



INSTITUTO FEDERAL
Paraíba

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO DA PARAÍBA CAMPUS
GUARABIRA CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO
COMERCIAL**

DAMIANA DA SILVA VITALINO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO DA LOJA ASM CONSTRUÇÕES

GUARABIRA-PB

2025

DAMIANA DA SILVA VITALINO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO DA LOJA ASM CONSTRUÇÕES

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do curso superior de tecnologia em Gestão Comercial.

GUARABIRA-PB

2025

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

V837r Vitalino, Damiana da Silva
Relatório de estágio supervisionado da loja Asm Construções / Damiana da Silva Vitalino.- Guarabira, 2025.
22f.; il.; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2025.

"Orientação: Profa. Ma. Ana Beatriz Bernardes Oliveira."

Referências.

1. Administração de vendas. 2. Supervisão. 3. Atendimento ao cliente. 4. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.811(0.067)



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 orientadora da aluna **DAMIANA DA SILVA VITALINO** - matrícula **202213800024**. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado **RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO DA LOJA ASM CONSTRUÇÕES**, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 85.

Guarabira (PB), 25 de março de 2025.



Documento assinado digitalmente

ANA BEATRIZ BERNARDES OLIVEIRA

Data: 26/03/2025 18:02:42-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Ana Beatriz Bernardes Oliveira

Matrícula SIAPE: 1055179

DAMIANA DA SILVA VITALINO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO DA LOJA ASM CONSTRUÇÕES

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do curso superior de tecnologia em Gestão Comercial.

Aprovado em 25 de março de 2025.

BANCA EXAMINADORA



Documento assinado digitalmente

ANA BEATRIZ BERNARDES OLIVEIRA

Data: 26/03/2025 17:46:56-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Me. Ana Beatriz Bernardes Oliveira (Orientador - IFPB)



Documento assinado digitalmente

MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA

Data: 26/03/2025 19:08:48-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Coordenadora de Estágio - IFPB)

Raquel de Lima Leobino (Supervisora de Estágio – ASM Construções)

DEDICATÓRIA

Este relatório é dedicado especificamente aos meus pais, Ângela Francisca da Silva e Antônio vitalino Felix Cavalcante, pelo apoio e confiança depositada em mim durante todo o período do estágio, dedico também ao meus falecidos irmãos, Andréia da Silva Vitalino e a Marcos Antônio da Silva Vitalino, onde em momentos de grande tristeza, e pensamentos em desistir, me fez refletir que seria capaz de continuar e chegar até o fim, Agradeço à minha orientadora Ana Beatriz Bernardes Oliveira, pela valiosa orientação, paciência e ensinamentos que foram fundamentais para o meu desenvolvimento profissional durante o estágio na loja ASM CONSTRUÇÕES.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ter me dado a oportunidade de realizar este estágio, mesmo com muitos obstáculos e dificuldades, me fez conseguir chegar ao meu objetivos, superar os desafios e conquistas. Agradeço a Ele por me conceder e ter me dado forças, perseverança e a sabedoria necessária para continuar e finalmente concluir este estágio com sucesso.

Dedico aos meus pais, Ângela Francisca e Antonio Vitalino, que são meu bem mais precioso nesse mundo, meu porto seguro e minha inspiração para tudo o que eu conquisto, obrigado por sempre acreditarem em mim, mesmo quando eu duvidava, sempre me dando conselhos para que nunca desistisse dos meus sonhos.

Este relatório não foi apenas um período de aprendizado, mas também uma jornada de superação, enfrentei desafios que me testaram, momentos de dúvida que me fizeram questionar minhas capacidades mas com o apoio da minha supervisora Raquel de Lima Leobino por me dá oportunidade de vivenciar na prática os conceitos aprendidos em sala de aula, aprendi muito e levarei comigo os conhecimentos e experiências adquiridas.

Agradeço especialmente à minha orientadora Ana Beatriz Bernardes Oliveira, pela orientação dedicada e pelo suporte constante durante o período do estágio.

