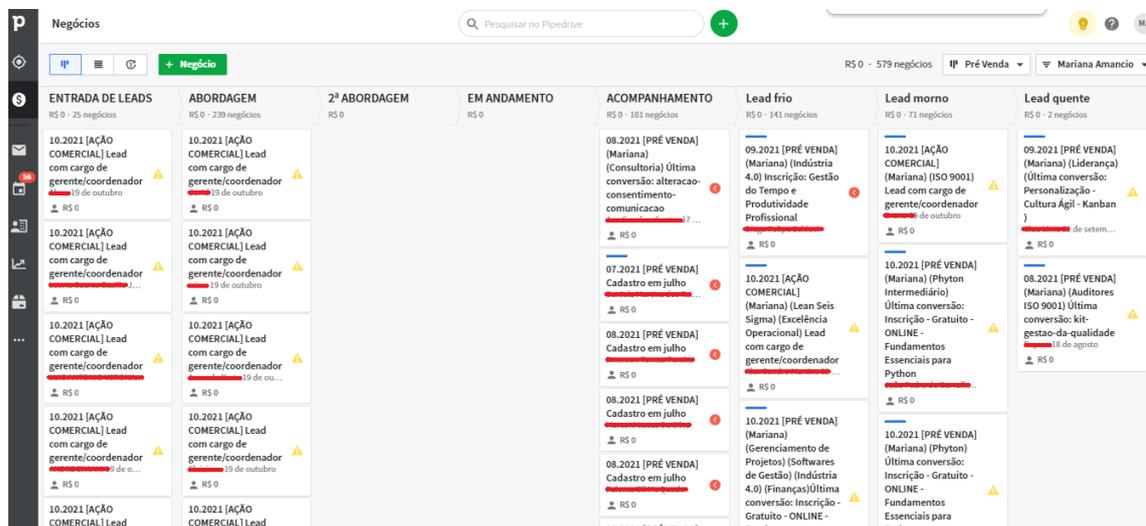
O funil ‘entrada de leads’ é o funil inicial, onde o contato do lead chega enviado pela Inteligência Comercial. Depois de abordar esses contatos com saudações e apresentações iniciais, a estagiária os movia para o funil ‘abordagem’. De acordo com o decorrer das conversas, o lead era movido para ‘andamento’ (quando a conversa ainda estava acontecendo), ou ‘acompanhamento’. Nesse último, a maior parte dos leads se encontravam realizando ou inscrevendo em algum curso gratuito, portanto, era necessário um acompanhamento do andamento de conclusão dos cursos para, posteriormente, acontecer uma abordagem de vendas.

Nos funis ‘lead frio’, ‘lead morno’ e ‘lead quente’ eram movidos aqueles possíveis clientes que já tinham citado seu interesse e estavam mais qualificados para, finalmente, chegar aos *closers* para uma abordagem focada diretamente em vendas. Quando o *lead* era considerado quente, o gerente de área movia dessa etapa do funil para o funil de algum *closer*. Como cada

conversa flui de uma forma, não era possível classificar exatamente igual cada um desses contatos. Já no funil ‘segunda abordagem’ ficavam os leads que a estagiária abordou pela segunda vez, por não ter obtido retorno na primeira.

Outra funcionalidade do *Pipe Drive* muito utilizada pela estagiária era o ‘Perdido’. Essa opção era utilizada sempre que um contato deveria ser excluído do funil por algum desses motivos: não ter interesse, não retornar ou não possuir *WhatsApp*. Na Figura 5 está representado o funil do pré-venda da estagiária, sempre com os riscos vermelhos para prezar pela segurança de dados.

Figura 5 – Funis do Pipe Drive



Fonte: Dados do estágio (2021)

4.4 Eventos da empresa

O Grupo Voitto possui realiza alguns eventos durante o ano, com o principal foco em prospectar mais clientes e aumentar seu banco de dados, para futuramente, converter em vendas. Porém, apesar disso, os eventos da Voitto também são realizados com o intuito de compartilhar conhecimentos com os seus alunos.

Seu principal evento é o ‘*QP Summit*’ (Qualidade e Produtividade) que foi realizado no mês de julho de 2021. Com palestras sobre produtividade e diversidade, esse evento aconteceu em dois dias, com uma duração total de 4h. Ao longo dos temas debatidos, Thiago Coutinho (fundador da empresa e apresentador do evento) falava sobre os produtos disponíveis da Voitto.

Através do *QP*, foram adicionados mais mil novos *leads* no banco de dados da Inteligência Comercial.

Além desse evento, o Grupo Voitto também realiza transmissões ao vivo semanais com professores e convidados especializados, aptos para debaterem e ensinarem temas relevantes do mundo contemporâneo, além dos temas das áreas em que a Voitto atua.

5. SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Um dos principais problemas identificados pela estagiária é em relação aos *leads* que chegam no banco de dados da Inteligência Comercial da Voitto. Todas as pessoas que encontram a Voitto e se cadastram, fazem isso graças à divulgação do *Marketing*. Porém, muitas vezes esses contatos chegam faltando dados, repetidos ou sem real interesse na empresa. Para isso, o *Marketing* deve focar em ações comerciais que garantam uma adesão maior de pessoas realmente interessadas para converter em vendas. Entre essas ações, colocar nos cadastros da plataforma como obrigatório informar os dados de contato.

Em relação a área da estagiária, o Comercial, um problema identificado é a pequena quantidade de colaboradores no projeto pré-venda. O número de *leads* para ser abordado é muito maior do que apenas três pessoas conseguem trabalhar. Sendo assim, uma sugestão seria a contratação de novos talentos. Quanto mais pessoas qualificando esses *leads*, mais contatos bons chegarão aos *closers*, e por consequência, mais vendas podem ser realizadas. Isso impactaria diretamente no faturamento da empresa.

