



JÚLIA GABRIEL DE FREITAS

ATENDIMENTO AO CLIENTE: EMPRESA SOFT BRASIL

LAVRAS – MG

2022

JÚLIA GABRIEL DE FREITAS

ATENDIMENTO AO CLIENTE: EMPRESA SOFT BRASIL

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

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima

Orientador

Prof.º Dr. José Willer do Prado

Coorientador

LAVRAS - MG

2022

JÚLIA GABRIEL DE FREITAS

ATENDIMENTO AO CLIENTE: EMPRESA SOFT BRASIL

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 06 de Setembro de 2022.

Dr. André Luis Ribeiro Lima UFLA

Dr. José Willer do Prado UFLA

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima
Orientador

LAVRAS - MG

2022

AGRADECIMENTOS

Quero deixar os devidos agradecimentos à minha família, que me deu todo suporte emocional e financeiro para que essa graduação fosse possível. Ao meu parceiro de vida Matheus, que foi meu maior incentivador para ingressar na universidade e hoje estou concluindo meus estudos para glória de Deus. Obrigada também aos professores que me guiaram nessa jornada e sempre que possível, se prontificaram em me ajudar e responder minhas dúvidas.

Obrigada!

RESUMO

O objetivo deste relatório de estágio é descrever e apresentar as atividades realizadas no período de seis meses, assim como evidenciar a importância do cargo de administração para a empresa. A *Soft Brasil* (Evangelista Serviços Digitais Eireli), é uma empresa que possui porte de Micro Empresa e atua no setor de e-commerce. Sua vitrine de produtos é numerosa e possui entrega para todo território nacional. A maior parte dos seus produtos são acessórios pessoais, utensílios domésticos e eletrônicos menores. As atividades realizadas foram: atendimento ao cliente via e-mail e aplicativo WhatsApp, resolução de conflitos e problemas com fornecedores, gestão de redes sociais, pesquisa sobre novos produtos, elaboração de páginas de site, auxílio na emissão de pedidos aos fornecedores e controle da qualidade de pedidos enviados. Como solução dos problemas identificados pode-se citar disponibilizar as informações que resultam em dúvidas frequentes em maior evidência na página do site e para evitar os problemas logísticos, a empresa pode formar estoques nacionais dos produtos mais vendidos e realizar a postagem sem interferência de terceiros. O estágio proporcionou desenvolvimento pessoal e profissional através das atividades desenvolvidas no âmbito da empresa. Experiência única e que beneficiou o lado humano, pelo contato próximo com os clientes que foi possível obter amadurecimento e desenvolvimento na resolução de conflitos.

Palavras-chave: E-commerce; comércio brasileiro; estágio; dropshipping.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Funcionamento do <i>Dropshipping</i>	09
Figura 2 - Logomarca da empresa.....	09
Figura 3 - Página inicial da empresa	10
Figura 4 - Perfil do <i>Instagram</i> da empresa	19
Figura 5 - Página de vendas dos óculos de ciclismo.....	21
Figura 6 - Pagina de vendas de bolsa feminina.....	22
Figura 7 - Página de vendas de sofá inflável	23
Quadro 1 - Colaboradores.....	12
Quadro 2 - Tabela das atividades realizadas.....	14

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO.....	9
2.1. Histórico da empresa.....	10
2.2. Quadro de colaboradores.....	12
2.3. Missão, Visão e Valores	10
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	14
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS.....	16
4.1. Atendimento ao cliente via e-mail e aplicativo WhatsApp.....	16
4.2. Resolução de conflitos e problemas com fornecedores.....	17
4.3. Gestão de redes sociais.....	18
4.4. Pesquisa sobre novos produtos.....	19
4.5. Elaboração de páginas de site.....	20
4.6. Auxílio na emissão de pedidos aos fornecedores.....	23
4.7. Controle da qualidade de pedidos enviados.....	23
5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	25
6 CONCLUSÃO.....	27
REFERÊNCIAS.....	29

1 INTRODUÇÃO

O estágio profissional é um complemento à formação acadêmica como fase da graduação em que o aluno tem o contato com o ambiente organizacional, com a prática das teorias estudadas e com as diversas áreas de atuação de seu curso. É um momento que auxilia o aluno na definição de seus próximos passos de carreira após a formação, definindo também sua postura em sua primeira experiência profissional após a graduação.

De acordo com a Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, é considerado estágio:

O ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos. (BRASIL, 2008).

O setor de comércio online, definido melhor como *e-commerce*, possui ampla variedade de transações eletrônicas, como o envio de pedidos de compra para fornecedores via troca eletrônica de dados. Segundo Kotler (2000), por trás dos negócios online existem dois fenômenos: o da conectividade e da digitalização.

É um setor em crescimento no Brasil desde o início da pandemia de COVID-19 vivenciada em todo mundo. Se desenvolveu em âmbito nacional e também mundial nos últimos anos. O e-commerce brasileiro teve um crescimento de 12,6% no primeiro trimestre de 2022. Isso representa R\$ 38,6 bilhões em faturamento no comércio digital, ocasionando uma alta no número de pedidos totalizando 89,7 milhões de compras online. Esses números representam um aumento de 14% em relação aos primeiros meses de 2021 (NEOTRUST, 2022).

