

**SENAI - SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL
VICENTE DE CARVALHO
CURSO DE OPERADOR DE TELEMARKETING**

**PROJETO INTEGRADOR
OUVISENA
TURMA: 2015027**

**Rio de Janeiro
2015**

SENAI

Vicente de Carvalho

OPERADOR DE TELEMARKETING



PROJETO INTEGRADOR

Professora: Vanusa da Silva

TURMA: 2015027

Rio de janeiro

Setembro

2015

Alunos participantes do projeto:

- Amanda Mello Da Silva Oliveira
- Ana Paula Walher Rifi
- Iandara Amorim Poeta Motta
- Israelle Matos Costa
- Jeany Dos Santos Carvalho
- Jenifer Rodrigues Leal
- Laís Do Nascimento Vargas David
- Marcos Paulo De Souza Esteves
- Nathalha De Castro Jóia
- Priscilla Reis Fonseca De Souza
- Regiane Thainara Fortunato
- Sabrinna Cristhine Farias Soares
- Sara Cristina Barbosa Da Rocha
- Taiani Da Silva
- Theffanes Da Silva Dutra
- Yago Luis Soloto Lemos

Sumário

Agradecimentos.....	4
Introdução	5
Apresentação	7
Realização do projeto “OuviSenai”	8
Como Foi o Projeto	8
Treinamento	9
Divulgação	9
Realização	10
Relatório do Projeto	11
Gráficos com o Resultado do Projeto Integrador “OuviSenai”.....	12
Conclusão	17
Bibliografia	18
Apêndice.....	19

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a Deus pela oportunidade da realização desse curso, pela determinação, força de vontade, paciência, foco e muita fé que nos têm concedido.

Aos nossos familiares por nos instruir ao certo e apoiar-nos em nossas escolhas.

À empresa SEREDE que acreditou na capacidade de nos tornarmos grandes profissionais e nos deu a oportunidade de fazer esse curso.

Aos professores Vanusa Rodrigues da Silva, Josué Lima de Oliveira, Alessandra Alves, Gilson Pimentel, Alan Bispo pelo auxílio em matérias distintas, que foram muito importantes para nossa formação. Por toda paciência e disponibilidade em satisfazer nossas dúvidas.

Ao SENAI, pelas pedagogas e funcionários que nos receberam com total dedicação e profissionalismo, fornecendo sempre ajuda nos momentos dificeis.

Também, agradecemos especialmente à nossa professora, que desde o início esteve conosco, nos ajudando com ensino, incentivo e repreensão. Nessa longa jornada, nos divertimos com seu senso de humor e sua espontaneidade. Mesmo nos momentos de discordia e opiniões diferentes, soube lidar com cada situação nos ensinando a desenvolver soluções maduras, Vanusa Da Silva obrigado pela experiência inesquecível.

INTRODUÇÃO

Este Trabalho nasceu da necessidade de a turma executar uma tarefa para o final do curso de operador de telemarketing. Para melhor entendê-lo cabem alguns esclarecimentos.

O que é telemarketing?

Há várias definições para telemarketing, segue uma definição simples e completa.

“Telemarketing é a utilização do telefone e demais meios de telecomunicação pelo marketing de bens ou serviços.” Google (2015)

O telemarketing é utilizado em todos os setores da economia com as seguintes aplicações:

“Aplicações do telemarketing:

- **Apoio aos Vendedores Externos:** A empresa capta os pedidos ou necessidades dos clientes, ou prepara o caminho para a visita dos vendedores externos.
- **Vendas:** Se ativo, permite explicitar melhor as qualidades da marca ou produto. Como é dirigido, permite alcançar, em tese, o consumidor disposto a adquirir a marca ou produto.
- **Cobrança:** O telemarketing pode e deve ser utilizado para fazer cobranças e/ou agendar visitas de cobrados.
- **Fidelização de Clientes:** Ao conhecer melhor o cliente e suas preferências, deve-se então derrubar resistências e elevar seu grau de satisfação, todos gostam de ser lembrados e tratados pelo nome.
- **SAC - Serviço de atendimento ao cliente:** É possível incentivar o aumento de consumo de um determinado produto/serviço ou uma marca através do SAC.
- **Atualização do cadastro:** Rapidamente pode-se atualizar o cadastro clientes, algumas empresas fazem o uso de telemarketing para a criação ou atualização de seu banco de dados, quer para uso próprio, quer para a venda e outras empresas.
- **Campanha de publicidade e patrimônio:** Antes, durante e/ou depois. O telemarketing se tornou importante ferramenta no auxílio de campanhas publicitárias ou promocionais.

