

why English?

# SystemsGroup: Operation Management Department - Clients Management

Inês Garcia

## Relatório de Actividades

**Resumo**—Este relatório tem como principal objectivo apresentar, de forma clara e concisa, a minha experiência como membro do Departamento de Gestão de Operações da empresa SystemsGroup. A actividade tinha por base a angariação de potenciais clientes mas, para que tal seja possível, é necessário toda uma pesquisa, tanto a nível da localização dos mesmos, como à escolha do segmento de mercado desejável para a empresa. Assim, irei descrever, pormenorizadamente, a actividade em questão, realizada no âmbito da cadeira de Portfólio Pessoal A.

**Palavras Chave**—SystemsGroup, IST, Clientes, Gestão, Pesquisa.

## 1 INTRODUÇÃO

ESTE relatório tem como objectivo descrever a actividade realizada no âmbito da cadeira de Portfólio Pessoal A. Esta actividade é extra-curricular e pode ser auto proposta ou escolhida de entre as várias que o docente da cadeira propõe. A minha actividade foi escolhida de entre as propostas.

Neste relatório, enquadro a empresa escolhida com uma pequena introdução da mesma, explico a minha motivação para a escolha da actividade e ainda abordo todos os estágios de desenvolvimento da actividade que ultrapassei para que fosse realizada com sucesso.

## 2 MOTIVAÇÃO PARA A ESCOLHA DA ACTIVIDADE

A escolha desta actividade para a cadeira de Portfólio Pessoal A baseou-se, essencialmente, na necessidade de entrar em contacto com o mundo empresarial.

Ao verificar as várias empresas listadas no site da cadeira, a SystemsGroup destacou-se pela positiva com as propostas de actividade

apresentadas, apesar de pouco ou nada saber quanto à missão, valores, até mesmo objectivos e projectos realizados pela empresa. No entanto, após pesquisar sobre o mesmo, concluí que seria a empresa perfeita como meu primeiro contacto empresarial, constituída por alunos do Instituto Superior Técnico, com espírito de iniciativa e determinação que compreendem as exigências, tanto do Técnico como do mundo empresarial.

## 3 SYSTEMSGROUP: A EMPRESA

Fundada em 2009, a SystemsGroup surge como uma Júnior Empresa formada exclusivamente por estudantes do Instituto Superior Técnico e sob a forma legal de associação sem fins lucrativos. A ideia que esteve na génese da SystemsGroup passa por aliar uma forte componente teórica, apreendida no decorrer da formação académica dos seus colaboradores, à componente prática do mercado empresarial. Assim, os clientes da SystemsGroup podem beneficiar de serviços de qualidade a preços inferiores aos praticados no mercado, enquanto que os colaboradores aprofundam o seu conhecimento e desenvolvem o sentido prático.

A SystemsGroup presta serviços em Webdesign, Desenvolvimento de Software, Aplicações Móveis, sendo que o Departamento de Gestão de Operações, onde estou inserida, presta

- Inês Garcia, nr. 76417,  
E-mail: ines.garcia@tecnico.ulisboa.pt,  
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Relatório recebido a 6 Junho, 2015.

(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	0.6	0.8	0.8	0.8	0.8		0.8	0.4	0.8	1.0	0.8	1.0	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

serviços de Consultadoria em Gestão e Gestão de Redes Sociais [1].

## 4 GESTÃO DE CLIENTES

A SystemsGroup é uma empresa e como tal precisa de clientes. O cargo de Gestão de Clientes é o cargo reponsável pela angariação de novas oportunidades de projecto e, consequentemente, angariação de novos clientes, assim como a gestão dos actuais.

A descrição da actividade foi sucinta e clara. O objectivo era escolher um segmento de mercado, fazer uma base de dados com o contacto de várias empresas, cujo site ou é fraco ou inexistente e por fim contactar estas empresas de forma a tentar que duas ou três se tornassem clientes. O perfil requisitado era que o estudante fosse autoconfiante, com vontade de trabalhar e responsável.

Esta atividade despertou-me bastante interesse não só por me enquadrar no perfil desejado mas também por ser uma oportunidade fora da minha área de conforto que possivelmente me iria desafiar e melhorar as minhas capacidades de comunicação.