Agradeço à professora Marusa por me orientar no relatório de estágio, suas experiências e conhecimentos foram fundamentais. Agradeço também aos meus colegas de turma pelas trocas de experiências e apoio, que me fizeram enriquecer no aprendizado.

Este relatório representa muito mais do que a conclusão de um estágio para mim; ele simboliza um significado na minha jornada profissional. Gostaria de expressar minha profunda gratidão à minha orientadora Ana Beatriz Bernardes Oliveira e a minha supervisora Raquel de Lima Leobino, pela contribuição para meu desenvolvimento profissional durante o estágio.

Por fim, agradeço a mim mesma pela dedicação, esforço, perseverança e persistência durante este estágio, apesar de tudo, nunca desistir do que mais quero, e me sinto muito orgulhosa disso.

RESUMO

O estágio é uma etapa muito importante na formação profissional, permitindo ao estudante aplicar seus conhecimentos teóricos na prática e desenvolver habilidades fundamentais para o mercado de trabalho. No caso da loja ASM Construções, o estágio ofereceu experiência nas áreas de vendas, marketing e administração, proporcionando um entendimento mais amplo do setor de materiais de construção. A escolha dessa experiência se justifica pela crescente demanda do mercado e pela importância do atendimento ao cliente e da gestão eficiente. O estágio também teve como benefício a empresa, trazendo inovação e contribuindo para a qualificação de futuros profissionais. A vivência prática, orientada pela professora Ana Beatriz Bernardes Oliveira e supervisionada por Raquel de Lima Leobino, que me possibilitou o aprimoramento de competências como liderança, comunicação e trabalho em equipe. Além disso, o estágio na ASM Construções destaca-se pelo uso do marketing digital para impulsionar as vendas da loja nas suas redes sociais, pela organização do estoque e pela adaptação da empresa às mudanças do mercado, como a pandemia de COVID-19. Assim, a experiência contribui tanto para o crescimento do estagiário quanto para a melhoria dos serviços da loja.

Palavras-chaves: Estágio supervisionado. Vendas. Atendimento ao cliente. Desenvolvimento profissional.

ABSTRACT

The internship is a crucial stage in professional training, allowing students to apply theoretical knowledge in practice and develop essential skills for the job market. At ASM Construções, the internship provided experience in sales, marketing, and administration, offering a broad understanding of the construction materials sector. The choice of this experience is justified by the growing market demand and the importance of customer service and efficient management. The internship also benefited the company by bringing innovation and contributing to the qualification of future professionals. Under the guidance of Professor Ana Beatriz Bernardes Oliveira and supervision of Raquel de Lima Leobino, the practical experience enabled the improvement of leadership, communication, and teamwork skills. Furthermore, the internship at ASM Construções stood out for its use of digital marketing to boost sales through social media, stock organization, and the company's adaptation to market changes, such as the COVID-19 pandemic. Thus, the experience contributed both to the intern's growth and to the improvement of the store's services.

Keywords: Supervised internship. Sales. Customer service.
Professional development.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Fachada da loja.....	15
Figura 2- Rede social da loja.....	17
Figura 3- Controle de estoque e prateleiras.....	19

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. OBJETIVOS.....	13
2.1 OBJETIVO GERAL.....	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
3 RELATÓRIO DE ESTÁGIO.....	13
3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA.....	13
3.2 LOCAL DO ESTÁGIO E ASPECTOS FÍSICOS DA EMPRESA.....	13
3.2.1 DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO.....	14
3.2.2 PERFIL DA EMPRESA.....	15
3.2.3 AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O ESTÁGIO	15
3.2.4 MARKETING DA LOJA.....	16
3.2.5 ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	17
3.2.6 AUXILIAR NAS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DA LOJA.....	18
3.2.7 CONTROLE DE ESTOQUE E PRATELEIRA.....	18
3.2.8 CRONOGRAMA SEMANAL.....	19
4 CONCLUSÃO.....	20
REFERÊNCIAS.....	22

1. INTRODUÇÃO

Podemos relatar que o estágio é fundamental para demonstrar e aplicar nossos conhecimentos, competências e profissionalismo. O estagiário, enquanto aprendiz, realiza essa prática com a intenção de adquirir experiência de campo, sendo orientado e formado por um tutor.