- **Ouvidoria:** É um espaço que funciona como uma ponte entre a população e as instituições. É um serviço aberto ao cidadão para escutar as reivindicações, denúncias, sugestões e, também, os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população. A criação da ouvidoria, seja ela um canal dentro de uma empresa pública ou privada, vem antes de tudo preencher um espaço cada vez mais ampliado com relação ao direito do consumidor. O objetivo é atender uma sociedade participativa, cada vez mais exigente e ansiosa por melhorias na qualidade de vida e na realização de seus direitos como cidadão.

O acesso a uma ouvidoria é permitido a qualquer cidadão que se sinta refém da ineficácia dos serviços prestados à sociedade, ou que queira um contato mais próximo com a empresa. A ouvidoria deve ser acionada quando o cidadão não se sentir totalmente atendido, em seus direitos, por outros canais disponíveis às suas reivindicações.” GOMES (2008).

APRESENTAÇÃO

Criamos um projeto no qual pudéssemos praticar tudo o que aprendemos em sala de aula. Então, pensamos em fazer uma ouvidoria que é uma das aplicações do telemarketing e para a qual demos o nome do “OUVISENAI”.

Objetivo do OuviSenai

Por em prática todo o aprendizado e conhecimentos estudados no decorrer do curso.

História do Projeto integrador

OuviSenai é o nome dado a um projeto que surgiu em sala de aula com o objetivo de ser, por uma semana, uma “ouvidoria” do SENAI-Vicente de Carvalho, priorizando encontrar as insatisfações e sugestões para melhora dos alunos e funcionários. Levando os resultados das pesquisas para os superiores visando o aperfeiçoamento da instituição. Elaboramos um questionário. A experiência obtida com a ouvidoria foi muito proveitosa. Como foi um atendimento direto com o público, aprendemos a lidar com situações adversas, que são comuns para o profissional de telemarketing.

O objetivo do questionário com questões diretas e criativas, foi descobrir com clareza as opiniões gerais de um grupo de pessoas que frequentam a unidade do SENAI-Vicente de Carvalho. Perguntamos sobre: Estrutura, Docentes/Ensino, Funcionários, Material de Apoio, Apoio Pedagógico, Avaliação do Projeto, Pontos Positivos, Pontos Negativos e Sugestões para Melhora. As avaliações foram feitas dentro das seguintes opções: Ótimo, Bom, Regular, Ruim e Péssimo. O resultado da pesquisa foi colocado em forma de gráfico para a melhor compreensão e avaliação geral de todas as questões.

REALIZAÇÃO DO PROJETO “OUVISENAI”

Durante o projeto foram atendidas 280 pessoas, sendo distribuídas em 16 turmas e funcionários da instituição.

- * **Primeiro Dia (14/05)** - Foram atendidos: 95 alunos e 12 funcionários. TOTAL: 107 atendidos.
- * **Segundo Dia (15/05)** - Foram atendidos: 98 alunos e três funcionários. TOTAL: 101 atendidos.
- * **Terceiro Dia (18/05)** - Foram atendidos: 65 alunos e sete funcionários. TOTAL: 72 atendidos.

COMO FOI FEITO O PROJETO

Pensamos em dividir o projeto em vários tópicos, organizamos a sala de acordo com o espaço pensando na comodidade e na transição das pessoas. Dividimos as turmas e colocamos quantidades iguais de atendimento para cada operador.