A área de atuação da empresa onde foi realizado o estágio é justamente o nacional, que envia pedidos para todo o país desde o início de suas atividades, consolidando clientes na maior parte dos estados brasileiros. A importância do administrador para o e-commerce se deve ao fato do administrador não ser o executor da tarefa, mas sim, um líder responsável pelo trabalho realizado pelas pessoas a ele subordinadas. Para o empreendimento obter êxito, o administrador precisa influenciar positivamente o comportamento de seus colaboradores. (CHIAVENATO, 2014).

O objetivo desse relatório de estágio é descrever as experiências e conhecimentos adquiridos na empresa, que contribuiriam para o crescimento profissional e com o desenvolvimento da organização. Além disso, apresentar as atividades realizadas, com o intuito

de entregar os resultados desejados pela empresa.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

O local escolhido pela empresa para a realização do estágio é *Home office*, caracterizado pela realização do trabalho à distância e geralmente, na própria residência do colaborador. As atividades e funções desempenhadas por Júlia Gabriel de Freitas no período de março a setembro de 2022, por meio do estágio supervisionado foram: atendimento ao cliente via e-mail e aplicativo WhatsApp, resolução de conflitos e problemas com fornecedores, gestão de redes sociais, pesquisa sobre novos produtos, elaboração de páginas de site, auxílio na emissão de pedidos aos fornecedores e controle da qualidade de pedidos enviados.

O *home office* é uma forma inovadora de trabalhar, mesmo já existindo a algum tempo no mercado de trabalho. É uma modalidade de trabalho remoto, à distância ou escritório em casa, sem necessariamente estar presente fisicamente na empresa; isto foi possível devido às novas tecnologias e também as novas formas de gerenciar uma empresa.

Froehlich e Taschetto (2019, p. 3) definem o home office da seguinte forma:

O home office caracteriza-se como uma forma de trabalho flexível, decorrente das evoluções tecnológicas que aconteceram ao longo dos anos. Estas evoluções, como o desenvolvimento e o uso frequente da Internet, proporcionaram uma nova forma de desenvolver o trabalho, tanto para as organizações, quanto para os trabalhadores.

As novas Tecnologias de Informação e Comunicação proporcionaram e facilitaram essa atividade porque refinam a informação e auxiliam na comunicação, gerando flexibilidade nas rotinas empresariais e nas formas de trabalho. Sobre o desenvolvimento do trabalho remoto, “[...] não basta a presença das tecnologias em si, mas é necessário, além delas, políticas que favoreçam ou estimulem o trabalho remoto” (Castells, 2005).

A empresa possui um escritório de onde são dirigidas as operações financeiras e negociações com fornecedores. A empresa trabalha na modalidade *dropshipping*, onde não existem estoques de propriedade da empresa. Os pedidos que são feitos pelo site são enviados aos fornecedores na Europa, Estados Unidos e China, onde é enviado diretamente para o endereço do consumidor.

O *Dropshipping*, é uma junção das palavras em língua inglesa *drop* (largar) e *shipping* (remessa), que constitui um modelo de estratégia logística, utilizado por grandes plataformas como *Amazon* e Mercado Livre. Essa modalidade é caracterizada por zero estoque, realizar intermediação da operação e os fornecedores quem vão armazenar os produtos e serão responsáveis para a distribuição até ao endereço do cliente final. Dentre as vantagens desse

modelo estão: baixo investimento, flexibilidade do negócio e facilidade de administrar. Como qualquer outro ramo, possui desvantagens a serem consideradas, como: alta concorrência, falta de controle do estoque, incoerências na entrega. A empresa não detém controle total do processo de venda e da logística, o que acarreta possíveis erros dos seus parceiros e fornecedores (FISCAL.TI, 2020; não paginado).

Assim, o *Dropshipping*, conforme exemplificado na Figura 1, é um modelo comum nos EUA e na Europa, no Brasil apresenta diversas dificuldades, como logística reversa, tributação e atendimento ao consumidor, que exigirá do empreendedor, ao abrir um e-commerce, trabalho árduo e esforço para atender e respeitar o consumidor (SIMPLO, 2020)

Figura 1- Funcionamento do *Dropshipping*.



Fonte: Simplo7 (2022)

2.1. Histórico da empresa

A *Soft Brasil* foi criada em fevereiro de 2021 como MEI, mas em menos de dois meses teve a necessidade de trocar a sua modalidade fiscal para micro empresa, devido ao grande sucesso de vendas. A *Soft Brasil* é uma plataforma de *marketplace* e reúne vendedores de vários países para oferecer as melhores marcas mundiais com preços acessíveis.

A empresa surgiu em meio a pandemia da COVID-19, pela necessidade de um jovem estabelecer independência financeira de seus pais e conseguir se sustentar nesse período e também a longo prazo. O período de pandemia se tornou um dos mais desafiadores para empreendedores e comerciantes, onde a instabilidade e incerteza faziam parte da rotina dos

brasileiros.