O estágio tem como base a total importância no aprendizado, pois tudo o que será vivenciado ficará como uma metodologia de ensino para que possamos mostrar nossos conhecimentos obtidos, tanto quanto colocá-los em prática e até aprender mais sobre, para que assim tenhamos um total controle e domínio das funções exercidas, levando como uma grande demonstração de lucratividade e com isso um ótimo desenvolvimento na empresa.

O estágio em uma loja de material de construção oferece uma valiosa oportunidade de vivenciar a prática do conhecimento teórico adquirido ao longo da formação acadêmica. Este ambiente proporciona uma imersão em diversas áreas, como gestão de vendas, atendimento ao cliente e logística, essenciais para o funcionamento eficiente do setor.

A experiência prática é fundamental para que o estagiário desenvolva competências relacionadas à comunicação, resolução de problemas e trabalho em equipe, habilidades indispensáveis para a formação de um profissional completo.

A escolha de estagiar em uma loja de material de construção se justifica pela crescente demanda por profissionais capacitados nesse segmento. Com o aumento das obras e reformas, é crucial que os colaboradores compreendam não apenas os produtos oferecidos, mas também as necessidades dos clientes e as tendências do mercado. O contato direto com a realidade do setor possibilita uma visão ampla sobre o funcionamento da loja, permitindo ao estagiário aplicar conceitos teóricos em situações práticas.

Segundo Silva (2020), o estágio é uma etapa fundamental na formação do estudante, pois permite a construção de um saber prático que complementa a teoria. Neste sentido, a atuação em uma loja de material de construção não apenas reforça o aprendizado acadêmico, mas também prepara o estagiário para os desafios futuros na sua carreira profissional.

Com base nas referências consultadas, este estágio se revela como uma experiência transformadora, contribuindo significativamente para o desenvolvimento

pessoal e profissional do estagiário, ao mesmo tempo em que colabora para o aprimoramento dos serviços prestados pela loja.

Churchill Jr. e Peter (2000) entendem que marketing é a função de planejar, executar, estabelecer preços, promover e distribuir ideias sobre produtos e serviços, com a finalidade de criar trocas que satisfaçam metas organizacionais e individuais.

Kotler (2000, p. 30) define marketing como a análise, o planejamento, a implantação e o controle de programas destinados a efetivar as trocas desejadas com públicos visados, tendo como objetivo o ganho pessoal ou mútuo. Essa prática baseia-se fortemente na adaptação e coordenação do produto (serviço), preço, promoção e lugar para alcançar uma reação eficiente. Além disso, Kotler (2000) afirma que quando uma empresa se direciona para a estratégia de satisfação de seus clientes e atende eficazmente suas necessidades, ela se aproxima de alcançar suas metas.

O objetivo do Estágio Supervisionado é proporcionar ao aluno a oportunidade de aplicar seus conhecimentos acadêmicos em situações da prática profissional, criando a possibilidade do exercício de suas habilidades. Espera-se que, com isso, o aluno tenha a opção de incorporar atitudes práticas e adquirir uma visão crítica de sua área de atuação profissional (OLIVEIRA; CUNHA, 2006).

Possuir habilidades sociais desenvolvidas (HS) pode ser considerado decisivo para o bom desempenho no ambiente de trabalho. Indivíduos socialmente habilidosos tendem a apresentar maior competência pessoal e interpessoal, propiciando o estabelecimento de relacionamentos mais satisfatórios tanto no âmbito pessoal quanto no profissional (CERUTTI; WAGNER, 2014).

Conforme Slack et al (1997), “o estoque é definido como acumulação de recursos materiais em um sistema de transformação. Algumas vezes, o estoque também é usado para descrever qualquer recurso armazenado. Não importa o que está sendo armazenado como estoque, ou onde ele está posicionado na operação, ele existirá porque existe uma diferença de ritmo ou de taxa entre fornecimento e demanda”.