A	B	C	D	E
ORGANIZAÇÃO DAS TURMAS - PROJETO OUVISENAI				
QUINTA-FEIRA (14/05)				
TURMA	PROFESSOR	CURSO	HORÁRIO	Nº DE ALUNOS
ELETROINSTALADOR AUTOMOTIVO	ZORIE	GRATUIDADE	15:30	18
CABINETE	WILTON	APRENDIZ	15:30	18
OPERADOR DE COMPUTADOR	RODRIGO	APRENDIZ	16:20	18
TOTAL DE ALUNOS DO DIA: 44				
SEXTA-FEIRA (15/05)				
TURMA	PROFESSOR	CURSO	HORÁRIO	Nº DE ALUNOS
LOGÍSTICA	ANDERSON	APRENDIZ	14:00	21
WEB DESIGN	ALEX	APRENDIZ	14:30	15
TECNICO DE INFORMÁTICA	FLÁVIA	APRENDIZ	15:30	15
TOTAL DE ALUNOS DO DIA: 58				
SEGUNDA-FEIRA (18/05)				
TURMA	PROFESSOR	CURSO	HORÁRIO	Nº DE ALUNOS
OPERADOR DE MECÂNICA	ALAN	APRENDIZ	14:00	21
REFRIGERAÇÃO	ERNANI	APRENDIZ	14:30	11
REFRIGERAÇÃO	IGOR	APRENDIZ	15:30	21
TOTAL DE ALUNOS DO DIA: 61				
TERÇA-FEIRA (19/05)				
TURMA	PROFESSOR	CURSO	HORÁRIO	Nº DE ALUNOS
ADMINISTRAÇÃO	ROSANE	APRENDIZ	14:00	13
MECÂNICA	GILSON	APRENDIZ	14:30	15
ELETROINSTALADOR	MAURO	APRENDIZ	15:30	20
TOTAL DE ALUNOS DO DIA: 58				
QUARTA-FEIRA (20/05)				
TURMA	PROFESSOR	CURSO	HORÁRIO	Nº DE ALUNOS
ELETROINSTALADOR	RENATO	APRENDIZ	14:00	18
REFRIGERAÇÃO	VALÉRIA	APRENDIZ	15:30	26
TOTAL DE ALUNOS DO DIA: 38				

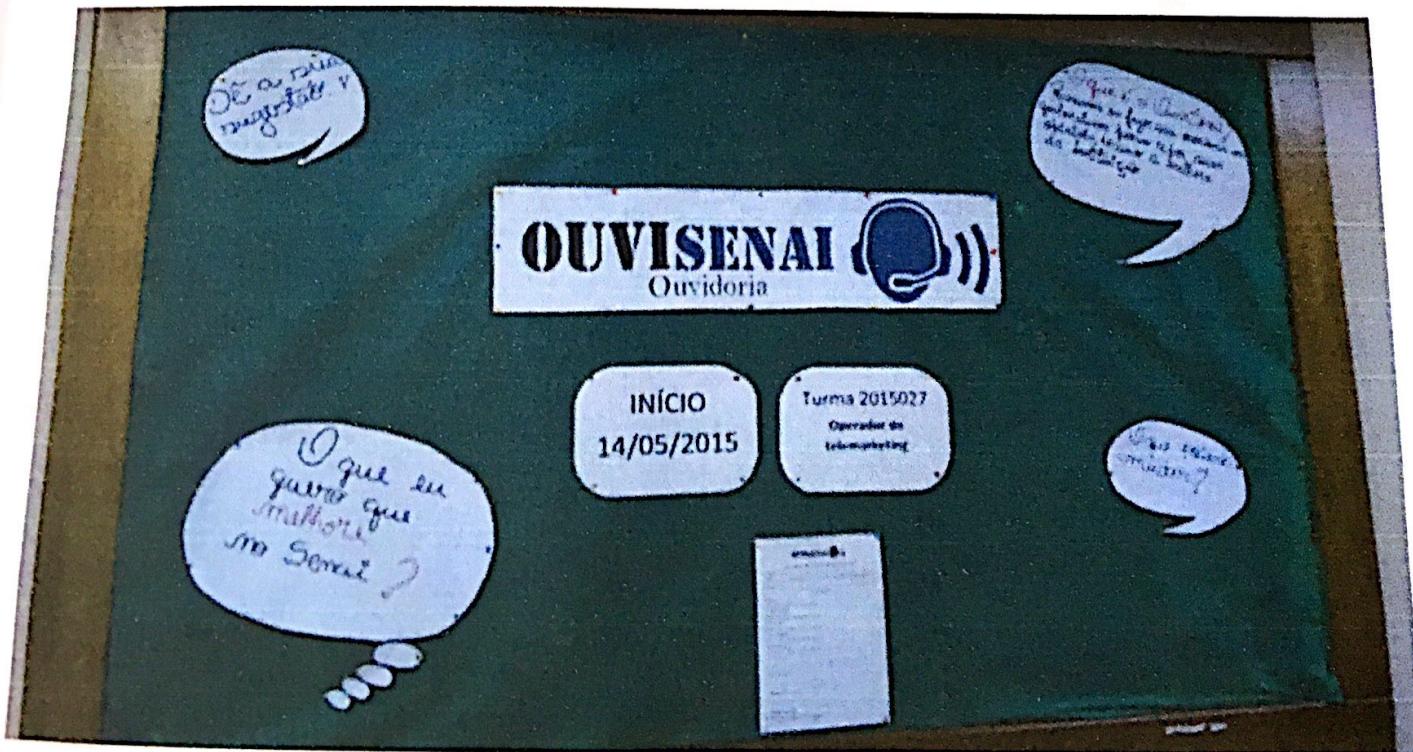
TREINAMENTO

Usando os conceitos de ética e cidadania e ensinados em aula, elaboramos um treinamento para saber como lidar com o público, em meio às dificuldades, elogios e reclamações sempre com paciência e empatia.



