



UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA CAMPUS DE VILHENA

DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE ADMINISTRAÇÃO

NATALY MENDES HOTTIS

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

LABORATÓRIO II - PRÁTICA DE ADMINISTRAÇÃO

VILHENA-RO

2022

NATALY MENDES HOTTS

RELATÓRIO DE ESTÁGIO
LABORATÓRIO II - PRÁTICA DE ADMINISTRAÇÃO

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao Departamento Acadêmico de Administração da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR), Campus de Vilhena, como exigência da disciplina DAC01432- Laboratório II - Prática de Administração.

Professora: Prof.^a Es. Aparecida Magali Gabriel Teixeira

VILHENA-RO

2022

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO:

Estagiário:

Nome completo: Nataly Mendes Hottss

Endereço: Rua: Carlos Schimoller, Nº: 6028, Ap: 002, Bairro: Jardim Eldorado

Celular: (69) 9 9350-4767 Email: natalymendeshotts@gmail.com

Curso: Administração Ano de Início: 2018 Matrícula: 201820213

Empresa:

Nome: Muniz & Almeida CNA inglês definitivo

Endereço: Rua: Costa e Silva, nº 76 Bairro: Centro

Telefone: 3321-3000 Email: vilhena@cna.com.br

Setor em que estagiou: Comercial (Vendas)

Início do estágio: 02/09/2022 Término: 02/12/2022

Carga horária total de estágio: 80 horas

SUMÁRIO

| | |
|------------------------------------|----|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 06 |
| 2. APRESENTAÇÃO DA UNIDADE..... | 07 |
| 2.1 CLASSIFICAÇÃO DA EMPRESA..... | 09 |
| 2.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA..... | 09 |
| 2.3 INFRA-ESTRUTURA..... | 09 |
| 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS..... | 10 |
| 4. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES..... | 13 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 14 |
| 6. REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO..... | 15 |

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar meu desenvolvimento no estágio curricular e descrever minhas atividades desempenhadas como vendedora na escola de idiomas CNA inglês definitivo, de 02/09/2022 a 02/12/2022.

O estágio complementa e potencializa o ensino ministrado na universidade, pois além de proporcionar uma primeira experiência profissional e aprender a aplicar os conhecimentos acadêmicos de forma prática com pessoas qualificadas, temos a oportunidade de vivenciar o cotidiano em diversas áreas e aumentar nossa rede de contatos.

Apresento, inicialmente, a empresa, sua história e produtos, sua estrutura organizacional e unidades no Brasil, ressaltando a unidade de Vilhena-RO. O curso tem como principal objetivo descrever as diversas atividades desenvolvidas ao longo desse período, em que as áreas de atuação foram:

- Atendimento telefônico;
- Organização dos horários dos alunos;
- Suporte para coordenação;
- Suporte aos alunos;
- Suporte aos professores;
- Controle de presenças e faltas;
- Verificação de equipamentos de sala de aula
- Ligações para pais ou responsáveis;
- Recebimento de parcelas do curso;
- Cobrança de inadimplentes;
- Matrículas e rematrículas;
- Solicitação de serviços;
- Preparação dos cartões de aniversário e cartões de Natal;
- Entre outras atividades internas.

Objetivos do estágio supervisionado: Pôr o aluno em contato com a realidade profissional, proporcionando-lhe a oportunidade de confrontar as conjecturas aprendidas com a sua prática, Outorgar para a formação necessária ao início da atividade profissional do aluno proporcionando-lhe a oportunidade de

realizar tarefas práticas relacionadas com a sua área de interesse, Concluir a educação do aluno desenvolvendo aptidões relacionadas ao seu campo profissional.

Por fim, analiso minha participação como estagiária e exponho minhas percepções e conclusões sobre os resultados obtidos, dificuldades encontradas e experiências vivenciadas.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.

O surgimento da CNA está diretamente ligado à história de seu criador, Luiz Nogueira da Gama Neto. Assim que ele percebeu que não queria ser funcionário e, sim, tocar o próprio negócio, seguiu para a cidade de Porto Alegre e começou a trabalhar com a venda de livros de porta em porta, comercializando uma coleção de livros para ensino de inglês. Naquele período, década de 1970, vender livros dessa forma era um bom negócio e, em pouco tempo, ele se tornou chefe de uma equipe de 250 vendedores.