Figura 2: Logomarca da empresa



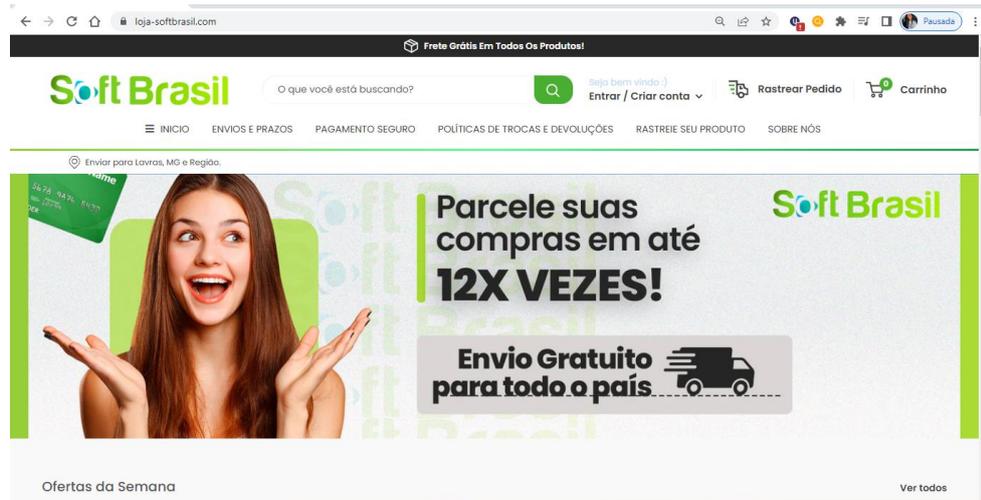
Fonte: Elaborada pelo autor (2022)

A Figura 2 ilustra a logomarca da empresa, atualizada, que foi desenvolvida juntamente com profissionais da área de design, pensando no estilo e imagem que a empresa deseja passar aos seus clientes e parceiros.

A Evangelista serviços digitais Eireli consiste em uma loja online onde é possível comprar desde produtos de beleza a eletrônicos. No site pode-se encontrar muitos produtos que são essenciais para o seu dia a dia ou eventos específicos. A loja oferece uma grande variedade de produtos para experiência de uma compra com total confiança. O principal foco da empresa foi desenvolver uma loja online que fosse capaz de suprir totalmente a demanda de produtos físicos para todo o país. De fato, a dedicação e prestação de serviço ao cliente é um dos pilares de trabalho da empresa. Ela está localizada na plataforma digital *Shopify*, uma das maiores no setor e-commerce e mais utilizada pela modalidade *dropshipping* (SHOPIFY, 2022).

A Figura 3 apresenta a página inicial da empresa, com a paleta de cores oficial e com o *layout* exclusivo da *Soft Brasil*. Foi desenvolvida para ser simples, dinâmica, de fácil entendimento para qualquer faixa etária de clientes.

Figura 3- Página inicial da empresa.



Fonte: Elaborada pelo autor (2022).

2.2. Quadro de colaboradores

A empresa busca oferecer os melhores produtos com os menores preços, satisfação garantida, atendimento ao cliente, proteção ao cliente. Apesar de seus lucros anuais serem altos, é uma empresa de apenas dois funcionários, conforme listados no Quadro 1, na qual fazem parte o proprietário da empresa e uma estagiária. A rede de fornecedores parceiros é grande, possui representantes em vários países, assim consegue manter a qualidade e um preço diferenciado no mercado.

Quadro 1- Colaboradores

NOME	CARGO
Júlia Gabriel de Freitas	Estagiária
X2	CEO e proprietário

Fonte: Elaborada pelo autor (2022)

2.3. Missão, Visão e Valores

A missão da empresa *Soft Brasil* é oferecer aos clientes do país os melhores produtos do mundo com qualidade e praticidade. A visão da empresa é estar entre as maiores empresas do

segmento e garantir a satisfação dos seus clientes.

Seus valores incluem aproximar culturas, pessoas e mercados sempre priorizando a satisfação do cliente. Seus ideais são a cooperação, os preços justos e um bom atendimento.

A missão é o propósito da empresa, razão pela qual ela existe e se mantém, trabalhando todos os dias para alcançá-lo. A visão é a declaração do lugar onde a empresa almeja e deseja chegar, um objetivo focal a ser alcançado a longo prazo, e os valores são os princípios que devem ser seguidos em todas as áreas e projetos da organização, ele deve ser nítido e claro para os colaboradores internos, pelos externos e por todos os clientes e fornecedores (EAUX CONSULTING, 2020).

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa *Soft Brasil* foi realizado entre os dias três de março de 2022 a dois de setembro de 2022, correspondendo a uma carga horária de 34 horas semanais e 816 horas totais. O Quadro 2, apresenta quais foram as atividades realizadas pelo estagiário, faz uma breve apresentação do que cada uma representa, e traz o número total de horas vivenciadas.

Quadro 2 - Tabela das atividades realizadas.

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Atendimento ao cliente via e-mail e aplicativo WhatsApp	Suporte ao cliente para resolução de dúvidas, auxílio na finalização da compra, atendimento pós venda.	500
Resolução de conflitos e problemas com fornecedores	Mediador nas negociações de possíveis problemas na qualidade dos produtos fornecidos.	50
Gestão de redes sociais	Responder comentários, responder caixa de mensagens e criar layout das redes, mantendo padrão de cores.	66
Pesquisa sobre novos produtos	Pesquisa em sites sobre produtos mais vendidos e atuais, que possam fazer parte do portfólio da empresa.	20
Elaboração de páginas de site	Criação de páginas de produtos, dentro do site da loja.	80
Auxílio na emissão de pedidos aos fornecedores	Realizar a compra com o fornecedor de pedidos realizados no site.	50
Controle da qualidade de pedidos enviados	É relacionado ao pós venda, quando o produto chega com defeito.	50
TOTAL DE HORAS		816

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

As atividades realizadas listadas no quadro foram definidas no início do estágio e estão de acordo com o contrato inicial. Com elas foi possível conhecer os bastidores de um e-

commerce e vencer os desafios que eram propostos a cada dia. São atividades pertinentes a rotina da empresa e que precisam de atenção e dedicação diárias, algumas mais que outras, como o caso do atendimento ao cliente, e outras que não são tão frequentes, mas requerem criatividade e atenção, como a elaboração de páginas de site.