DIVULGAÇÃO

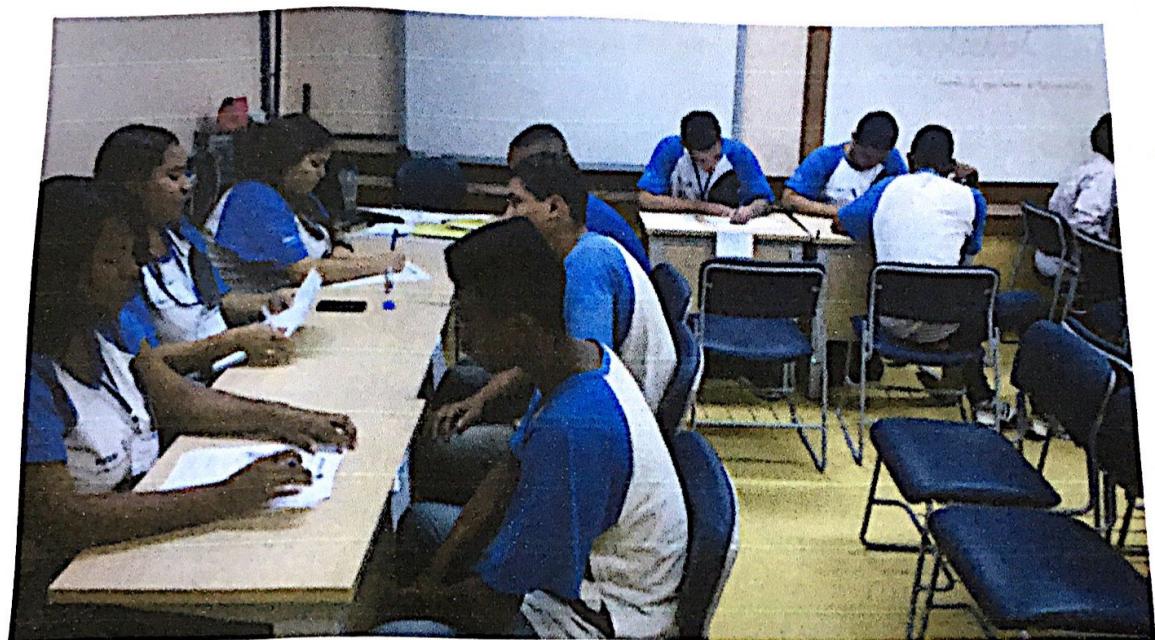
Divulgamos o projeto com o que foi aprendido no módulo de leitura e comunicação, indo de sala em sala apresentando como seria a ouvidoria, seu propósito, suas regras e sua finalidade. Além da divulgação e palestras nas salas, fizemos um mural explicativo com todas as características e informações.



REALIZAÇÃO

Com a divisão feita anteriormente pela equipe de organização, os alunos do SENAI tornaram-se nossos “clientes”. Para isso, usamos as competências de planejamento e organização do trabalho.

Assim, ouvimos e anotamos em nosso formulário todas as críticas, elogios e sugestões para melhoria. Aplicando os conceitos de excelência no atendimento ao cliente.