Como citado anteriormente no tópico 4.4.2, são realizadas reuniões diárias com foco em repasses dos colaboradores das vendas do dia anterior. Porém, muitas vezes essas reuniões saem do foco e passam a ser destinadas para a discussão de temas da área comercial, o que faz com que os colaboradores gastem tempo de abordagem para debater sobre assuntos que geralmente não chegam em uma conclusão. Por fim, uma sugestão da estagiária seria elencar todos os assuntos que os colaboradores desejam falar, em um momento anterior à reunião. Assim, quando os repasses finalizarem, já está definido quais pontos serão destacados, otimizando o tempo de todos.

6. CONCLUSÃO

A realização do estágio na empresa Voitto Treinamento e Desenvolvimento LTDA foi muito gratificante e benéfica para o desenvolvimento pessoal e profissional da aluna. Os primeiros meses foram bastante desafiadores, os quais demandaram muito tempo para estudos sobre as ferramentas utilizadas no dia a dia da estagiária e, principalmente, sobre os produtos comercializados pela empresa e o mercado que a mesma se insere.

Por conta das rotinas bem definidas, mesmo em regime de *home office*, a interação com a realidade profissional e com o ambiente de trabalho ocorrem diariamente, não só por meio das atividades que são realizadas no dia a dia, mas também pelo fato de serem utilizadas ferramentas que mantêm todos os membros da empresa conectados ao longo da jornada de trabalho, como o *Google Meet*.

Além disso, os conhecimentos adquiridos de melhoria contínua influenciaram diretamente no desenvolvimento de estratégias para o aumento da taxa de conversão de alunos, e conseqüentemente, da lucratividade da empresa. Isso pode ser validado pela melhoria expressiva na desenvoltura e contribuição da estagiária para o rendimento mensal da Voitto, afirmação divulgada em reunião pelo gerente de área. Como consequência, valida também o desenvolvimento do comportamento ético e compromisso profissional do mesmo.

A experiência que a Voitto proporcionou foi de extrema importância para o desenvolvimento da aluna, principalmente para conseguir colocar em prática os conhecimentos teóricos aprendidos na Universidade Federal de Lavras. Além disso, a vivência de trabalhar em equipe e relacionar com clientes fez com que a inteligência interpessoal se aprimorasse com o passar dos meses. Portanto, o trabalho contribuiu muito para o amadurecimento da aluna e serviu como um aprendizado para o entendimento de ferramentas de gestão e vendas, além do conhecimento adquirido sobre o mercado de cursos online.

REFERÊNCIAS

- CAIÇARA JÚNIOR, C. **Sistemas Integrados de Gestão – ERP: uma abordagem gerencial**. 4. ed. Curitiba: Ibpex, 2011.
- CARDOSO, R. C. **A Importância da Administração**. Administradores, [S.I] 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/a-importancia-da-administracao/47954/>>. Acesso em: 10 nov. 2021.
- CHIAVENATO, I. **Fundamentos da Administração: planejamento, organização, direção e controle para incrementar competitividade e sustentabilidade**. 9ª edição. São Paulo: Manole, 2016.
- DE SOUSA, N. **Gestão Comercial & Vendas**. Clube de Autores (managed), 2007. Disponível em: < https://www.google.com/maps/place/Voitto+-+Escola+de+Neg%C3%B3cios/@-21.7809597,-43.3590884,15z/data=!4m2!3m1!1s0x0:0x62f116b373af64c1?sa=X&ved=2ahUKEwjmvMyWjrL0AhXarJUCHU1_AVwQ_BJ6BAhGEAU> Acesso em: 10 nov. 2021.
- GIOIA, R. M. **Fundamentos de marketing: conceitos básicos**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2013
- GOBE et al. **Administração de vendas**. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2017.
- GOOGLE. **Google Maps**. 2021.
- LEAL, T. **Pós-agilismo** - Um estado sobre o legado das metodologias ágeis para os processos de software. Escola de Informática Aplicada, UNIR, 2014
- LUCENA, R. A Contribuição do Pedagogo Empresarial para o Desenvolvimento do Capital Humano nas Organizações. **Pedagogia**, [S. l.], p. 1-2, 25 nov. 2010. Disponível em: <https://www.pedagogia.com.br/artigos/pedagogoempresarial/>. Acesso em: 15 nov. 2021.
- MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**/ Jean Pierre Marras. -14.ed.- São Paulo: Saraiva, 2011.
- MAXIMIANO, A. C. **Introdução a Administração**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2004
- NOGUEIRA, B. **A importância do planejamento das empresas**. 2010. Trabalho de conclusão de curso (Gestão empresarial) - Universidade Cândido Mendes, [S. l.], 2010. Disponível em: http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/T206001.pdf. Acesso em: 22 set. 2021.

REGO, F. G. T. **Comunicação empresarial, comunicação institucional:** conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas. São Paulo: Summus, 1986.

RIBEIRO, V. Home office é uma tendência no mercado de trabalho, diz especialista. **Agência Brasil**, [S. l.], p. 1-2, 25 mar. 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/economia/audio/2021-03/home-office-e-uma-tendencia-no-mercado-de-trabalho-diz-especialista>. Acesso em: 6 out. 2021. <https://rockcontent.com/br/blog/b2b/>

SOLOMON, M. R. **O comportamento do consumidor:** comprando, possuindo e sendo. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.