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

As atividades realizadas no estágio serão detalhadas uma a uma, especificando as ações realizadas em cada. Esta Seção 4, tem por finalidade abranger os processos técnicos de cada uma das ações realizadas pelo estagiário. Elas serão descritas detalhadamente, terão embasamento em conceitos da Administração e apresentar-se-ão sugestões de melhorias para aquelas que precisam ser aperfeiçoadas.

4.1. Atendimento ao cliente via e-mail e aplicativo WhatsApp

Para Kotler e Armstrong (2003, p. 475), “atrair e reter clientes pode ser uma tarefa difícil. Hoje, os clientes têm à sua disposição uma grande variedade de escolha de produtos e marcas, preços e fornecedores”. Diante disto, o atendimento ao cliente é imprescindível para que a organização cresça, pois é através de um bom atendimento que a empresa é consolidada e valoriza sua imagem, atraem e fidelizam clientes. Quando o administrador escolhe aperfeiçoar sua qualidade, procura a fidelização dos clientes, optando por técnicas para atraí-los e mantê-los, se diferenciando da concorrência e formando um dos pontos fortes da empresa, ele está caminhando para o sucesso e para a lucratividade.

O atendimento ao cliente foi realizado das 9 às 13 horas, de segunda a sexta durante todo o período de estágio e os canais utilizados foram o aplicativo de conversa *WhatsApp Business* e o e-mail, ambos com número de celular e endereço eletrônico próprios da empresa. As maiores questões que os clientes traziam eram acerca de prazo de entrega, rastreamento, formas de pagamento, troca e devolução de produtos

A fim de exemplificar, um dos atendimentos bem sucedidos foi o de um cliente do Maranhão. Após efetuar a compra, teve insegurança e enviou uma mensagem pelo aplicativo para entender os prazos e conhecer a empresa. Houve alguns questionamentos sobre a veracidade da empresa, mencionou já ter caído em golpes e como todas as informações que o atendimento forneceu a ele, ficou tranquilo e aguardou o prazo de entrega. Ao receber o pedido, ficou muito satisfeito e agradeceu, pediu desculpas por tantas dúvidas e realizou mais uma compra. Segundo o maranhense, a segunda compra aconteceu pela segurança e qualidade atendimento e também pela excelente procedência do produto que recebeu.

Entretanto, como mencionado, houve atendimentos onde não foram tão bem sucedidos. O caso de um cliente do sul do país onde realizou a compra de dois óculos de ciclismo, enviou mensagem pelo aplicativo com muitas dúvidas, afirmações que eram fraude e não aceitava as

respostas, os prazos, não queria acompanhar o rastreio. Ele foi avisado que se continuasse com as acusações sem fundamento iria se envolver em um processo criminal por calúnia e difamação. E, como esperado, dentro do prazo que a empresa forneceu para a entrega ele recebeu, não se retratou ou enviou um feedback sobre os produtos. Segundo o CEO da empresa, esse é um tipo de cliente que ninguém quer fidelizar ou ter que lidar mais de duas vezes.

O atendimento ao cliente é a atividade mais desafiadora, pois algumas pessoas confundem, não entendem ou não tem interesse em diferenciar o funcionário, que está apenas repassando informações que são pertinentes a empresa, se exaltam, despejam toda a insatisfação e instabilidade emocional no atendente e é neste momento, que o colaborador precisa manter a calma para não piorar a situação.

4.2. Resolução de conflitos e problemas com fornecedores

A gestão de conflitos é uma das funções importantes que o administrador precisa dominar para manter os colaboradores satisfeitos e produtivos. As empresas que não conseguem gerenciar os conflitos estão sujeitas a complicações, como: reduzir participação no mercado, não conseguir desenvolver novos produtos, prejudicar o clima organizacional que, segundo Chiavenato (2014, p. 323), “constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica, característica em cada organização. O clima organizacional está ligado ao moral e a satisfação das necessidades humanas dos participantes.”; causar letargia no público interno, que afetará toda a empresa, dentre outras.

No caso dos fornecedores da *Soft*, eles são partes fundamentais no processo de venda, visto que realizam a logística dos produtos até ao endereço do cliente. A empresa possui um relacionamento próximo com os seus fornecedores e consegue assegurar que 90% dos pedidos que são enviados estejam com o produto certo e sem defeitos. Mas, quando ocorre algum erro, como a mercadoria ser extraviada, chegar com defeito, com o produto errado, é necessário iniciar um contato para resolver da melhor forma para todas as partes. O cliente não fica no prejuízo, o fornecedor reembolsa ou envia o produto correto e a empresa consegue realizar o pós venda e solucionar o problema de forma eficaz. Neste caso, a estagiária realizou algumas dessas intermediações. E por se tratar de fornecedores internacionais, a resposta, às vezes, demorava a vir, por causa do fuso-horário, assim o cliente precisava esperar mais de três dias úteis para receber um retorno.