RELATÓRIO DO PROJETO

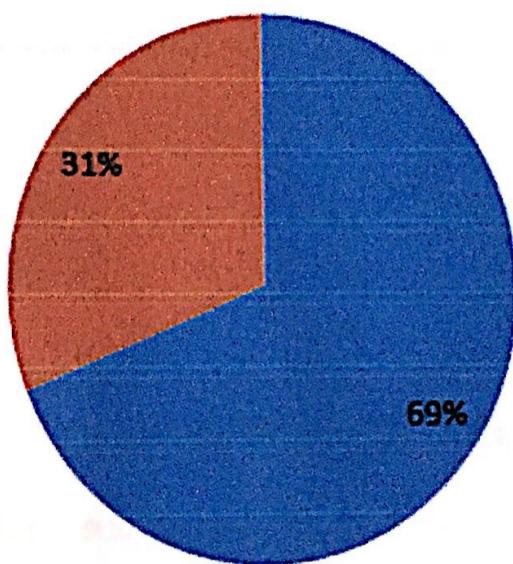
- ✓ A turma se reuniu para escolher o nome do projeto, organizar o trabalho em equipes e fazer o planejamento para apresentar às Pedagogas. (Rio, 06/05/2015)
- ✓ A turma se dividiu em equipes e treinou para os dias das entrevistas. A Pedagoga Andrea Teixeira assistiu à apresentação do pré-projeto e o aluno Theffanes da Silva participou fazendo uma simulação e criando o logotipo do projeto. (Rio, 08/05/2015)
- ✓ De sala em sala, fomos apresentando o projeto às turmas, e convidando-as para participar da ouvidoria, com a autorização dos professores. (Rio, 11/05/2015)
- ✓ Um grupo se reuniu para fazer o mural e os crachás, e os outros se organizaram para fazer a divisão das turmas que seriam atendidas. (Rio, 12/05/2015)
- ✓ Primeiro dia e segundo dias de ouvidoria: ocorreu tudo bem, chegamos a atender mais turmas do que o esperado. (Rio, 14/05/2015)
- ✓ Terceiro e último dia de ouvidoria: terminamos de entrevistar todas as turmas. (Rio, 19/05/2015)
- ✓ Tivemos um problema na contabilização das avaliações, e resolvemos fazer uma reunião com a turma, para conseguir achar uma solução. A turma toda se dividiu, e se empenhou para fazer de novo a contabilidade. Enquanto a equipe de organização colhia os pontos positivos e negativos das avaliações. (Rio, 21/05/2015)
- ✓ Apresentamos a conclusão do nosso projeto às pedagogas Karla Marçal e Andrea Teixeira, e ao professor Raul Rodrigues. (Rio, 29/05/2015)

GRÁFICOS COM O RESULTADO DO PROJETO INTEGRADOR “OUVISENAI”

Inicialmente, o projeto seria feito em uma semana, porém a eficiência dos Operadores de Telemarketing (nossa turma) acelerou o processo que foi concluído em quatro dias. Totalizando três dias de atendimento direto com o “Cliente” (alunos/funcionários do SENAI).

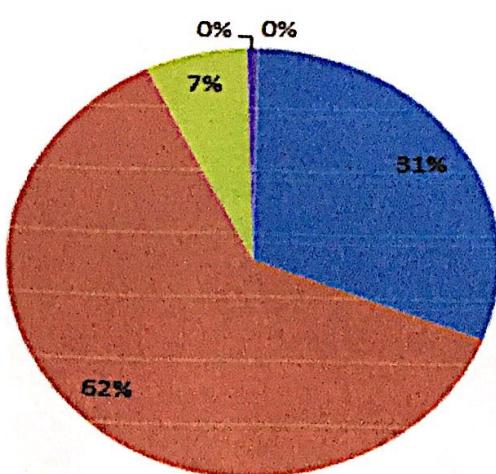
TOTAL DE PARTICIPANTES DO OUVISENAI

■ HOMENS (193) ■ MULHERES (87)



