



**INSTITUTO
FEDERAL**

Paraíba

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA

CAMPUS GUARABIRA

GESTÃO COMERCIAL

LISLIANE SOUSA DA SILVA

RELATÓRIO DE ESTAGIO: G2 MATERIAL DE CONSTRUÇÃO



LISLIANE SOUSA DA SILVA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO: G2 MATERIAL DE CONSTRUÇÃO

Relatório de Estágio apresentado à
Coordenação de Estágio do Instituto
Federal da Paraíba, Campus Guarabira,
como requisito parcial para conclusão do
Curso Gestão Comercial. Orientador - Prof.
Vandilson Bezerra de Lima

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S587r Silva, Lisliane Sousa da
Relatório de estagio: G2 material de construção / Lisliane Sousa da
Silva.- Guarabira, 2024.
19f.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão
Comercial). – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2024.

"Orientação: Prof. Vandilson Bezerra de Lima."

Referências.

1. Administração Vendas. 2. Atendimento ao Cliente. 3. Estoque.
4. Logística. I. Título.

CDU 658.811(0.067)

LISLIANE SOUSA DA SILVA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO: G2 MATERIAL DE
CONSTRUÇÃO**

Relatório de Estágio apresentado à
Coordenação de Estágio do Instituto
Federal da Paraíba, Campus
Guarabira, como requisito parcial para
conclusão do Curso Gestão
Comercial. Orientador - Prof.
Vandilson Bezerra de Lima

Aprovado em 23 de setembro de 2024.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **VANDILSON BEZERRA DE LIMA**
Data: 26/11/2024 18:27:18-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Vandilson Bezerra de Lima (Orientador - IFPB)

Documento assinado digitalmente
 **EDIVANIA ALVES DA SILVA**
Data: 27/11/2024 09:11:20-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Edivânia Alves da Silva (Supervisor de Estágio – Ivanilson & Ione Comercio de
Material de Construção Ltda)**

Documento assinado digitalmente
 **LUIZ ANTONIO FELIX JUNIOR**
Data: 19/11/2024 14:44:15-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Prof. Dr. Luiz Antônio Felix Júnior – SIAO: 1220722 (Coordenador de Estágio –
IFPB)**



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
Campus Guarabira
Rua Prof. Carlos Leonardo Arcoverde, S/N, Km 02, Pb-057, CEP 58200-000,
Guarabira (PB) CNPJ: 10.783.898/0011-47 - Telefone: (83) 98195-6465

DECLARAÇÃO DE AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Na condição de orientador(a) do(a) aluno(a) **LISLIANE SOUSA DA SILVA** - matrícula **202113800032**. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado **G2 MATERIAL DE CONSTRUÇÃO**, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 100.

Guarabira (PB), 23 de Setembro de 2024



Documento assinado digitalmente
VANDILSON BEZERRA DE LIMA
Data: 23/09/2024 17:48:29-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Vandilson Bezerra de Lima
3346351



AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me capacitado a realizar este curso, aos meus pais por sempre me apoiar nos meus estudos, a meu orientador pelos ensinamentos e por me auxiliar no relatório para a conclusão do curso e a todos que contribuíram de alguma forma para a minha formação.



*“Darei do Senhor: Ele é o meu Deus, o meu
refúgio, a minha fortaleza, e nele confiarei”.*

Salmos 91:2



RESUMO

O presente relatório tem o objetivo de apresentar as experiências de atividades desenvolvidas pela acadêmica Lisliane Sousa da Silva no estágio supervisionado, realizado como requisito parcial para a conclusão do curso de gestão comercial do Instituto Federal da Paraíba Campus Guarabira, relatando um pouco sobre como surgiu este comércio e as atividades praticadas no ambiente de trabalho profissional utilizando os conteúdos adquiridos no decorrer do curso, tendo sido realizado em uma loja do ramo de material de construção localizada na cidade de Mari/PB, onde foram analisadas diversas áreas da empresa, como conhecimento do sistema PDV caixas, área de vendas, estoques, setor financeiro e administrativo.

Palavras-chave: clientes/atendimento; Setor Administrativo; Estoque.



ABSTRACT

This report aims to present the experiences of activities developed by academic Lisliane Sousa da Silva in the supervised internship, carried out as a partial requirement for the completion of the commercial management course at the Instituto Federal da Paraíba Campus Guarabira, reporting a little about how this business came about and the activities practiced in the professional work environment using the content acquired during the course, having been carried out in a construction material store located in the city of Mari/PB, where several areas of the company were analyzed, such as knowledge of the POS system, cash registers, sales area, stocks, financial and administrative sectors.

