



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

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

GABRIELLY DE ABREU DA CONCEIÇÃO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO: EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL EM UMA
PAPELARIA**

**GUARABIRA – PB
2025**

GABRIELLY DE ABREU DA CONCEIÇÃO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO: EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL EM UMA
PAPELARIA**

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

C744r

Conceição, Gabrielly de Abreu da

Relatório de estágio: experiência profissional em uma papelaria /
Gabrielly de Abreu da Conceição.- Guarabira, 2025.

19f.; il.; color.

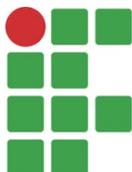
Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). –
Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2025.

"Orientação: Prof. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha"

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Vendas. 3. Fidelização. 4. Tomada de
decisão. 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.56(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 **Gabrielly de Abreu da Conceição** - matrícula 202213800040, declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado “**Relatório de estágio supervisionado: experiência profissional em uma papelaria**”, protocolado para avaliação final; o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: **100 (cem)**.

Guarabira (PB), 18 de Março de 2025.

Marusa Hitaly da Silva Cunha
Matrícula SIAPE 1688132

GABRIELLY DE ABREU DA CONCEIÇÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO: EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL EM UMA PAPELARIA

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 18 de março de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA**
Data: 25/03/2025 11:04:59-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Orientadora - IFPB)

Documento assinado digitalmente
 **MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA**
Data: 25/03/2025 11:06:01-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Coordenação de Estágio - IFPB)

Documento assinado digitalmente
 **MARCELO PEREIRA CRUZ**
Data: 25/03/2025 21:48:57-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Marcelo Pereira Cruz (Supervisor – Papelaria Sagrada Família)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho às duas pessoas mais especiais da minha vida e que foram essenciais nessa jornada acadêmica.

À minha avó Lídia Maria, suas palavras de encorajamento foram fundamentais durante toda a trajetória pessoal, mas especialmente na acadêmica. Sua força e apoio me inspiraram a seguir mesmo diante das adversidades.

Dedico também ao meu esposo, meu maior companheiro e incentivador. Seu amor, paciência, compreensão, auxílio e incentivo me deram forças para superar todos os desafios e concluir este processo tão importante.

A vocês, minha eterna gratidão!

AGRADECIMENTOS

A jornada até aqui não foi fácil, mas se tornou leve com apoio, paciência e amor de pessoas especiais que estiveram comigo nessa etapa tão importante da vida.

Agradeço a Deus e a Virgem Maria por todo amparo nos momentos difíceis e por me darem forças para não desistir. A fé é a base da minha vida, e sem ela eu não teria chegado tão longe.

Agradeço a minha avó, Lidia Maria, que renunciou sua vida por mim desde criança e me ensinou os valores mais preciosos da vida. Você foi minha primeira referência de força e dedicação, me guiou com sabedoria, firmeza e dedicação, me incentivando a seguir mesmo com os desafios e por ensinar que a educação é sempre o melhor caminho a seguir

Ao meu amado esposo, José Carlos, por seu companheirismo incansável, por ser meu alicerce e minha motivação. O seu amor, paciência e cuidado foram essenciais para que continuasse firme no meu propósito. Nos momentos de cansaço e incerteza você me encorajou e mostrou o quanto somos mais fortes juntos. Obrigada por acreditar no meu potencial quando eu mesma duvidava e por celebrar e vibrar comigo a cada conquista.

Aos meus amigos Arnaryellen de Araújo e Jhonatan Souto pelos momentos de descontração, pelas palavras de incentivo e por estarem ao meu lado sempre, vocês foram fundamentais para que essa etapa se tornasse mais fácil e agradável.

A minha orientadora, Marusa Hitaly, pela disposição em auxiliar, pela paciência e dedicação para que esse trabalho fosse concluído.

Esse sonho não é só meu, é também de vocês. E por isso, deixo aqui meus mais sinceros agradecimentos.