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas durante o estágio realizado na loja ASM Construções, no período que se inicia dia 08/03/2024 e termina 29/06/2024, somando a carga horária obrigatória de 340 horas exigida pela instituição IFPB. Será orientado pela professora Ana Beatriz Bernardes Oliveira, e a

supervisora Raquel de Lima Leobino, proprietária e responsável pela execução de todas as atividades administrativas da loja.

O estágio no setor de vendas que realizei foi uma experiência enriquecedora e desafiadora, que me proporcionou um novo olhar sobre as estratégias e práticas comerciais de uma loja. Durante o período do estágio, onde terei o prazer de vivenciar na prática o dia a dia do setor de vendas e adquirir conhecimentos e habilidades fundamentais e essenciais para a minha formação profissional.

Neste relatório venho apresentar as minhas atividades desenvolvidas que são: atendimento ao público, o marketing da loja auxiliar nas atividades administrativas da loja. Por meio das atividades realizadas poderei aprimorar minhas habilidades técnicas, desenvolver minha capacidade de trabalhar, aprimorar a minha comunicação e liderança.

Para a loja ASM Construções aceitar uma estagiária pode trazer vários benefícios para a loja, tais como: podem trazer uma nova perspectiva e ideias frescas para a loja, contribuindo para a inovação do negócio; a loja também está contribuindo para a formação profissional dos jovens estudantes, oferecendo a eles a oportunidade de adquirir experiência prática e desenvolver habilidades no mercado de trabalho. A presença de uma estagiária na loja pode contribuir de diversas maneiras para melhorar o ambiente de trabalho e o desempenho do negócio, tais como: pode trazer consigo diferentes experiências, e pontos de vista.

É importante ressaltar que o estágio é uma experiência enriquecedora, que nos dará maior entendimento e aprendizado sobre a rotina e o desafio do mercado de trabalho, bem como a oportunidade de aprimorar as competências e habilidades essenciais para minha formação profissional.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Descrever as atividades envolvidas na loja ASM Construções.

2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar a estrutura física e o perfil da loja ASM Construções;
- Descrever as ações que foram desenvolvidas na loja;
- Identificar os aspectos positivos e negativos das atividades praticadas;

3. RELATÓRIO DE ESTÁGIO

3.1 Identificação da empresa

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

Nome: ASM Construções

Localização: Avenida Olívio Maroja – N° 1300

Cidade: Araçagi- PB

Cep: 58270-000

Telefone: 83981192235

E-mail: asmconstrucao1@gmail.com

A loja ASM Construções é composta por 4 partes, sendo todas em térreo destinada à loja em si. A loja é grande, contendo dois depósitos, um de madeiras, e outro de cerâmicas, tendo também uma garagem, onde são colocados os caminhões que eles utilizam para fazerem as entregas das mercadorias para que assim possam atender os clientes da melhor forma possível.

Na loja ASM Construções, os clientes podem encontrar uma variedade de produtos de construção em geral, tais como (cimentos, tijolos, telhas, cerâmicas, parafusos, pincéis, portas, janelas, tintas, acessórios de banheiro, entre outras coisas). E todas as partes são bem organizadas, dando aos clientes a facilidade na visualização e escolha dos produtos.

FIGURA 01- Fachada da loja ASM Construções



Fonte: Acervo do autor (2024)

3.1.2 Dados referentes ao estágio

A data de início de estágio foi no dia 08 de março de 2024, sendo finalizado em 29 de junho de 2024, com a carga horária de 30 horas semanais, e o total de 340 horas de estágio, com o início das 07:00 horas até às 12:00 horas da manhã de segunda-feira ao sábado, o estágio foi realizado no setor de vendas com a supervisora Raquel de Lima Leobino e a orientação da professora Ana Beatriz Bernardes Oliveira.