Para exemplificar, alguns pedidos foram enviados com produtos errados. Na compra de óculos de ciclismo, foram enviadas bolsas de mão femininas, o que obviamente causou

indignação e cobrança dos clientes nas mensagens enviadas pelo *WhatsApp* Empresarial e também no e-mail. Para mediar e resolver esse conflito, foi necessário conversar pela plataforma *wiio*, plataforma que realiza a captação dos pedidos do site com nome e endereço, para entender o que havia ocorrido e também enviar fotos e vídeos da bolsa, comprovando o erro do embalador. O acordo estabelecido foi que os clientes que receberam a bolsa não precisariam realizar a devolução e receberiam o produto correto na forma de envio mais rápida, além de um pedido de desculpas da empresa, que infelizmente está sujeita a esses tipos de situações por não participar de todo o processo de envio dos produtos. Os pedidos foram entregues corretamente, os fornecedores se precaveram, não houve incidência de troca de produtos novamente e a parceria com a empresa foi mantida.

4.3. Gestão de redes sociais

A necessidade de gerir e acompanhar cada processo organizacional foi definida como primordial para o sucesso de qualquer empresa. Nos dias atuais, a internet e as redes sociais se tornaram uma ferramenta e mais um canal que precisa ser acompanhando e realizar sua gestão ao se tratar de uma empresa.

No caso da *Soft* Brasil, o CEO utiliza o tráfego pago do Facebook para levar os clientes até o site e utiliza a função “patrocinado” do Instagram. Sobre as postagens, o proprietário prefere não postar imagens e vídeos de publicidade no feed, somente nos anúncios, pois concorrentes e golpistas estavam utilizando as imagens e vídeos feitos por ele para aplicar golpes.

Como as atividades nas redes sociais são limitadas a *story*, a atividade principal da estagiária era responder as mensagens, os comentários e manter as cores padrão da marca no perfil da empresa, como demonstrando da Figura 4 que possui a página do *Instagram* da *Soft*. Os anúncios e o tráfego pago não entram nas atividades desempenhadas no estágio.

Figura 4 - Perfil do *Instagram* da empresa.



Fonte: Dados do estágio (2022).

É uma atividade monótona e sempre as mesmas questões são levantadas pelos internautas: como faz para comprar, preço, prazo de entrega, formas de pagamento. Essas dúvidas são recorrentes mesmo se as respostas estiverem mencionadas no texto ou imagem.

4.4. Pesquisa sobre novos produtos

De acordo com a Organização e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2005, p.57), “uma inovação de produto é a introdução de um bem ou serviço novo ou significativamente melhorado no que concerne às suas características ou usos previstos”, enquanto que, “uma inovação de processo é a implementação de um método de produção ou distribuição novo ou

significativamente melhorado.” (OCDE, 2005, p.58).

A pesquisa de novos produtos é o que movimenta a vitrine de produtos da empresa. É realizado um Benchmarking, que consiste no processo de busca das melhores práticas de gestão da entidade numa determinada indústria e que conduzem ao desempenho superior.

Os produtos que estão em alta, mais vendidos, inovadores, que ainda não possuem no Brasil são os mais visados para captação. Após identificar um produto com potencial, o mesmo é inserido em uma lista e é feita uma página de vendas exclusiva para ele. Depois um anúncio é elaborado e tem como foco o novo produto. É realizado o teste se possui relevância, se haverá vendas e interesses da parte do público alvo. Caso haja, o produto se tornará parte permanente do portfólio do site, caso não tenha sucesso, ele é descartado e a página de vendas excluída.

O produto campeão de vendas do último semestre foi descoberto em uma dessas pesquisas. Trata-se dos óculos de ciclismo, com lentes foto cromáticas que estavam na lista de mais vendidos do *Ali Express*. O produto com suas variações de cores mais recorrentes em compras foi anunciado no *Facebook* e *Instagram*, em um vídeo criativo mostrando a utilidade e as vantagens de não precisar trocar as lentes ao sair de dia ou pedalar a noite. Foi sucesso entre os clientes ciclistas, e, ao menos três pedidos do dia possuem os óculos.

4.5. Elaboração de páginas de site

No contexto do Marketing Digital, *copywrite* ou *copy* é o termo usado para se referir ao texto persuasivo da página de vendas e de anúncios na internet. *Copywriter* é o nome que se dá ao profissional responsável pela criação da *copy*. O princípio fundamental de uma *copy*, como explica Adolpho (2011), é que ela seja completamente voltada para o público-alvo ou persona⁴ – nome utilizado para se referir ao cliente ideal – e deve conter o máximo de informações úteis à persona, não apenas sobre o produto, mas principalmente sobre as dores da persona que o produto resolve.

A tarefa realizada foi a elaboração das imagens, disposição das letras, figuras e o texto de vendas da página. A maior parte das páginas, é baseada no design de uma já existente, seguindo o padrão do site. Para a estagiária, a tarefa foi a mais delicada e que demandava mais atenção e criatividade.

A fim de exemplificar algumas páginas de site elaboradas durante o estágio, a Figura 5 trata-se da página de vendas do produto mais vendido do site: os óculos de ciclismo com lentes foto cromáticas, a disposição de cores e textos foram pensados para induzir o cliente á compra.

Figura 5- Página de vendas dos óculos de ciclismo.

Descrição

TRANSFORME A PERSPECTIVA DO SEU OLHAR



ÓCULOS DE CICLISMO

Fotocromático

Proteção UV

Moldura miopa

Tempos de Borracha

Os Óculos de Elite Soft Brasil são uma opção de **alto desempenho** para os ciclistas que buscam um óculos de **extrema qualidade** sem perder o **design moderno e arrojado**. Estes óculos contam com a **exclusiva tecnologia fotocromática em lentes de policarbonato**: Visão nítida e precisa, maior contraste entre as cores, **proteção contra raios ultravioleta** e **atenuação da luz azul danosa**. Sistema termodinâmico de ventilação na armação e na lente que maximiza a troca térmica prevenindo o embaçamento. **Hostes em silicone** e **ponteiras em borracha ultra aderente**: mais leveza e durabilidade.