O Brasil vivia a fase do milagre econômico e o mercado para escolas de idiomas não podia ser melhor. As empresas começavam a importar, ainda que em pequena escala, a tecnologia dos Estados Unidos, o que marcou o início da globalização e fez com que as pessoas percebessem que falar inglês era um grande diferencial, não somente para suas viagens ao exterior, mas também para incrementar seu desenvolvimento cultural e profissional.

Foi então que Gama decidiu abrir mão dos livros de outras editoras e optou por produzir o seu próprio material didático. A partir deste momento o CNA passou a contar com uma metodologia moderna e material didático exclusivo, criado pela professora Ana Maria Cristina Cuder, a fim de atender ao perfil exato do público brasileiro. Assim, livros foram escritos especialmente para os alunos do CNA, sempre com uma proposta metodológica inovadora.

Até então, as escolas de inglês utilizavam métodos importados, sem nenhuma relação com o universo cultural dos alunos, o que dificultava o aprendizado e nem sempre levava aos resultados esperados. Na nova proposta do CNA, o aprendizado era feito de forma natural e espontânea: o aluno primeiro aprendia a falar e depois entrava em contato com a gramática.

Em 1982 ele abriu sua própria editora. Não bastasse a metodologia exclusiva, foi estabelecido também um variado programa de atividades extracurriculares, planos de incentivos aos alunos, viagens ao exterior e um foco inovador, baseado no relacionamento com o aluno. A rede começou a crescer com velocidade a partir de 1983, quando foi implantado o sistema de franquia. Nas décadas seguintes, além de acrescentar o ensino do espanhol, centenas de escolas CNA foram inauguradas em praticamente todo o território nacional, o que fez a rede atingir a marca de mais de 665 unidades em todo o país. (cna.com.br)

PROPÓSITOS E VALORES,

Propósito: Educar para o desenvolvimento das pessoas e a construção de uma sociedade melhor.

Missão do Franqueador: Realizar a melhor gestão de rede, oferecendo produtos, serviços e atendimento de qualidade, criando vínculos verdadeiros e duradouros com franqueados, alunos e sociedade.

Missão das Escolas da Rede CNA: Oferecer excelência no ensino de idiomas e no atendimento, garantindo o desenvolvimento de alunos e sociedade.

Visão do Franqueador: Ser a maior e melhor rede de ensino de idiomas do país, atuando na transformação da vida das pessoas.

Visão das Escolas da Rede CNA: Ser a referência no ensino de idiomas, atuando na transformação da vida das pessoas.

VALORES

Alegria: Nosso bem mais precioso são as pessoas. Mantemos um ambiente alegre e saudável, para que elas desenvolvam seu talento com paixão e entusiasmo.

Inovação, ousadia e protagonismo: A busca por resultados consistentes nos motiva a ir além. Acreditamos que a inovação e a ousadia são fontes permanentes para o nosso crescimento.

Cordialidade e encantamento: Atender bem e superar expectativas são nossa obstinação. Buscamos encantar nossos clientes oferecendo experiências únicas, com impacto transformador em suas vidas.

Ética, respeito e credibilidade: A integridade nos guia. Somos transparentes, éticos e acreditamos que o respeito é a essência de qualquer relação.

Diversidade e responsabilidade: Acolhemos a diversidade em todas as suas formas. Somos uma empresa socialmente responsável e atuamos com responsabilidade empresarial na busca de nossos resultados.

Engajamento: Trabalhamos de forma engajada e conectada em rede, construindo juntos o sucesso do nosso negócio e uma sociedade melhor. Somos um só CNA.

2.1 CLASSIFICAÇÃO DA EMPRESA

A escola de idiomas CNA inglês definitivo unidade de Vilhena, com a razão social Muniz & Almeida LTDA, é considerada segundo o site [ECONODATA], como uma empresa de pequeno porte (EPP). Seu faturamento anual estimado a 360.000,00 possui um total de 10 colaboradores e seu nível de atividade é considerada como média (ECONODATA 2022).

2.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O CNA inglês definitivo é uma escola de idiomas, tanto o inglês quanto o espanhol. A escola está localizada na Rua Costa e Silva, 76, centro (S-01), em Vilhena RO, CEP: 76.980-146 Brasil.

A empresa atende um público a partir dos 05 anos de idade, oferecendo um segundo idioma, além de vários benefícios como, por exemplo, Certificações internacionais para ambos os idiomas.

A equipe composta por 10 colaboradores, e esses são: Diretor, Supervisor, Coordenador pedagógico, professor, secretária, comercial, zelador e manutenção. Ambos passam por treinamentos semanais pela Matriz que fica em São Paulo e fornece esses treinamentos via sistema, sendo esses treinamentos on-line ao vivo e por vídeos gravados, além de uma plataforma específica para que possam aprender novos métodos para abordagem dos seus alunos.