3.1.3 Perfil da empresa

A loja está localizada na Avenida Olívio Maroja – N° 1300, Araçagi – PB. A loja oferece produtos para construções em geral. A responsável pela loja é a proprietária Raquel de Lima Leobino, sendo ela responsável pelo planejamento e execução de todas as atividades administrativas da loja.

A estrutura organizacional da loja ASM Construções é bem eficiente e definida. A proprietária da loja cuida de todas as atividades administrativas da loja, garantindo a eficácia da loja e o atendimento de ótima qualidade aos clientes. A loja ASM Construções atua no segmento de mercado de produtos de construção em geral, oferecendo uma ampla variedade de produtos, incluindo argamassa, rejunto, caibro, ripas, pregos, pias, vasos sanitários, entre outros, com diferentes marcas e preços. Além disso, a ASM Construções envolve a compreensão das necessidades e preferências dos consumidores.

A proprietária teve uma ótima ideia de investir no marketing e assim utilizou a rede social para promover a loja para divulgar os produtos e interagir com os clientes. Esse engajamento ajuda a criar uma base fiel de clientes, que apreciavam não apenas os produtos, mas também os atendimentos. Pois a loja ASM Construções enfrentou um dos grandes desafios durante a pandemia de COVID-19 com o fechamento temporário do Comércio, e teve que se adaptar para não ter prejuízos no fornecimentos e nem com os funcionários, a proprietária fez uma implementação de vendas online e entregas, mantendo ter o contato com seus clientes por meio das redes sociais, essa adaptação não apenas ajudou a manter as vendas, mas também aplicou o alcance da loja atraindo novos clientes que antes não conhecia a loja.

3.2 As atividades desenvolvidas durante o estágio :

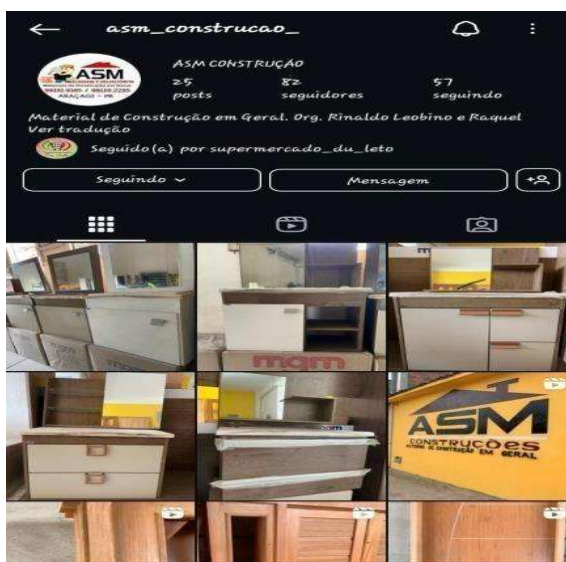
- Marketing da loja;
- Atendimento ao público;
- Auxiliar nas atividades administrativas da loja;
- Controle de Estoque;
- Cronograma semanal.

3.2.1. Marketing da loja

Segundo Philip Kotler, (1993) considerado o pai do marketing " O marketing é o processo social por meio do qual pessoas e grupos de pessoas satisfazem desejos e necessidades com a criação, oferta e livre negociação de produtos e serviços de valor com os outros".

Na loja ASM Construções tive como aprendizagem a utilização do marketing digital, e para mim foi de grande importância no desenvolvimento e fundamento para atrair mais clientes, como também promover produtos e contribuir para o crescimento da loja.

FIGURA 02- Redes sociais da loja



Fonte: Acervo do autor (2024)

O perfil comercial da loja é por meio do Instagram. Na loja ASM Construções publica fotos e vídeos de produtos, interage com seus seguidores por meio de

comentários e nos stories, enquetes e divulgações dos produtos em promoções. Desse modo, permite que a loja tenha comunicação direta com os seus clientes, além de utilizar o Instagram, também utiliza o aplicativo WhatsApp que tem um grupo específico da loja para divulgar os produtos. Esses aplicativos se tornam ferramentas poderosas para divulgar a loja. Desse modo, contribuem para um relacionamento com os clientes e impulsionar as vendas.