### 4.1 Primeiro Contacto

Para que pudesse realizar a actividade foi necessária uma entrevista com a reponsável pelos Recursos Humanos da empresa.

Nessa entrevista, foram abordados vários temas essenciais ao cargo que iria desempenhar, o que me levou a concluir que a minha personalidade ia de encontro com o pretendido para a realização da actividade em causa.

### 4.2 Escolha do Segmento de Mercado

Para escolher as empresas que teria de contactar, a ideia era pensar num tipo de negócio que estivesse mal servido ao nível de sites e começar a procurar através do site das páginas amarelas [2], pois é o que apresenta informação mais completa e melhor organizada.

Após uma intensa pesquisa verifiquei que alguns sites de centros de explicações não eram atractivos e principalmente nada informativos. Hoje em dia, existem imensos centros

de explicações e é um nicho de mercado bastante competitivo, uma vez que haverá sempre estudantes e nomeadamente, estudantes que necessitam de ajuda para além daquela que recebem na escola. Tendo isso em conta, é mais do que necessário ter um site minimamente apresentável e informativo, uma vez que, hoje em dia, toda a pesquisa é feita através da Internet.

E assim ficou escolhido o segmento de mercado: centros de explicações.

### 4.3 Realização da Base de Dados

Depois de escolhido o segmento de mercado, era preciso criar uma base de dados com o contacto das empresas. Para isso, foi necessário recolher todo o tipo de informação: nome do centro de explicações, localização do mesmo, número de telefone, mail, página do facebook, URL do site, entre outras, e organizar a informação numa folha de excel. Para tal, utilizei como motor de busca o site das páginas amarelas, pois, para além de ter sido sugerido pela colaboradora da SystemsGroup que me acompanhou durante este processo, foi também o site que se destacou pela organização e no qual a filtragem por localidade e categoria foi a mais eficiente.

No final, recolhi informação de cerca de vinte e dois centros de explicações que, na minha opinião, eram os que mais necessitavam dos serviços que a SystemsGroup oferece como empresa, por não terem site ou por o site estar bastante desactualizado. O formato da base de dados realizada está representado na Figura 1.

	A	B	C	D	E	F
	Nome da Empresa	Localização	Mail	Contactos	Facebook	Site Actual
1				Telefone		
2	New Science Explicações	Uzbea	new@newscience.pt	217 931 786 / 965 302 768	https://www.facebook.com/*	http://www.ne
3	Contranegas	Uzbea/Reboleira/Falagueira	anabela@contranegas@gmail.com	965144667	https://www.facebook.com/*	http://www.co
4	Rumo ao Canudo	Uzbea/Pontinha/Odivelas	rumoao@canudo@gmail.com	917613520	https://www.facebook.com/*	http://rumoa
5	M.C. Linguae	Odivelas	marlene@linguae@hotmail.com	218 989 207 / 962 583 973		http://mc-angl
6	ATI Estudaki	Odivelas	ati.estudaki@gmail.com	218 214 343	https://www.facebook.com/*	http://www.at
7	O Clube do Aprendiz	Agualva, Cadim	paula@clubeaprendiz@gmail.com	934044319	https://www.facebook.com/*	http://www.cl
8	Centro de Estudos e Apoio Pedagógico	Amadora	caap@ceapad@gmail.com	214 927 529	https://www.facebook.com/*	http://www.ce
9	Study With Us	Benfica	geral@studywithus.pt	216072633	https://www.facebook.com/*	http://www.st
10	Just Success	Quinta das Conchas	miguel@justsuccess.pt	216060875 / 964384371	https://www.facebook.com/*	http://www.ju
11	Alcance do Saber	Ponte de Lima	alcancedosaber@gmail.com	964823206 / 965293166	https://www.facebook.com/*	http://www.al
12	Centro de estudos LV	Linda-a-Velha	centrodestudoslv@gmail.com	214 150 864	https://www.facebook.com/*	http://centro
13	Esquina das Letras	Rancara	esquina@letras@gmail.com	214220510	https://www.facebook.com/*	http://www.es
14	Estudando	Amadora	estudando@gmail.com	214 937 125	https://www.facebook.com/*	http://www.es
15	Paulas & Silbas Centro de Estudo	Agualva, Cadim	artestudos@gmail.com	219130360 / 927 161 962	https://facebook.com/paulas*	http://paulas
16	PerfeitaMente	Amadora	centroperfeitamente@gmail.com	214 925 571 / 965 079 922	https://www.facebook.com/*	http://www.p
17	Francosaber - Centro de Explicações	Matos	francosaber@fpao.pt	964 473 176/26384393	https://www.facebook.com/*	http://www.fr
18	Explicações em Camasido	Camasido	ortolina_sariva@fpao.pt	214 171 399 / 964 698 992	https://www.facebook.com/*	http://explica
19	CEAM - Centro de estudos do Alto dos Moinhos	Alto dos Moinhos, Benfica	info@ceam.com.pt	931361616	https://www.facebook.com/*	http://www.ce
20	Esopo do conhecimento	Viadanga	conhecimento.esopo@gmail.com	219520223	https://www.facebook.com/*	http://www.es
21	Centro de estudos da Alameda	Estoril	centrodestudosalameda@gmail.com	919195144 / 214688541	https://www.facebook.com/*	http://www.c
22	Pirâmide de Giz	Encarnação	piramide-giz@hotmail.com	969 636 294 / 218517517	https://www.facebook.com/*	http://piram
23	Estuários	Oeiras	estuaries.oeria@gmail.com	216 000 800	https://www.facebook.com/*	http://estuar