CARACTERÍSTICAS

- ✔ Extremamente resistente

Óculos de Ciclismo Soft Brasil |
Frete Grátis 📦

★★★★★ 74 Avaliações

Cor: Preto



Preço: **R\$ 187** ~~259,99~~
em até 12x de **R\$ 18,66**

Estoque: ● **Últimas unidades**

Quantidade:

Frete grátis **R\$ 0,00**

🔄 7 dias para trocas e devoluções

✔ Garantia de 30 dias diretamente em nossa loja

CLIQUE AQUI PARA COMPRAR

MercadoLider Platinum
Um dos melhores sites!

49357

Pedidos entregues nos últimos 90 dias

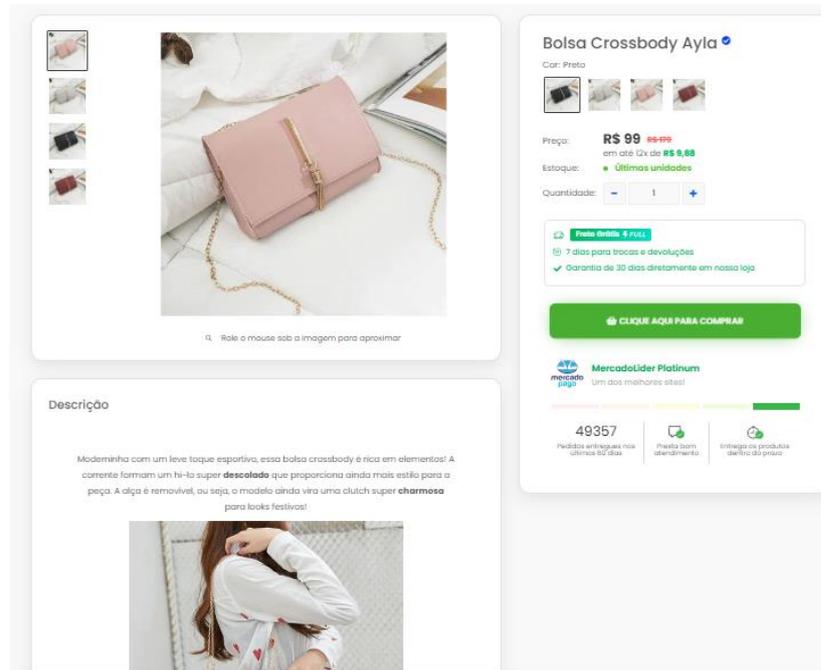
Pedido bem atendido

Entrega os produtos dentro do prazo

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

A Figura 6 retrata a página de vendas também formada no estágio, de uma bolsa feminina, com imagens e textos elaborados para transmitir elegância e desejo de comprar.

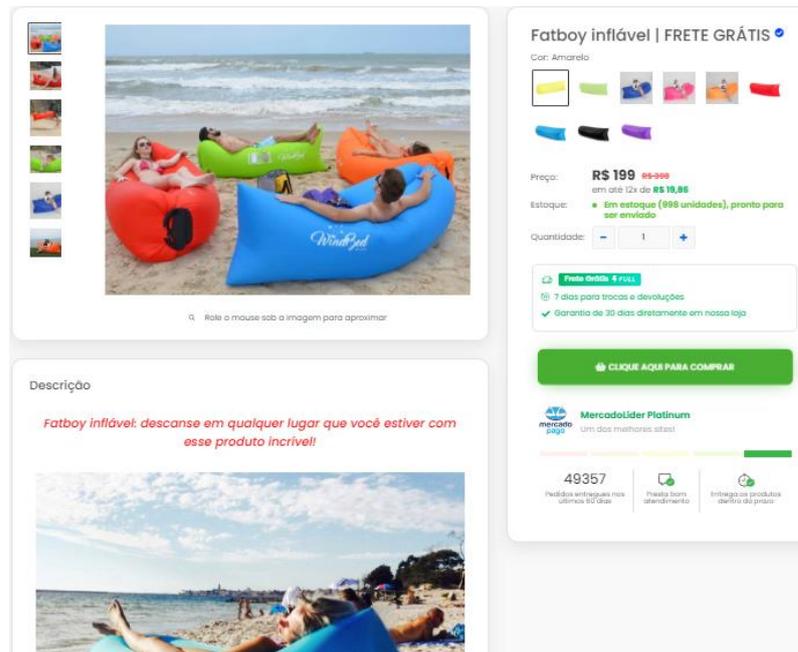
Figura 6- Pagina de vendas de bolsa feminina.



Fonte: Elaborada pelo autor (2022).

E para finalizar, a Figura 7 trata-se da página de vendas de um produto inovador e que não possuía fornecedores ou revendedores brasileiros quando foi lançado. É um sofá inflável sem necessidade de usar bobas de ar, ideal para levar para praia e clubes, lugares de descanso e lazer. A página foi criada para oferecer todas as informações necessárias para o cliente entender sua forma de uso.

Figura 7 - Página de vendas de sofá inflável.



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

4.6. Auxílio na emissão de pedidos aos fornecedores

O setor de compras possui um papel muito importante quanto se trata de uma organização. O seu principal objetivo é conseguir concomitantemente tempo de entrega, qualidade e quantidade (CAMPOS, 2015).