Key-words: customers/service; Administrative Sector; Stock.



LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Logomarca	02
Figura 2 – Início do comercio em Santa Rita	03
Figura 3 – Início da loja na cidade de Mari	04
Figura 4 – Fachada da interferragens	04
Figura 5 – Fachada da G2 Material de Construção	05
Figura 6 – Interior da Loja.....	05



LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

PDV – Ponto de Venda

PB – Paraíba

RH – Recursos Humanos

CFOP – código fiscal de Operações e Prestações

NCM – Nomenclatura Comum do Mercosul

ICMS - Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços

SUDEMA – Superintendência de Administração do Meio Ambiente

GPS – Guia da Previdência Social

FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço

SIMPLES – sistema de tributação simplificada

DAR - Documento de Arrecadação de Receitas



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. OBJETIVO.....	1
2.1 OBJETIVO GERAL.....	1
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	1
3. RELATO DE ESTAGIO	2
3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA.....	2
<i>3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa</i>	<i>2</i>
<i>3.1.2 DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO.....</i>	<i>2</i>
<i>3.1.3 PERFIL DA EMPRESA</i>	<i>3</i>
3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	6
<i>3.2.1 Vendas.....</i>	<i>6</i>
<i>3.2.2 Logística.....</i>	<i>6</i>
<i>3.2.3 Estoque.....</i>	<i>6</i>
<i>3.2.4 Caixa.</i>	<i>7</i>
<i>3.2.5 Setor financeiro</i>	<i>7</i>
<i>3.2.6 Setor administrativo</i>	<i>7</i>
4. CONCLUSÃO	8
5. REFERÊNCIAS	9

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar as atividades que foram desenvolvidas no estágio curricular supervisionado, colocando em prática o conteúdo estudado na grade curricular do curso de gestão comercial, para aprimorar os conhecimentos e fornecer ao mercado uma profissional competente e hábil.

Em conformidade com a lei 11.788/08, em seu primeiro artigo, o estágio

(...)é 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.

A realização do estágio foi desenvolvida na empresa onde trabalhava como assistente Administrativo, sendo abordadas as atividades de: recebimento, envio e organização de documentos; prestação de serviço de apoio para diversos departamentos de uma empresa, em especial administrativo, finanças e logística; comunicação com fornecedores, também para tirar dúvidas ou buscar informações;; organização de contas a pagar e a receber; emissão e recebimento de notas fiscais; criação e atualização de bancos de dados e cadastros de funcionários, clientes e fornecedores; atendimento a clientes e fornecedores e organização da logística das entregas. Essas atividades foram desenvolvidas no período de julho a outubro de 2023, na Loja *G2 Material de Construção*, do ramo de materiais de construção em geral, localizada na cidade de Mari/PB.

2. OBJETIVO

2.1 OBJETIVO GERAL

Compreender as atividades administrativas a serem desenvolvidas na empresa para um melhor desempenho profissional no mercado de trabalho.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Coordenar equipes de vendas;
- Controlar as atividades de vendas, buscando melhores resultados;
- Satisfazer os clientes e ter certeza da obtenção dos resultados positivos;
- Participação das atividades de *marketing* fornecendo e recebendo informações sobre o mercado local;

3. RELATÓRIO DE ESTÁGIO

3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

3.1.1 LOCAL DO ESTÁGIO E ASPECTOS FÍSICOS DA EMPRESA

DADOS GERAIS - Razão social: IVANILSON & IONE COMERCIO DE MATERIAL DE CONSTRUCAO LTDA

Nome fantasia: G2 MATERIAL DE CONSTRUÇÃO

Endereço: RUA FLÁVIO RIBEIRO COUTINHO, SN

Área geográfica de atuação, atuando na cidade de Mari/PB, abrangendo as cidades da região, tais quais: Caldas Brandão, Sapé, Mulungu e Cajá.

Produtos e serviços oferecidos, material de construção em geral; hidráulica, elétrica, conexões galvanizadas, lonas, telhas de barro, telhas Brasilit, pisos cerâmicos, revestimentos, fechaduras, portas, cimentos, ferragens, ferramentas entre outros.

Quantidade de colaboradores, 13 colaboradores

Logomarca (figura 1)

Figura 1 - logomarca



Fonte: criada pelo arquiteto Joellington Marinho 2017.

3.1.2 DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO

Área de atuação - Finanças, *marketing*, gestão de pessoas, logística

Departamento/Setor – ADMINISTRATIVO

Período - De julho a outubro de 2023.