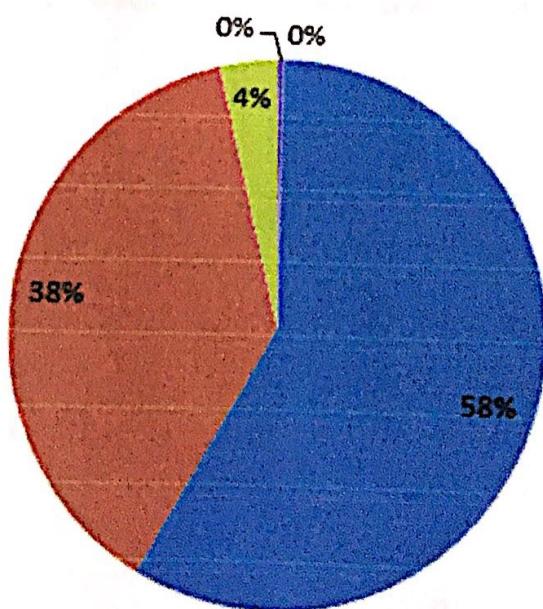
ESTRUTURA

■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM ■ PÉSSIMO



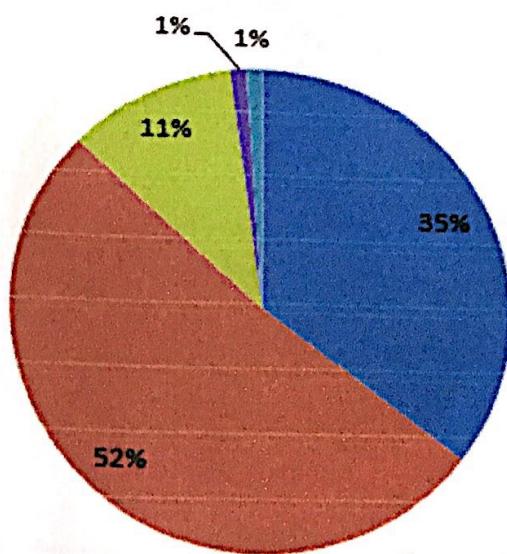
DOCENTES/ENSINO

■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM ■ PÉSSIMO



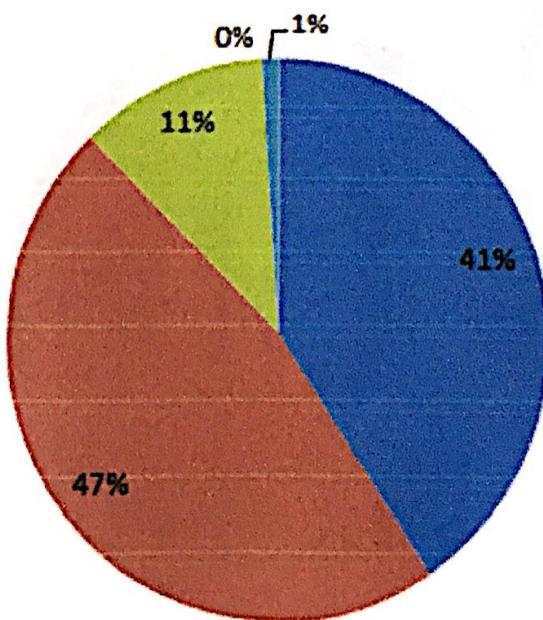
FUNCIONÁRIOS

■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM ■ PÉSSIMO



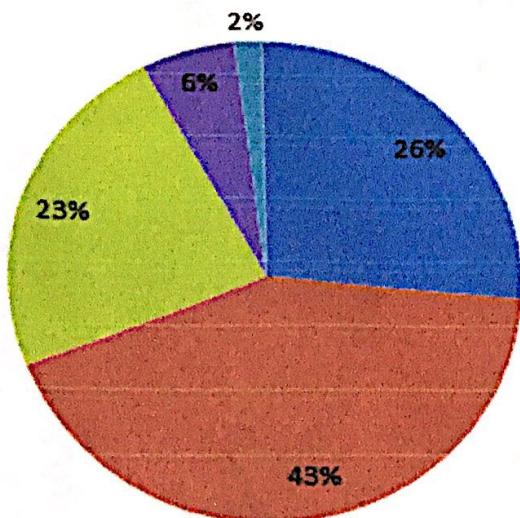
APOIO PEDAGÓGICO

■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM ■ PÉSSIMO



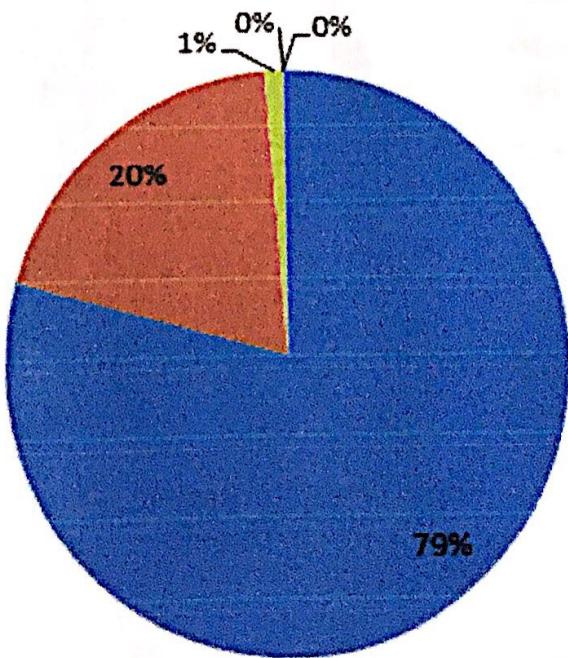
MATERIAL DE APOIO

■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM ■ PÉSSIMO

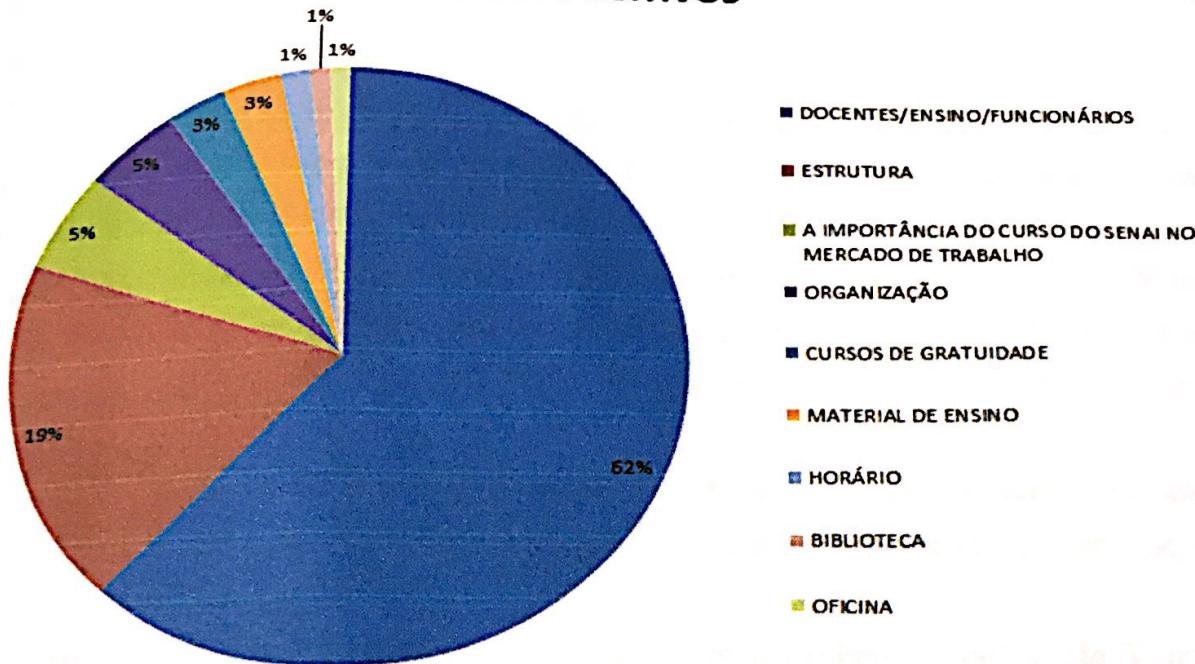


AVALIAÇÃO DO PROJETO

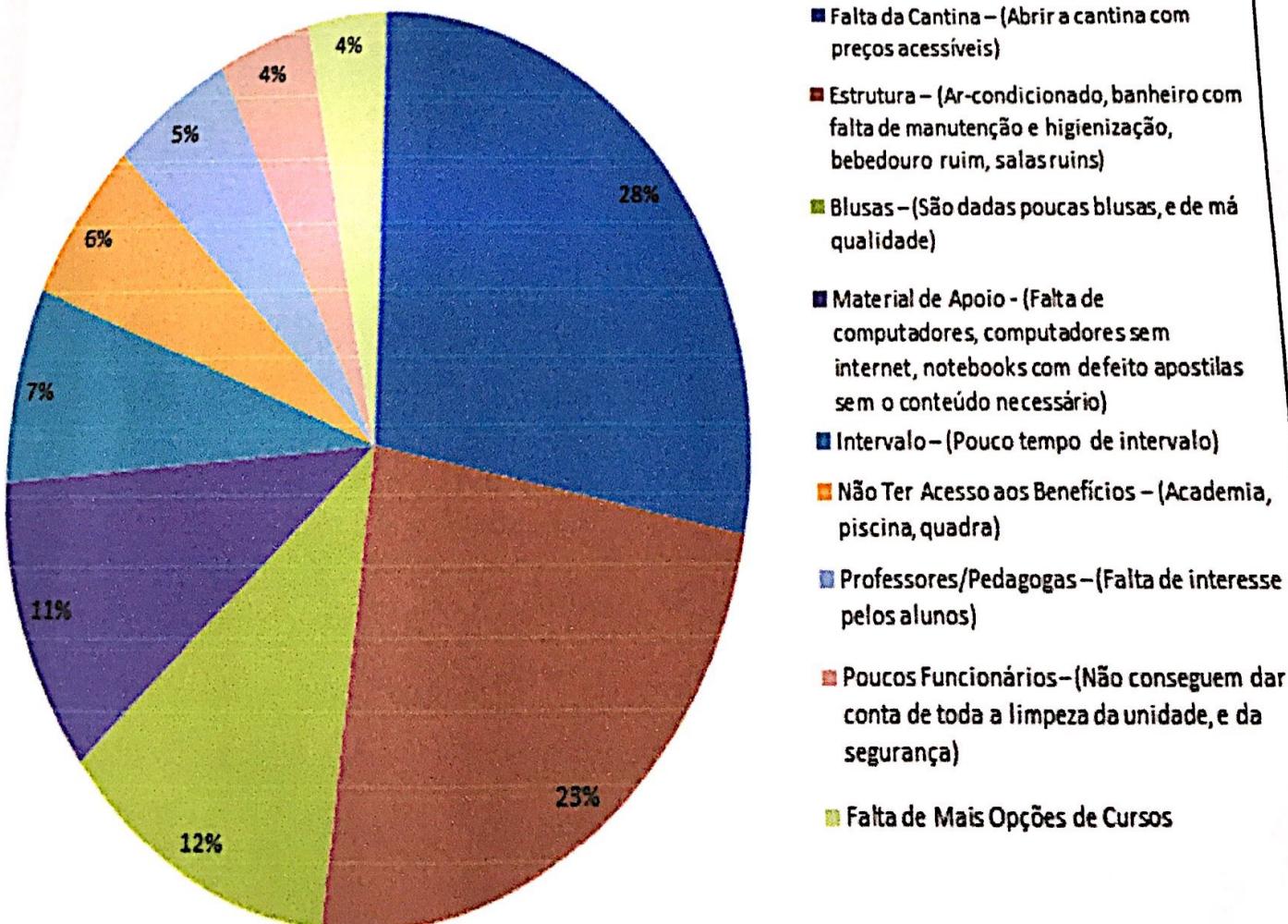
■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM ■ PÉSSIMO



PONTOS POSITIVOS



PONTOS A SEREM MELHORADOS



CONCLUSÃO