“É justo que muito custe o que muito vale.”
(Santa Teresa D’Ávila)

RESUMO

O estágio em uma pequena papelaria proporcionou uma experiência prática do que se via em teoria no Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial. Nesse período, foram desenvolvidas diversas atividades fundamentais para o funcionamento da empresa, tais como: atendimento ao cliente que inclui perceber necessidades, orientar, auxiliar na tomada de decisão e incentivar a fidelização de clientes. Nas vendas, apresentar de forma transparente o valor final da compra e os meios de pagamento, registrar a venda e emitir a fatura do cliente. Na logística de entrada e saída de mercadorias, monitorando os produtos para ter um abastecimento eficaz e evitar faltas. Tais experiências contribuíram para o desenvolvimento de habilidades e competências pessoais e profissionais, como comunicação, adaptabilidade, proatividade e resolução de problemas.

Palavras-chave: Gestão Comercial. Estágio. Fidelização. Experiências.

ABSTRACT

The internship in a small stationery store provided a practical experience of what was seen in theory in the Higher Technology Course in Commercial Management. During this period, several activities were developed that were fundamental to the operation of the company. Such as: customer service that includes perceiving needs, guide, assist in decision-making and encourage customer loyalty. In sales, transparently present the final amount of the purchase and the means of payment, register the sale and issue the customer's invoice. In the logistics of incoming and outgoing goods, monitoring products to have an effective supply and avoid shortages. Such experiences contributed to the development of personal and professional skills and competencies, such as communication, adaptability, proactivity, and problem solving.

Keywords: Commercial Management. Internship. Loyalty. Experiences.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Parte externa da papelaria.....	12
Figura 2 – Parte interna da papelaria.....	13

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	9
2.	OBJETIVOS	11
	2.1 OBJETIVO GERAL	11
	2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
3.	RELATO DE ESTÁGIO	12
	3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	12
	3.1.1 LOCAL DO ESTÁGIO E ASPECTOS FÍSICOS DA EMPRESA	12
	3.1.2 DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO	13
	3.1.3 PERFIL DA EMPRESA	13
	3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	14
4.	CONCLUSÃO	16
	REFERÊNCIAS	17

1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado é um dos momentos mais importantes na vida acadêmica e individual, porque ele permite que o discente coloque em prática os conhecimentos adquiridos durante o processo de aprendizagem. Além disso, permite que o universitário amplie seus conhecimentos, adquira novas competências, aprimore suas habilidades e cresça profissionalmente, permitindo que o estagiário tenha conhecimento do mercado de trabalho, que a cada dia se torna mais competitivo.

O curso de Gestão Comercial é amplo e permite que os diversos setores comerciais sejam explorados. Este relatório de estágio busca descrever as atividades que foram realizadas na Papelaria Sagrada Família durante este processo de aprendizagem, cujas atividades realizadas foram atendimento ao cliente, vendas e logística de entrada e saída de mercadorias.

O processo de logística é de suma importância para as organizações, visto que, através dela, é possível manter uma melhor organização e estruturação na empresa. Uma boa gestão de rotatividade garante que a loja esteja sempre abastecida e atualizada, sem ter excesso de mercadorias, permitindo renovações constantes. A rotatividade evita o acúmulo de produtos, permitindo a otimização do espaço, e reduzindo o risco de danificação. A rotatividade do estoque também permite que o capital não fique parado, o que geraria custos excessivos para empresa.

De acordo com Bertaglia (2009, p. 273)

O abastecimento eficiente de produtos trata de entregar de maneira acertada os produtos certos, no lugar certo, no tempo certo e na quantidade certa. Esse é um processo orientado para estratégias e práticas logísticas que nascem com a demanda do consumidor.

As vendas são fundamentais para que qualquer negócio continue atuando no mercado, visto que é por meio delas que ocorrem as trocas de produtos por recursos financeiros, garantindo receita para a manutenção da organização e para que haja sustentabilidade financeira. De acordo com Bertaglia (2009, p. 129), “o cliente é a essência da existência das empresas”. Essa ideia é construída a partir do fato de que são os clientes que fazem com que essas trocas ocorram, então, as vendas e os clientes são o coração da empresa, dessa forma, sem clientes não há empresa, e de forma recíproca, sem a empresa não há clientes.