3.2.2 Atendimento ao público

Na loja ASM Construções o atendimento ao público é tanto presencial ou online, isso se torna essencial para a loja. Um atendimento ao público excepcional pode fazer toda a diferença na fidelização dos clientes, por isso na loja ASM Construções investe muito em um atendimento, pois os clientes vão sentir confiança nos produtos da loja. Os funcionários da loja devem estar bem informados sobre o produto, ser capazes de oferecer aconchego com base nas necessidades individuais de cada cliente. A loja tem como o seu diferencial o investimento em treinamento e práticas que promovem um excelente atendimento ao público, pois é fundamental para o sucesso da loja.

O foco no cliente é o diferencial da loja, os clientes recebem um serviço atencioso, amigável e eficiente. Desse modo os clientes tendem a ficar satisfeitos ao retornar à loja. Na loja ASM Construções a reputação é positiva pois os clientes se sentem valorizados e bem atendidos. Além disso, na loja o ambiente é acolhedor pois também contribui para uma experiência do cliente, na loja o seu ambiente é limpo e bem organizado. Em que cada cliente pode experimentar os produtos da loja, fazendo que os clientes se sintam mais à vontade e propensas a retornar.

A loja ASM Construções leva vários aspectos em consideração sobre o atendimento ao público incluindo: conhecimento dos produtos; os funcionários devem estar bem informados sobre os produtos oferecidos pela loja; abordagem personalizada pois cada cliente tem preferências individuais e necessidades específicas. Um bom atendimento ao público envolve a capacidade de compreender essas diferenças e oferecer um serviço personalizado, é essencial que os funcionários da loja demonstrem empatias e sejam capazes de se comunicar de forma clara e respeitosa com cada cliente.

Portanto na loja ASM Construções, investir muito no atendimento ao público de alta qualidade não apenas melhorar a satisfação do cliente, mas também se tornará um fator- chave para o crescimento da loja.

3.2.3 Auxiliar nas atividades administrativas da loja

A loja ASM Construções é conhecida pela variedade de produtos de construção e pela qualidade do atendimento, mas para garantir um bom funcionamento da loja as atividades administrativas desempenham um papel fundamental para a loja. Auxiliar nas atividades administrativas é uma responsabilidade essencial, pois prestam apoio e assistência para garantir o andamento da loja.

3.2.4 Controle de estoque e prateleiras

Uma das principais funções administrativas da loja é o controle de estoque, busca-se manter atualizado os produtos disponíveis para garantir que não falem opções aos clientes em que não haja excesso de mercadoria em prateleiras.

FIGURA 03- Estoques e prateleiras





Fonte: Acervo do autor (2024)

O Controle de Estoque é importante para garantir que a loja ASM Construções e que tenha a quantidade certa de produtos para atender a demanda dos clientes, além disso que obtenha o controle de estoque para ajudar na tomada de decisões, permitindo identificar quais produtos vende mais e quais que precisam ser reabastecidos com mais frequência.

3.2.5 Cronograma semanal

A loja ASM Construções, tem como hábito o cronograma semanal que é feito pelo aplicativo Excel no notebook como manualmente e que pertence a loja, para garantir que as atividades diárias sejam concluídas no prazo, e também se planeja essas atividades que vai ter na loja. E com isso, promover as divulgações de promoções nas redes sociais; anúncios em mídias como rádio e redes sociais; gravar vídeos de demonstração dos produtos. Esse cronograma semanal foi adotado pela loja, por ser uma ferramenta essencial garantindo que todas as atividades sejam cumpridas de forma eficiente, atraindo todos os clientes e fortalecendo o relacionamento com os clientes, desse modo impulsando a vendas da loja.

4. CONCLUSÃO

O presente relatório teve como objetivo relatar e apresentar as atividades realizadas na loja ASM Construções, empresa que está localizada na cidade de Araçagi – PB; Foi uma experiência incrível e enriquecedora. Teve a duração de 3 meses, e tive a oportunidade de aplicar conhecimentos teóricos em um ambiente com praticidade, como também desenvolver habilidades essenciais para uma carreira na área de vendas.