Carga horária - 300h

Orientador - Prof. Vandilson Bezerra de Lima

3.1.3 PERFIL DA EMPRESA

3.1.3.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO

A organização teve início em meados dos anos 90, na cidade de Santa Rita na Paraíba, a partir da iniciativa de 3 irmãos consanguíneos. Iniciaram com uma pequena mercearia, ofertando diversos tipos de mercadoria (gás de cozinha, fios, conexões de pvc entre outros). Dois dos três irmãos tiveram que mudar para a cidade de Mari, assim, foi aberto um pequeno negócio com venda limitada de alguns materiais de construção (pias de mármore, tanques, areia, brita, tijolos, cimentos, telas, ferros, ferramentas etc.), em consequência, foi evoluindo e fazendo pequenas entregas na cidade. Com o passar dos anos, foi conquistando a confiança dos clientes com os serviços prestados com eficiência e satisfazendo os consumidores, visto que conciliava as vendas à situação peculiar de cada cliente. Hoje é uma das maiores casas de materiais de construção da cidade, pois detém uma grande estrutura.

Figura 2: início do comercio em Santa Rita.



Fonte: Álbum da Família (imagem autorizada)

A figura 2 apresenta o início de uma pequena mercearia, na cidade de Santa Rita, onde os três irmãos começaram a entrar no ramo do comércio de material de construção, e a seguir na figura 3 apresenta o início de uma

história no comércio da loja INTERFERRAGENS na cidade de Mari/PB, onde tiveram que mudar para esta

cidade para acompanhar seus pais, após a aposentadoria estavam à procura de um lugar tranquilo para seu lazer.

Figura 3: Início da loja na cidade de Mari



Fonte: Álbum da família (imagem autorizada)

Após a alguns anos, com o negócio fluindo e conquistando a confiança dos clientes com a forma que eles trabalham, sempre atendendo da melhor maneira possível todos os clientes que ali passavam, o negócio cresceu e foi um impulso para que eles tomassem a decisão de fazer uma loja maior com uma maior comodidade e conforto de seus clientes, A Figura 4 mostra a fachada da empresa Interferragens antes de fechar para ir para o novo local onde se encontra hoje e na Figura 5 mostra a fachada do início a uma nova história do comércio, este chamado G2 Material de Construção, conhecida na população como ferragem dos 2 irmãos, uma das maiores lojas de material de construção da cidade de Mari/pb.

Figura 4: Fachada da interferragens.



Fonte: https://www.google.com/maps/@.050909,35.320183,3a,75y,310.87h,77.16t/data=!3m6!1e1!3m1!1s8ZBV1W45_3QpgkZK4HFSVQ!2e0!7i16384!8i8192?coh=205409&entry=ttu&g_ep=Ego yMDI0MD kwMi4xIKXMDSOASAFQAw%3D%3D.

Figura 5: Fachada da loja G2 Material de Construção



Fonte: Autor

Figura 6: interior da loja



Fonte: autor.

Na figura 6, refere-se a parte de dentro da loja, onde se encontra as diversidades dos materiais exposto nas gôndolas e nas prateleiras de todos os setores; hidráulica, elétrica, ferramentas, ferragens, jardinagem, louças, pisos e revestimentos cerâmicos, tintas e vernizes, hoje a loja é uma das mais procuradas na cidade conhecida por ter todo material necessário para a construção desde o início na fundação da obra até a parte dos acabamentos finais.

3.1.3.2 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A *G2 Material de Construção* é uma empresa do ramo de material de construção que tem o objetivo de conquistar os clientes para a fidelização através da satisfação, buscando trazer o conforto do cliente com os melhores preços e produtos, com o melhor atendimento. Atualmente possui uma estrutura organizacional composta por 5 vendedores, 02 separadores, 01 estoquista, 01 caixa, 01 motorista, 01 entregador, 01 gerente administrativo, 01 gerente de vendas, totalizando 13 colaboradores, e 02 sócios gestores.

3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.2.1 VENDAS

Participei na área de vendas como vendedora, fazendo vendas para os clientes, entendendo os perfis de cada um deles, acompanhando o pré-venda e pós- venda garantindo a satisfação e tendo a certeza que cada cliente irá voltar mas vezes na loja. Auxiliei os outros vendedores com menos tempo de casa nas vendas, mostrando como era feito cálculos em relação aos produtos, por exemplo: de madeiras como calcular o madeiramento completo de uma casa, as linhas, caibros e ripas referente a uma quantidade de metros quadrados; calcular pvcs e a quantidade ideal para cada compartimento de cômodos, Lages, cerâmicas entre outros, e conhecendo cada produto comercializado pela loja, facilitando a política de troca da empresa, cobrindo orçamentos de concorrentes, buscando melhores preços não perdendo a qualidade do produto para de garantir a fidelidade de cada cliente.