Concluimos que a experiência que tivemos com a ouvidoria foi muito proveitosa. Como foi um atendimento direto com o público, aprendemos a lidar com situações adversas, que são comuns para a vida do profissional de telemarketing.

Também, chegamos à conclusão de que as pessoas atendidas pela ouvidoria têm dificuldade para posicionar seus pensamentos, como exemplo podemos citar a estrutura que em certos momentos foi apontada que como boa e, ao mesmo tempo, listada nos pontos a serem melhorados.

Com a realização desse trabalho, pudemos aprender que em pesquisas nas quais queremos saber o ponto de vista das outras pessoas, o que menos importa é a opinião dos operadores (turma 2015027).

Esperamos que nosso projeto/pesquisa possa ajudar na melhoria na instituição de ensino básico e profissionalizante.

BIBLIOGRAFIA

- GOMES, Carlos Roberto. *Marketing, telemarketing e E-commerce*. SP. Editora Viena, 2008.
- MADRUGA, Roberto. *Gestão Moderna de Call Center & Telemarketing*. São Paulo: Atlas, 2006.
- Educação Profissional. *Técnicas Básicas para Telemarketing*. SENAI – RJ, 2002.
- Conceitos e Conduta Ética em Telemarketing. SENAI – DN, 2013.
- Telemarketing Ativo. SENAI – DN, 2013
- Telemarketing Receptivo. SENAI – DN, 2013
- Técnicas de Vendas e de Argumentação. SENAI – DN, 2013.

APÊNDICE

FICHA PREENCHIDA NO PROJETO INTEGRADOR



Projeto Integrador: Curso - Operador de Telemarketing | Turma 2015027

Nome: _____

Idade: _____ Sexo: M () F () Técnico () Aprendiz () Qualificação ()

Curso: _____

AVALIAÇÃO:

Estrutura:

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()

Docentes / Ensino:

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()

Funcionários:

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()

Apoio pedagógico:

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()

Material de apoio:

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()

Ponto positivo:

Ponto negativo:

Sugestão para melhoria:

Avaliação do projeto:

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()