É um setor que necessita de um planejamento e um controle minucioso bem definido, já que se vier a faltar algum produto ou a qualidade não estiver dentro dos padrões aceitáveis e praticados pela empresa, pode implicar em vários problemas como por exemplo, custos de devolução e nas demais áreas existentes dentro de uma organização.

A emissão de pedidos aos fornecedores é a compra, realizada pelo proprietário, Matheus, através de uma plataforma chamada “Wiiio”. O pagamento é feito ao fornecedor por meio dela. Se houver problema de logística ou defeito, é aberto um tíquete nessa mesma plataforma para reembolso ou reenvio do pedido.

Em caso de ausência ou impossibilidade do proprietário realizar a emissão dos pedidos aos fornecedores, a estagiária realizava essa intermediação. É uma atividade mais corriqueira e sem desafios, algo padronizado e sem dificuldades de execução.

4.7. Controle da qualidade de pedidos enviados

Qualidade é um conjunto de características de um produto ou serviço que atende às necessidades e expectativas dos consumidores. Empresas por todo o mundo estão preocupadas cada vez mais em realizar o controle da qualidade, para que consigam oferecer produtos com alto nível de aceitação no pós-venda. O controle da qualidade, portanto, é essencial para garantir a satisfação dos clientes e assegurar um produto sem defeitos e com todas as especificações escolhidas.

O controle de qualidade dos pedidos enviados é feito por mensagem ao cliente que já recebeu seu produto. São realizadas perguntas do tipo: “como foi sua experiência? Deu tudo certo com seu pedido?” Não é possível controlar a integridade dos produtos ou o tipo de embalagem utilizada, pois o pedido é embalado e enviado por um terceiro (fornecedor) ao cliente. Por isso, é tão necessário o contato com o cliente após o recebimento e realizar a verificação.

Esse controle é imprescindível para o sucesso da empresa, pois é através dela que aumentam as chances de recorrência de compra de um mesmo cliente. Para exemplificar, ocorreu o envio de cor errada do produto, erro que o fornecedor cometeu ao não verificar com exatidão as especificações do pedido. A empresa não consegue realizar a verificação da mercadoria e conferir a cor, o tamanho e se o item está em perfeito estado por não ser responsável pela preparação e pelo envio do pedido, assim fica limitada para fazer o controle da qualidade.

Nesse caso em específico, o cliente ficou chateado com o erro, pois precisava do item como equipamento de proteção individual obrigatório em uma competição de ciclistas e havia enfatizado por mensagem via aplicativo a importância de chegar na data correta e a cor específica, para que ele conseguisse ficar na paleta de cores da sua equipe no evento. Para resolver, o fornecedor despachou o produto na cor correta na forma de envio mais rápida. O cliente recebeu no dia exato que precisaria para usá-lo, mas deixou explícita sua insatisfação pelo ocorrido e que isso influenciaria em suas próximas compras.

5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Como toda empresa a *Soft* Brasil possui processos bem definidos e alinhados, buscando manter um preço justo e atendimento diferenciado do mercado. As estratégias utilizadas para isso são adequadas e coerentes com a atual dinâmica da empresa, onde busca-se o melhor fornecedor, a melhor qualidade e com o preço mais acessível possível.

Os problemas identificados foram: informações que não estão claras para o cliente no ato da compra, gerando insegurança e a falta de controle sobre a logística dos pedidos. Diante do que foi apresentado na graduação, a logística é uma das áreas essenciais para a empresa se sustentar a longo prazo. Se ela não estiver bem estruturada, os problemas logo começam a aparecer e se tornar recorrentes, impedindo a empresa de crescer e se sustentar a longo prazo. A cadeia de valor que liga fornecedores e clientes está com um pequeno gargalo que se houver interesse e empenho da empresa em resolver, será solucionado facilmente.

Com o atendimento ao cliente foi possível identificar as principais dúvidas que os clientes possuem, as informações que não estão claras na página de vendas ou uma informação que poderia estar mais em evidência, evitaria tantas perguntas e congestionamento de WhatsApp e e-mail. Informações como o prazo de entrega, a empresa disponibiliza uma estimativa no site, mas aparentemente essa informação pode ser transmitida de forma nítida para o cliente no momento da compra, pois muitos não conseguem visualizar e recorrem aos canais de atendimento.

O principal problema a ser considerado na empresa é a falta de controle que a mesma possui sobre a logística. Mesmo estabelecendo um relacionamento de confiança com os fornecedores e uma parceria que beneficia ambas as partes, não é sempre que o produto chega íntegro à casa do cliente. Já existiram casos onde óculos de ciclismo, que deveriam ir em uma caixa, protegido contra os possíveis danos do transporte, chegaram com lente e haste quebrada por estar somente envoltos em uma embalagem plástica. Esse problema pode ser solucionado se a empresa formar um pequeno estoque dos produtos mais vendidos ou conseguir padronizar as embalagens pagando um valor adicional ao fornecedor por cada pedido embalado corretamente. Assim evitaria gastos de logística reversa e também com produtos danificados ou que foram enviados erroneamente.

Entretanto, mesmo se tratando de uma empresa pequena e que possui poucos funcionários, a experiência foi enriquecedora para a carreira de administrador. Na atualidade, o profissional precisa ser rápido e criativo para resolver os problemas que surgem no dia a dia da empresa, ter pulso firme e controlar suas emoções para manutenção do clima organizacional

e da postura profissional e foi possível exercê-las com a experiência de estágio na *Soft Brasil*.