Pode-se observar que como estagiária, as minhas atividades foram desenvolvidas de forma correta. Criei e implementei campanhas na redes sociais da loja para promover os produtos, atender os clientes com eficiência e cortesia, verifique os produtos disponíveis para garantir que não falte para os clientes e informei a supervisora, organizei tarefas diárias e cumpri prazos e metas estabelecidas na loja, sempre ajudando além de uma comunicação clara e respeitosa.

Diante de tudo isso, pude observar os pontos positivos e negativos no decorrer do meu estágio. Alguns pontos positivos foram: o ambiente acolhedor, pois a loja é pequena e tem o ambiente mais familiar e acolhedor; A interatividade, pois tive mais contato direto com os clientes; Experiência prática e intensa, pois a loja é pequena, então tive bastante oportunidade de lidar com diversas tarefas, desde atendimento ao cliente e organização de estoque, até a gestão de redes sociais e vendas. Isso proporcionou um aprendizado prático e abrangente, desenvolvendo habilidades diversas e rapidamente.

Alguns pontos negativos durante o estágio foram a rotina repetitiva, pois como é uma loja pequenas as tarefas foram repetitivas além de alternadas; pressão para vender os produtos que estão a mais tempo na loja, a proprietária da loja coloca muita pressão para atingir as metas de vendas; menor estrutura e recursos, a loja não tem recursos tecnológicos e de treinamento comparada a empresas maiores, e isso limita o acesso a ferramentas e oportunidades de desenvolvimento profissional; a falta de especialização como a estrutura da loja é pequena.

Desse modo, em meio a todo o período estagiando, pude vivenciar de forma prática as atividades, adquirindo conhecimentos e habilidades valiosas para minha formação profissional. A experiência de estagiar em uma loja com estrutura pequena me proporcionou um aprendizado abrangente, permitindo-me atuar em diversas áreas, desde o atendimento ao cliente e organização de estoque até a participação em ações de marketing digital e vendas. A proximidade com a proprietária permitiu

um ambiente de trabalho colaborativo e acolhedor, contribuindo para meu desenvolvimento pessoal e profissional.

A experiência de estagiar na loja ASM Construções consolidou meu interesse pela área de administração e me forneceu ferramentas práticas para atuar profissionalmente. Agradeço a oportunidade de aprendizado e a confiança depositada em mim. Considero este estágio um passo significativo na minha trajetória profissional.

REFERÊNCIAS

CERUTTI, Ana; WAGNER, Lúcia. Habilidades sociais no atendimento ao público.

Revista de Psicologia da IMED, Jan.-Jun. 2014, v. 6, n. 1, p. 40-46.

Equipe editorial de Conceito.de. (26 de Abril de 2013). Atualizado em 17 de Julho de 2019. *Estágio - O que é, conceito e definição*. Conceito.de. <https://conceito.de/estagio>

CHURCHILL JR., Gilbert A.; PETER, J. Paul. **Marketing**: criando valor para os clientes.

Tradução de Cecília Camargo Bartalotti e Cid Knipel Moreira. 2. ed. São Paulo:

Saraiva, 2000.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

OLIVEIRA, E. S. G. CUNHA, V. L. **O estágio supervisionado na formação continuada docente à distância**: desafios a vencer e construção de novas subjetividades. In: *Revista de Educação a Distância*, v. 5, n. 14, 2006. p. 12-13. Disponível em: <http://www.um.es/ead/red/14/>.

SANTOS, F. J. *O Ensino de Línguas Estrangeiras*. 2. ed. São Paulo: Editora ABC, 2015. p. 134.

SILVA, J. A. A importância da educação a distância no Brasil. *Portal Educação*, 12 set. 2023. Disponível em: <https://www.portaleducacao.com.br/artigos/educacao-a-distancia-brasil>.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.