

# Gestão de Clientes SystemsGroup

Nuno Pereira

## Relatório de Actividades

**Resumo**—Este relatório descreve as atividades realizadas no âmbito da disciplina de Portfólio Pessoal, com o objetivo de dar oportunidade para uma aprendizagem pessoal de caráter não técnico de modo a fortalecer a experiência a nível de *soft-skills*. A actividade realizada consiste na gestão de clientes da empresa SystemsGroup, mais especificamente, na procura de clientes que estejam interessados em adquirir ou renovar o *website* da sua empresa ou negócio. Neste documento também são descritas as reuniões que foram realizadas ao longo do semestre no departamento de gestão e operações da empresa SystemsGroup.

**Palavras Chave**—Gestão, Clientes, Reuniões, SystemsGroup, Instituto Superior Técnico.

## 1 INTRODUÇÃO

ESTE relatório retrata as atividades que foram realizadas no âmbito da disciplina de Portfólio Pessoal (PP). O objectivo da cadeira de PP é motivar os alunos a desenvolverem as suas competências a nível das *soft-skills*, algo que não é verdadeiramente explorado durante todo o curso.

A atividade à qual me propus realizar foi a gestão de clientes na empresa júnior SystemsGroup (SG) que se situa no Instituto Superior Técnico (IST) do campus do Taguspark na sala 1.25 (ver figura 1).



Figura 1. Porta da sala da SG

- Nuno Filipe Couto Pereira, nr. 73813,  
E-mail: [nuno.c.pereira@tecnico.ulisboa.pt](mailto:nuno.c.pereira@tecnico.ulisboa.pt),  
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito recebido em Month Day, 2015.

data?

A SG é formada exclusivamente por alunos do IST sob a forma legal de associação sem fins lucrativos, o que permite aliar uma forte componente teórica, apreendida ao longo da formação académica dos colaboradores que lá pertencem, à componente prática do mercado empresarial.

É também descrito a motivação pela qual me candidatei a esta oportunidade, bem como as reuniões que decorreram ao longo do semestre no departamento de gestão e operações da SG.

## 2 MOTIVAÇÃO

O motivo pela qual eu escolhi a SG foi pelo fato de eu já ser um dos colaboradores da mesma no departamento de sistemas de informação. No entanto, senti curiosidade em fazer parte de um departamento que não fosse inteiramente técnico, de modo que optei por fazer parte do departamento de gestão de clientes. Neste departamento tive a oportunidade de conhecer melhor como funcionava a gestão de clientes da empresa, mais concretamente, o funcionamento do departamento de gestão e operações. Desta forma, adquiri conhecimento em relação a grande parte do funcionamento da gestão da empresa.

(1.0) Excellent	ACTIVITY						DOCUMENT						
(0.8) Very Good	Object × 2	Opt × 1	Exec × 4	Summ × .5	Concl × .5	SCORE	Struct × .25	Ortog × .25	Exec × 4	Form × .25	Titles × .5	File × .5	SCORE
(0.6) Good	0.8	0.8	0.8	0.6	0.6		1.0	0.6	0.8	0.8	1.0	1.0	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

### 3 DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

Neste ponto, é retratada toda a atividade realizada, nomeadamente, os assuntos referentes aos clientes e às reuniões realizadas.

#### 3.1 Clientes

A SG encontra-se sempre à procura de clientes que queiram ter um *website* pois é o tipo de projeto que mais se realiza nesta empresa. A primeira tarefa consistiu em procurar por clientes para mais tarde contactá-los. Para tal, comecei por definir um tipo de potencial cliente no qual eu me iria focar.

As escolas de condução foram o tipo de cliente que acabei por escolher pois estas, normalmente, ou não têm nenhum *website* ou, se têm, encontra-se bastante desatualizado.

Seguidamente, criei uma tabela (ver apêndice B) com várias colunas para preencher com a informação (nome, morada, contactos) das escolas. A tabela continha também colunas com observações a indicar se a escola em questão tinha ou não *website* e, caso tivesse, se o mesmo se encontrava atualizado.

Após a tabela criada, comecei a percorrer listas de escolas de condução em websites de contactos nomeadamente, o site das páginas amarelas<sup>1</sup> para preencher a tabela, acabando por conseguir listar cerca de 50 escolas localizadas no distrito de Lisboa.

Como a lista já tinha um número considerável de escolas, foi dado início à construção de uma carta de apresentação da empresa com uma breve explicação das vantagens de ter um *website* para promover o negócio de uma empresa (ver apêndice C).

Uma vez terminada a carta, comecei a enviá-la por *e-mail* às escolas que havia conseguido obter o seu *e-mail*. Esta tarefa resultou no envio de cerca de 15 *e-mails*, pois muitas das escolas têm apenas na informação disponível, o seu contacto telefónico.

Para as escolas que apenas continham o contacto telefónico, voltei a analisar as suas observações para identificar quais as escolas que seriam um potencial cliente. Esta análise

resultou em 20 escolas às quais eu iria contactar via telefone.

Fora do contexto das escolas de condução, consegui marcar uma reunião com um potencial cliente, que é um amigo meu, que estava interessado criar um *website*, então marquei uma reunião com ele, juntamente com a diretora do departamento dos sistemas de informação para perceber uma ideia de *website* que ele gostaria de ter e, realizar uma proposta de orçamento que foi enviada uns dias depois desta reunião.