2.3 INFRA-ESTRUTURA

A empresa atua em um prédio alugado, onde suas salas ficam no piso superior, seu sistema de informação é variado, possuem computadores, lousa digital, salas equipadas e de acordo com a necessidade de seus alunos.

3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS POR ESTAGIARIO EM COMERCIAL/ MARKETING.

Um consultor comercial é uma pessoa que sabe tudo sobre vendas e como seguir o caminho certo para resolver os problemas de sua empresa. Mas para chegar lá, é preciso fazer muita pesquisa, obter uma compreensão profunda da visão geral do mercado, entender a volatilidade do comportamento do consumidor, técnicas de vendas, futuras tendências emergentes e mais importantes, processos de produção típicos em seu campo. Atuação. Não é à toa que ele é considerado um profissional vital, estrategista e necessário para o bom desempenho dos negócios.

A maioria dos consultores começa sua tarefa diagnosticando a situação da empresa para determinar o que está atrasando as operações comerciais. A partir daí, inicia-se um estudo para definir qual a solução adequada: estratégia, ações a serem tomadas, posicionamento de mercado, pessoas e tecnologia necessárias para realizar o trabalho. Depois vem a execução do plano, que põe em prática todas as medidas. Na sequência, a análise de resultados, a manutenção das boas práticas e a execução das etapas seguintes da estratégia de vendas. Tudo isso devidamente registrado em relatórios de desempenho.

Entre outras ações bastante requisitadas dos consultores comerciais, destacamos:

- Desenvolver projetos de captação de novos clientes.
- Realizar pesquisa de mercado.
- Definir metas de produção e vendas.
- Apontar tendências de consumo.
- Contribuir, junto às equipes de Marketing e Vendas, para a criação de novos produtos e serviços.
- Acompanhar ações de vendas e pós-vendas.
- Ajudar na elaboração de planejamento estratégico da empresa.
- Elaborar relatórios técnicos e analíticos.
- Capacitar equipes de vendas.

Estamos falando de uma atividade que depende quase inteiramente de relacionamentos. É por isso que o consultor de vendas deve desenvolver habilidades de comunicação e relacionamento com o cliente, ser bom em persuasão, saber vender um produto ou ideia e ser capaz de capitalizar as oportunidades.

Com o aumento do número de intercâmbios internacionais, as empresas buscam profissionais fluentes em outros idiomas. Para quem mora no Brasil, o inglês e o espanhol são os mais importantes. A partir daí, inicia-se um estudo para definir qual a solução adequada: estratégia, ações a serem tomadas, posicionamento de mercado, pessoas e tecnologia necessárias para realizar o trabalho.

Como estagiária comercial no CNA inglês definitivo, pude trabalhar com todas as partes da equipe da área comercial, aprendendo todas as rotinas para ganhar experiência e conhecimento do trade, auxiliando toda a área comercial do local onde trabalhei, auxiliando processos relacionados principalmente à venda de serviços e produtos, atuando também na pré-venda e pós-venda. Por exemplo, desempenhava algumas funções como gestão de vendas, pagamento de comissões, cancelamento de produtos e coleta de dados, destacando processos mais burocráticos.

Minhas responsabilidades eram atuar nas negociações comerciais, fazer relatórios sobre o desempenho de vendas de cada produto, realizar análises sugerindo melhorias, acompanhar as atividades que serão realizadas nas rotinas administrativas, realizar atividades comerciais com clientes, atender clientes, oficializar propostas negócios, gestão de correspondências, cadastro de clientes, acompanhamento e fechamento do fluxo de ordens de serviço e faturamento, conferência de documentos de fechamento de contratos, entrada e arquivamento de documentos, gestão de relatórios administrativos e financeiros, contato com fornecedores, estabelecimento de cotações e acompanhamento de execução.

Como estagiário de marketing, trabalhei com a equipe de marketing e publicidade em todos os estágios de uma campanha de marketing. Contribuições inteligentes também poderiam ser feitas para ajudar a desenvolver, expandir e manter os canais de marketing. Como estagiário, pude dominar as habilidades de marketing e entender várias estratégias de marketing.