Segundo Santos (2024), o atendimento é fator determinante para a conquista e manutenção de clientes e, mais que isso, configura um aspecto fundamental para a própria sobrevivência da empresa. Dessa forma, atuar diretamente com atendimento ao cliente proporciona interações interpessoais diretas, aumentando a percepção das necessidades, desejos e preferências, mas principalmente de como o atendimento influencia a decisão de compra do consumidor e em como pode ser um fator determinante para a vantagem competitiva empresarial.

O estágio teve início em 30 de agosto de 2024 com término em 07 de dezembro de 2024, com 25 horas semanais, totalizando ao final do estágio 312 horas.

Este processo de aprendizagem foi relevante principalmente na parte pessoal, pois colaborou com o desenvolvimento de competências, e proporcionou progresso individual e profissional. Além disso, tornou-se possível desempenhar na prática tudo o que foi visto durante o processo acadêmico e compreender de forma mais clara, ampla e sucinta as facilidades e dificuldades do setor profissional e auxiliar no melhor funcionamento da papelaria de pequeno porte.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Descrever as atividades desenvolvidas na Papelaria Sagrada Família.

2.2 Objetivos específicos

- Apresentar as características físicas e o perfil do estabelecimento.
- Descrever as principais atividades realizadas no atendimento ao cliente, vendas e logística.
- Relatar as competências técnicas e comportamentais adquiridas durante o estágio.

3 RELATO DE ESTÁGIO

3.1 Identificação da empresa

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

A Papelaria Sagrada Família está localizada na rua Rui Barbosa, centro da cidade de Alagoinha - PB, cujo CEP é 58390-000, e seu e-mail é: pereira.marcelo5@gmail.com

A infraestrutura da empresa é simples e eficiente. A entrada é composta por uma porta de aço que durante o funcionamento permanece sempre aberta e por uma placa de identificação, conforme mostra a Figura 1:

Figura 1 – Parte externa da papelaria



Fonte: Autoral (2024)

O interior da loja é dividido em duas partes por um balcão, atrás do balcão ficam os atendentes, no outro espaço ficam as prateleiras com produtos maiores deixando

os clientes livres para escolher livremente seus produtos e serem atendidos, conforme mostra a Figura 2:

Figura 2 – Parte interna da papelaria



Fonte: Autoral (2024)

3.1.2 Dados referentes ao estágio

O Estágio foi realizado na Papelaria Sagrada Família, com carga horária de 25 horas semanais e 312 horas totais. O supervisor de estágio é o gerente da papelaria Marcelo Pereira Cruz, cujo e-mail é: marcelo152act@hotmail.com

3.1.3 Perfil da empresa

A Papelaria Sagrada Família tem uma estrutura jurídica caracterizada pelo Microempreendedor Individual (MEI). Sua estrutura organizacional é composta apenas por duas pessoas: a proprietária Danielle Vasconcellos Rodrigues Cruz e o gerente Marcelo Pereira Cruz. A empresa está inserida no segmento de comércio, mais especificamente no setor varejista, pois envolve uma venda direta, geralmente em poucas quantidades, direto ao seu consumidor final.

A ideia principal de abrir um negócio, começou totalmente diferente da proposta atual. A empresa teve início na feira livre, vendendo miudezas, a partir disso, os consumidores começaram a procurar por artigos de papelaria, e com isso, a

proprietária enxergou uma nova oportunidade de negócio, a fim de suprir a necessidade de seus clientes, e ainda na feira livre deram início às vendas de caderno, lápis, entre outros.

Posteriormente, percebendo que, o negócio estava dando resultados positivos, surgiu a ideia de colocar um ponto físico, mas, a princípio a ideia principal era abrir um negócio de artigos religiosos, contudo, analisando o mercado da cidade de Alagoinha, notou-se que a localidade não tinha muitas opções de lojas de materiais escolares, apenas o básico, e por isso muitas vezes os potenciais consumidores se deslocavam para cidades vizinhas por falta de variedades.