6 CONCLUSÃO

Argumenta-se, portanto, que o estágio curricular não é simplesmente uma experiência prática vivida pelo aluno, mas uma oportunidade para refletir, organizar e testar conhecimentos teóricos e instrumentos discutidos durante o curso de graduação (ROESCH, 2010). O estágio proporcionou vivência organizacional, conhecimento das áreas de uma empresa, contato com clientes internos e grandes desafios. Todos eles foram complementares ao aprendizado acadêmico e contribuíram para uma formação muito mais completa enquanto Administradora de Empresas.

O estágio proporcionou desenvolvimento pessoal e profissional através das atividades desenvolvidas no âmbito da empresa. Experiência única e que beneficia o lado humano, pelo contato próximo com os clientes que foi possível obter amadurecimento e desenvolvimento na resolução de conflitos. Por muitos momentos foi possível associar os acontecimentos com a pirâmide de Maslow, pois por ter uma gama de produtos extensa, a empresa perpassa por várias das necessidades humanas como: estima- com produtos que auxiliam na estética da mulher (cremes de tratamento contra estrias); social- produtos para presentear (relógios, acessórios) e até mesmo fisiológicas.

O atendimento ao cliente foi a atividade que demandou mais tempo e esforço, para lidar com as mais variadas personalidades, temperamentos e níveis sociais que os clientes tinham. Essa atividade se tornou a mais desafiadora porque pessoas são imprevisíveis e é difícil saber ao certo com qual tipo você está conversando. Existem aquelas que não entendem ou não possuem a sensibilidade de separar o colaborador da empresa, que muitas vezes está atendendo da melhor maneira possível, repassando as informações que a empresa dispõe e se exaltam, despejam toda a insatisfação e instabilidade emocional no atendente e é neste momento, que o colaborador precisa manter a calma para não piorar a situação.

O estágio representa uma ruptura entre o universitário e o profissional, onde é necessário sair das teorias e técnicas aprendidas para a prática, lugar que possui novidade, desafio, emoções, conflitos e cabe ao estagiário lidar com as situações baseando-se no que ouviu dos professores e no que leu dos autores no decorrer de sua graduação. É necessária essa evolução para que o estudante consiga se estabelecer no mercado de trabalho e conseguir conquistar uma carreira de sucesso e duradoura.

Por fim, o aprendizado do estágio e da graduação se mostraram de grande valor para o crescimento pessoal e profissional, realizando a junção entre o conhecimento teórico adquirido

na graduação com a prática do estágio. É possível afirmar que o aprendizado preparou a estagiária para assumir as responsabilidades do mercado de trabalho.

De maneira geral, ficou evidente o crescimento pessoal e profissional que foi adquirido no período de estágio realizado na empresa *Soft Brasil*. Os obstáculos enfrentados e o trabalho com o público contribuíram para o desenvolvimento de habilidades que poderão ser aplicadas não só no mundo empresarial, mas também no cotidiano e pessoal.

REFERÊNCIAS

- ADOLPHO, Conrado. **Os 8Ps do marketing digital**: o guia estratégico do marketing digital. São Paulo: Novatec, 2011.
- CAMPOS, A. **Gestão de compras e negociação**: Processos, uso da tecnologia da informação, licitações e aquisições no terceiro setor. 1. ed. São Paulo: Editora Érica, 2015.
- CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo. **A Sociedade em Rede**: Do Conhecimento à Acção Política. Belém: Centro Cultural, 2005, 364 p.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria da Administração**. 9ª Edição. São Paulo, 2014.
- SIMPLIO. Dropshipping Nacional com múltiplos fornecedores, 2022. Disponível em: <https://ajuda.simplo7.com.br/hc/pt-br/articles/4404240068891-DropShipping-Nacional-com-M%C3%BAltiplosFornecedores#:~:text=O%20aplicativo%20DropShipping%20Nacional%20permite,conforme%20o%20endere%C3%A7o%20do%20fornecedor>. Acesso em: 28/07/22
- FISCAL.TI. Dropshipping Tudo o que você deve saber sobre o assunto. Disponível em: <https://www.fiscalti.com.br/o-que-e-dropshipping-e-como-ele-funciona-em-2021>. Acesso em: 23/07/22.
- FROEHLICH, Cristiane; TASCHETTO, Maira. **Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul**. Vale do Sinos e Paranhana: Recape - Revista de Carreiras e Pessoas, 2019.
- KOTLER, Philip (2000). **Administração de Marketing**. 10a Edição. São Paulo, Prentice Hall.
- KOTLER, Philip e ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- BRASIL. Lei do estágio 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm. Acesso em 30/08/22.
- MASLOW A.H. **Maslow no Gerenciamento**. Rio de Janeiro, Qualitymark, 2000.
- EAUX CONSULTING. Missão, visão e valores. Disponível em: <https://www.euax.com.br/2020/03/missao-visao-e-valores/>. Acesso em: 24/07/22
- NEOTRUST. E-commerce brasileiro tem maior faturamento dos últimos anos em janeiro. Disponível em: <https://neotrust.com.br/2022/04/08/e-commerce-brasileiro-tem-melhor-faturamento-dos-ultimos-anos-em-janeiro/>. Acesso em: 28/08/22
- OCDE - Organização para Cooperação Econômica e Desenvolvimento. (2005). **Manual de Oslo**: Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2. ed. São Paulo

SHOPIFY. **Plataforma de E-commerce**. 2022. Online. <https://www.shopify.com.br/>