#### 3.2 Reuniões

Todas as reuniões com o departamento de gestão e operações foram concretizadas na sala da SG (ver figura 2). Durante as reuniões cada colaborador notificava o resto do departamento sobre o estado actual da tarefa a que havia sido designado a fazer.

Numa das reuniões foi também abordado a hipótese de marcar um lanche para a empresa com o intuito de fazer os colaboradores conhecerem-se melhor entre si. A necessidade para este lanche foi devido ao facto da SG conter vários departamentos que, por vezes, não interagem directamente entre si de modo que acaba por haver algum afastamento a nível pessoal entre todos os colaboradores da SG. De modo a colmatar este problema, foi pensado em realizar algumas dinâmicas de grupo, nomeadamente, *brainstorming*, jogos que permitem criar ligações entre as pessoas e debates de temas.

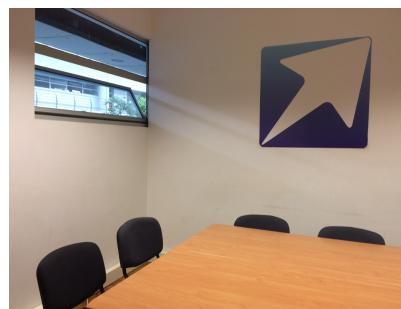


Figura 2. Interior da sala da SG

### 4 CONCLUSÃO

Até à data da escrita deste relatório, não obtive nenhuma resposta por parte das escolas de condução que receberam a carta de

1. <http://www.pai.pt/>

apresentação da empresa e proposta por *e-mail*.  
Perante esta situação, o próximo passo será dar início ao contato telefónico às escolas de condução que foram identificadas como um potencial cliente.

Concluindo, a atividade permitiu que eu alargasse os meus ~~conhecimentos~~ em relação à gestão de clientes, bem como a criação e aumento de ligações que obtive a interagir com os vários colaboradores da empresa.

## AGRADECIMENTOS

Gostava de agradecer essencialmente a todos os colaboradores que estiveram envolvidos nas reuniões e aos diretores dos departamentos de sistemas de informação e de gestão e operações que, em certos detalhes, ajudaram-me a realizar esta atividade.



**Nuno Pereira** É um aluno que se encontra a terminar a licenciatura em Engenharia Informática e de Computadores e a frequentar o Mestrado na mesma área com área de especialização em Tecnologias dos Sistemas Informáticos no IST.

## APÊNDICE A CERTIFICADO

# SYSTEMSGROUP

---

### Certificado de Participação

A SystemsGroup, Junior Enterprise Associação, certifica que o aluno **Nuno Pereira**, com o número **73813**, desempenhou a tarefa Gestão de Clientes, desde Abril de 2015 até Junho de 2015.

Desempenhou com qualidade as suas funções e mostrou-se sempre disponível para colaborar, entregando o trabalho dentro dos prazos estabelecidos. Como resultado desta tarefa a SystemsGroup conseguiu aumentar a sua rede de contactos, esperando no futuro vir a conseguir novos projectos o que vai de encontro com o objectivo estabelecido.

*Amélia Santos*

SystemsGroup, 2015

SYSTEMSGROUP 

## PP-2015 V1.3

[illegible]

## APÊNDICE C

### CARTA QUE FOI CRIADA NA ATIVIDADE PARA ABORDAR OS CLIENTES

# SYSTEMSGROUP

Caros,

Vimos por este meio apresentar a **SystemsGroup**, uma Júnior Empresa criada em 2009, formada por estudantes do Instituto Superior Técnico e sediada nas instalações do campus do Taguspark.

Desenvolvemos projectos de Webdesign, Aplicações Mobile, Desenvolvimento de Software, Consultoria em Sistemas de Informação, Gestão de Redes Sociais e Consultoria de Gestão. No entanto, contamos com uma equipa multidisciplinar ansiosa por novos desafios e mais diversidade de projectos, com os quais possam crescer e aprender.

É ainda importante realçar a oportunidade que as empresas e investidores têm de conhecer jovens talentos, empenhados e dedicados aos seus compromissos, prestando um serviço com um valor monetário mais baixo que os valores praticados no mercado.

As vantagens de se ter um website são imensas, entre as quais podemos dizer:

- Aumento da exposição dos seus produtos e serviços, no vosso caso seria os tipos de licença que ensinam;
  - Apresentar a sua escola, de forma dinâmica, moderna e bastante profissional;
  - Redução muito significativa de custos em relação a outros meios de publicidade;
- Tudo isto irá reflectir em potencialidade para gerar mais lucro.

Verificámos que a sua escola não tem website e por este motivo, gostaríamos então, de vos propor um desenho para um website, caso estejam interessados, de modo que possamos realizar um projecto convosco e, desta forma, conseguirem ter uma maior adesão de potenciais clientes que queiram tirar licenças na vossa escola e também superarem a vossa concorrência.

Para saber mais acerca do nosso trabalho, poderá visitar o nosso site (<http://www.systems-group.org>) ou a página do facebook (<https://www.facebook.com/systemsgroup>).

Estamos totalmente disponíveis para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

Agradecemos a sua atenção e esperamos poder vir a trabalhar consigo.