3.2.2 LOGÍSTICA

Organizei a logística da empresa, programando as entregas de acordo com as necessidades de cada venda, direcionando as rotas para fazer uma entrega mais rápido em menos tempos.

3.2.3 ESTOQUE

Gerenciei o estoque de pisos cerâmicos, controlando a entrada e a saída dos produtos; aprendi o cadastro de produtos no sistema, dando entrada em notas fiscais, e depois aprendi a dar a saída fazendo Nota fiscal eletrônica, aprendendo os CFOP's

mais utilizados no cotidiano e a importância de como era feito o cadastro conferindo o NCM, e o ICMS nos produtos.

3.2.4 CAIXA

Aprendi o sistema de caixa PDV realizando as operações de recebimento de dinheiro, cartão e pix, fazendo estorno de vendas, fazendo a saída de dinheiro chamada sangria para a tesouraria da empresa.

3.2.5 SETOR FINANCEIRO

O contas a pagar é controlado manualmente, conferindo todas as notas de entrada de fornecedores e colocando os boletos por data em uma pasta Az, assim fica fácil fazer o pagamento por data equivalente a cada dia, já o contas a receber é controlado por nome do cliente já que vendem em promissória, boletos, cartão e avista, as promissórias são guardadas por letras equivalentes ao alfabeto, assim facilita para encontrar a ficha de cada cliente, já os boletos são controlados por sistema bancário onde quando o cliente faz a compra já é gerado o boleto equivalente aquela compra, e fica fácil o controle, Cartão de crédito é conferido mensalmente pelo relatório gerado pela credenciadora.

3.2.6 SETOR ADMINISTRATIVO

Foi feito cadastro de clientes e de fornecedores no sistema da empresa, acompanhamentos de processos administrativos como emissão de alvará de funcionamento, emissão de certificado dos bombeiros, Licença de operação junto a SUDEMA para comercialização de madeiras e artefatos, administração de funcionários RH – recursos humanos alinhando cada funcionário com os objetivos da empresa assim melhorando o desempenho da empresa e a satisfação dos colaboradores, vendo a características de cada um, e analisando onde se habitua melhor em cada função a ele submetidas, auxiliando no recrutamento de novos funcionários verificando os currículos se está de acordo com as necessidades da empresa, fazendo o admissão e demissão, folha de pagamentos, banco de horas extras, administrando a folha de férias e décimos dos colaboradores, fazendo e acompanhando os boletos de impostos referentes a empresa como folha de GPS, FGTS, SIMPLES, DAR



de cada mês, e resolvendo as burocracias que aparece no dia a dia da empresa, uma entrega que deu errado, um cliente que não gostou do produto entre outros.

4. CONCLUSÃO

Diante disso conclui-se que o estágio supervisionado é de grande importância para o aluno, pois nele vemos na prática como se comporta o mercado de trabalho, e desenvolvemos habilidades como profissional, entendendo o dia a dia do comércio e como as atividades são executadas.

Vemos também que nem sempre conseguimos conciliar a teoria com a prática, e que satisfazer o cliente não é uma tarefa fácil, a constância de ter que lidar com as diferenças de cada pessoa se torna um pouco estressante para os vendedores e saber lidar com isso se torna essencial para o desempenho de um bom profissional.

Os pontos de vista a ser melhorado, como em todas as empresas sempre aparece alguns conflitos entre os funcionários, desobedecendo a ética da empresa e os seus líderes, tendo comportamentos inadequados para a sua função, mas os líderes sempre buscam a melhor forma de resolver os problemas entendendo o motivo e fazendo possíveis alterações no quadro e nas funções dos colaboradores. E a utilização de automação de contas a receber, que ainda são feitas manualmente.

Poderia utilizar o software de gestão para este fim, aumentando assim a eficiência e a produtividade do departamento.



5. REFERÊNCIAS

Lei Nº 11.788, De 25 De Setembro De 2008. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm>. Acesso em: 20/08/2024.

Recursos Humanos: entenda o que é o RH, o que ele faz e como ter uma equipe de sucesso! Disponível em: <<https://www.finama.edu.br/artigo/recursos-humanos-entenda-o-que-e-o-rh-o-que-ele-faz-e-como-ter-uma-equipe-de-sucesso>>. Acesso em: 20/08/2024.