O marketing digital é considerado o maior marketing de nicho do mercado. Com a popularização das redes sociais e a era digital, a presença de profissionais qualificados tornou-se uma necessidade para o planejamento e gestão do relacionamento entre empresas e público na Internet. Para os alunos dos cursos

de marketing, essa experiência é fundamental. Desta forma, ganhei experiência profissional responsável pela realização das seguintes atividades:

- -Planejamento de publicações em redes sociais
- - Responder comentários dos usuários nas redes sociais
- - Análise de resultados das campanhas digitais
- - Criação de conteúdo para redes sociais e blogs
- - Utilizar ferramentas de marketing
- - Produção de textos, entre outros.

Além das atividades descritas acima, o estagiário de marketing também pode desempenhar outras funções. Cada organização ou agência possui a sua necessidade com a área de marketing. Entre as atividades, também é possível citar:

- - Análise de público-alvo
- - Acompanhar construção de mailing
- - Auxiliar em criação de campanhas publicitárias
- - Estratégias para prospecção de novos clientes
- - Estratégias para lançamento de novos produtos, entre outras.

Outras atividades realizadas foram:

Atendimento telefônico: Para as ligações externas era dito o nome da empresa e o meu nome; para as ligações internas era utilizada apenas a minha identificação. O ramal da direção ficava desviado para o meu, possibilitando que eu fizesse a filtragem e a distribuição das ligações de acordo com o assunto. Meu telefone de mesa ficava desviado para meu aparelho.

Organização dos horários dos alunos: As aulas no CNA, tem duração de 01h15min cada aula, ou seja, 4 turnos de aulas, e com isso eu ficava com a lista de presença na secretaria para ver os alunos que chegavam e o que faltavam, assim eu podia ligar para os pais para saber se estavam chegando ouse tinham algum impasse.

Suporte para coordenação: todas as vezes que havia um evento ou precisava direcionar algum pai até a direção eu estava de prontidão para servir.

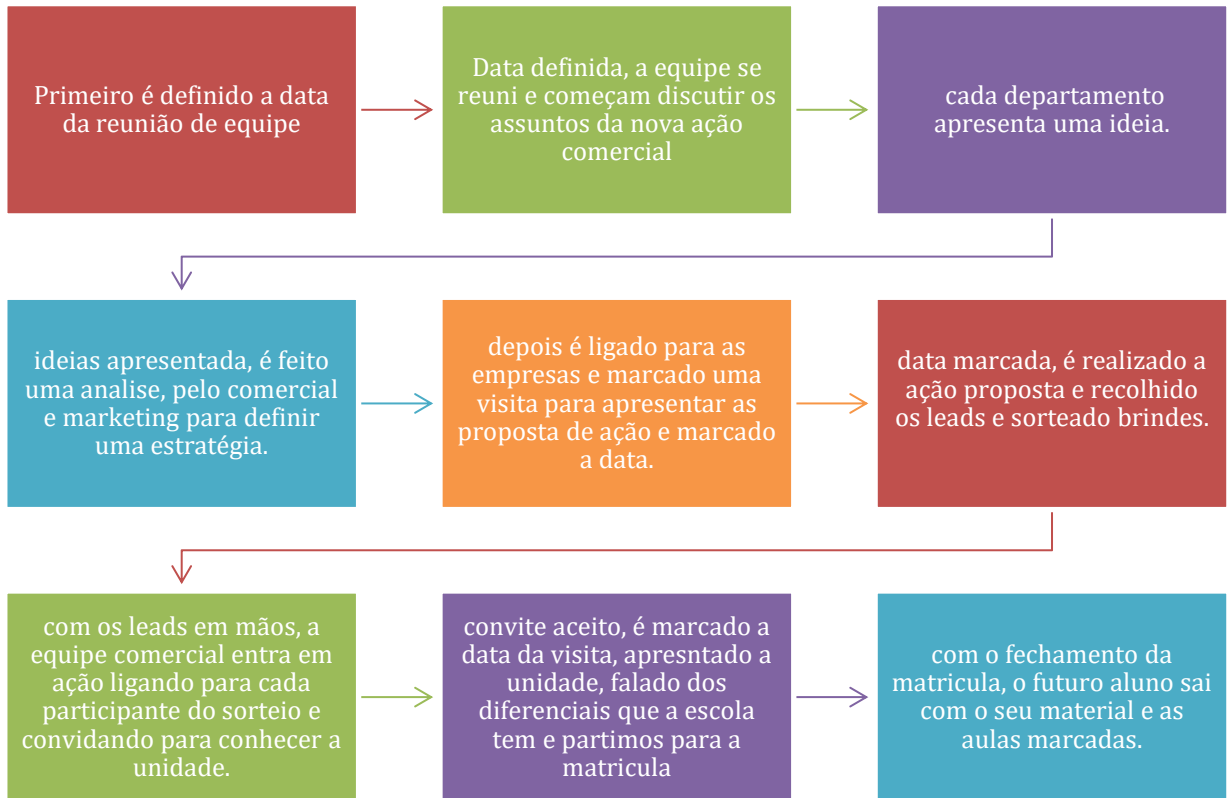
suporte aos alunos; para os eles eu estava ali para orientá-los em qual sala seu professor estava, orientar onde ficava os banheiros, no caso de falta do material estava ali para entregar uma cópia.