Figura 1. Formato da Base de Dados.

#### 4.4 Contactar as empresas

Depois de reunidas todas as informações necessárias, era altura de contactar as empresas. Para tal, enviei um mail para todos os vinte e dois centros de explicações, no qual constava uma pequena introdução da SystemsGroup, assim como realçava a importância de um site actualizado hoje em dia e em anexo uma apresentação PowerPoint da empresa, essa sim com mais informação sobre a missão, valores e projectos desenvolvidos pela SystemsGroup.

Foi discutida a possibilidade de realizar uma abordagem pelo telefone, mas rapidamente foi posta de lado devido à facilidade que todos temos em receber e enviar mails hoje em dia. Assim, decidimos esperar pelo contacto via mail. Posteriormente, se necessário, então adoptaremos a abordagem referida acima.

### 5 CONCLUSÃO

As tarefas referidas acima, desde o primeiro contacto com a SystemsGroup, passando pela pesquisa exaustiva de segmentos de mercado, assim como as diferentes informações recolhidas sobre os centros de explicações e terminando no contacto com as empresas em causa, foram tarefas que necessitaram de todo o meu empenho e dedicação para que o resultado fosse tão positivo quanto foi.

Os objectivos traçados como membro do Departamento de Gestão de Operações foram alcançados com sucesso. Este cargo permitiu-me adquirir competências que não estavam relacionadas directamente com a minha área de formação, que, como foi enunciado no início do presente relatório, era o meu objectivo.

Esta experiência foi bastante enriquecedora tanto a nível profissional como pessoal, o qual permitiu-me testar os meus limites, fazendo sentir-me assim uma pessoa melhor preparada para a vida profissional que tenho pela frente.

### AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a todos os colaboradores da SystemsGroup, que me receberam de braços abertos na sua casa, e que sempre se dispuseram a ajudar-me no que precisei. No entanto, tenho um agradecimento especial a fazer que

recai sobre a Andreia Santos, Directora Geral da SystemsGroup, que foi a responsável pela minha actividade e me guiou no caminho certo possibilitando a comunicação fora de horas e sempre que eu precisei.

Agradeço também ao Instituto Superior Técnico e ao docente da cadeira de Portfólio Pessoal A, que nos proporcionam estas actividades essenciais ao nosso crescimento pessoal e profissional, dando-nos a oportunidade de aprender.

### REFERÊNCIAS

- [1]<http://www.systems-group.org/>
- [2]<http://www.pai.pt/>

## APÊNDICE

### CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

# SYSTEMSGROUP

---

## Certificado de Participação

A SystemsGroup, Junior Enterprise Associação, certifica que a aluna **Inês Garcia**, com o número **76417**, 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.

Andreia Santos

SystemsGroup, 2015

SYSTEMSGROUP 