Suporte aos professores; auxiliava em atividades internas e externas de acordo com as necessidades que eles apresentavam, ajudava também na recha-mada, que é ligar para o aluno e saber o porquê ainda não havia chegado. Essa função eu fazia, pois, cada professor programa sua aula para a quantidade de alunos matriculados.

Ações comerciais; uma vez a cada 15 dias são organizadas ações externas e ação interna, ambas na intenção de captar novos alunos para escola. Cada ação é pensada e planeja junto com a equipe de secretaria, supervisão, direção e mar-keting. As reuniões para novas ideias são semanais, e cada departamento apre-senta uma ideia para o mês seguinte.

Fluxograma do processo de ações comerciais:

Com esse processo, eu pude compreender o passo a passo para a realiza-ção de uma ação comercial, o quanto custa, quanto tempo leva, quantas pessoas são necessárias para a realização do mesmo, a quantidade leads captados e quan-tas matrículas que foram realizadas.



4 RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES

Durante o estágio pude identificar que existem entraves, por parte da administração no que diz respeito à autorização de ideias que a escola expõe nas redes sociais, porque são pessoas que não estão tão familiarizadas com o Facebook e o Instagram, que criam alguns obstáculos, e isso desanima a equipe que buscou e busca atrair novos alunos e por se sentir bloqueados em oferecer ideias que realmente vão captar mais leads, (novos contatos), torna as ideias ineficazes. Ao analisar cada teoria que é vista na universidade e chega ao mercado de trabalho, percebemos que a realidade é muito diferente da teoria que os autores veem incessantemente.

Consequentemente, recomendo que os gestores / diretores do CNA Vilhena estudem as redes sociais como Facebook e Instagram para que possam ter uma visão diferenciada e colher mais leads na internet já que a maioria do público-alvo da escola são adolescentes e jovens que usam a segunda língua tanto para quem está em busca de trabalho quanto para intercâmbio ou viagens internacionais. Dessa forma, a equipe comercial e a equipe de secretaria terão mais liberdade para mostrar a empresa nas páginas de mídia social mais acessadas do mundo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na universidade estamos mais expostos a teorias aplicadas às atividades que iremos exercer dentro da nossa profissão e a uma visão geral do contexto empresarial, mas muitas vezes não relacionamos o conteúdo com sua aplicabilidade nem entendemos sua função. O que realmente é uma empresa. Então o estágio foi fundamental para eu entender melhor e melhorar minha perspectiva de fazer parte da empresa e atuar como profissional.

Tenho agora uma visão mais crítica da minha formação acadêmica em relação à função exercida e ao cenário empresarial, e também uma visão mais ampla da cultura organizacional e do que é viver em uma equipe propositiva, propositiva. Aprendi vários aspectos, inclusive como lidar com situações inesperadas, como trabalhar sob pressão porque o ritmo de trabalho é rápido e as decisões devem ser tomadas rapidamente e, portanto, como lidar com a pressão do trabalho.

Posso concluir, então, que o estágio é uma ótima oportunidade para complementar e aprimorar a formação acadêmica, experiência profissional e pessoal. Além de proporcionar uma experiência profissional inicial, também temos a oportunidade de vivenciar o dia a dia de negócios em diversas áreas, ampliarem nosso network e nos preparar para o futuro mercado de trabalho. Concluindo, gostaria de dizer que meu estágio no prestigiado CNA inglês definitivo, me enriqueceu e contribuiu muito para o meu desenvolvimento como assessor comercial e assessor de marketing e como pessoa.

6. REFERENCIAL.

A metodologia adotada foi baseada numa análise documental e bibliográfica, execução de tarefas no departamento comercial e na secretaria da escola e recurso humanos de forma a permitir experiências e competências de resultados nas práticas, observação, conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso de Administração.

<https://cna.com.br/>

<https://www.econodata.com.br/consulta-empresa/06150177000150-MUNIZ-ALMEIDA-LTDA>

<https://www.educamaisbrasil.com.br/>