Dessa forma, a empresa de artigos religiosos teve um novo foco: procurar nas escolas da cidade, as listas de materiais escolares para suprir a necessidade local, porém, estes tipos de produtos, teriam uma maior saída no período de volta às aulas. A partir dessa análise, percebeu-se a necessidade de diferenciar os produtos que seriam oferecidos aos consumidores, então houve um investimento na parte de serviços, eletrônica, artigos religiosos, e no foco da empresa: artigos de papelaria em geral.

Com a diversificação, é possível que o capital gire durante o ano todo, não apenas em épocas sazonais. Atualmente, a Papelaria Sagrada Família, se tornou um dos locais referência da cidade quando se trata de materiais, serviços e acessórios.

3.2 Atividades desenvolvidas

As atividades desenvolvidas durante o estágio foram atendimento ao cliente, vendas e logística de entrada e saída de mercadorias.

Ao acolher o cliente, cria-se um ambiente acolhedor e amigável para que ele possa apresentar suas necessidades, e assim é possível fornecer informações detalhadas sobre os produtos e serviços disponíveis, preços, características, exibir diferentes marcas, produtos e suas funcionalidades e fazer sugestões que agreguem valor para auxiliar no processo de tomada de decisão.

Após o esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e da tomada de decisão do cliente, de forma transparente, apresenta-se ao consumidor o valor final da compra ou serviço, se houve desconto ou não, e as formas de pagamento. Em seguida a compra é lançada no sistema Diatech, para que a aquisição seja registrada e possa

ser emitida a nota fiscal. Depois de finalizado o pagamento, os produtos comprados são verificados e embalados antes de serem entregues ao comprador.

Levando em consideração que a papelaria não conta com estoque, é preciso observar o que precisa ser repostado com agilidade, para que não haja escassez. Por isso, o planejamento de compras é alinhado com a demanda e com a sazonalidade. O armazenamento dos insumos é feito de forma estratégica, logo, os produtos com maiores demandas estão situados em locais com acesso mais fáceis.

Além de todas essas etapas feitas para o bom gerenciamento da papelaria e satisfação dos clientes, resolver possíveis problemas de forma eficiente, buscando sanar suas necessidades e atender às suas expectativas contribui para que a organização tenha uma boa reputação, dessa forma, busca-se sempre manter um bom relacionamento e incentivar os retornos por meio dos bons atendimentos aos clientes.

Essas atividades foram de suma importância, visto que durante o curso de Gestão comercial, são pagas cadeiras sobre comportamento do consumidor, administração de materiais e qualidade, e administração de vendas. Isso possibilita que a teoria seja colocada em prática, aperfeiçoando o aprendizado, além de aprimorar as habilidades pessoais.

4 CONCLUSÃO

O estágio realizado na papelaria de pequeno porte reforçou o quanto é importante uma gestão adequada para manter a eficiência. Além disso é de suma importância para a formação do estudante e é também uma excelente forma de vivenciar na prática o mercado e de executar os conhecimentos adquiridos durante o Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, permitindo que eles sejam aplicados e aprimorados.

Este período de atividades transpareceu o quão desafiador pode ser lidar diretamente com o público, vendas e logística respectivamente. Mas, em contrapartida, estar inserida em um espaço e demanda real, torna perceptível a importância de estar atento aos clientes, suas respectivas necessidades e buscar resolver da melhor forma as possíveis adversidades.

Ademais, esta experiência enriquecedora contribuiu consideravelmente para que o progresso de competências pessoais e profissionais fossem desenvolvidas e melhoradas. Durante o estágio, habilidades como comunicações interpessoais e atendimento ao cliente foram aperfeiçoadas.

Além disso, a prática no ambiente de uma microempresa proporcionou oportunidade para que a capacidade de lidar com as adversidades cotidianas do ambiente comercial fosse ampliada, e possibilitou que a proatividade e adaptabilidade fossem desenvolvidas de forma notáveis. Dessa forma, foi possível alinhar a teoria e a prática de forma otimizada.

De acordo com a experiência vivenciada, a sugestão é que a microempresa expanda seu espaço físico, para que os potenciais clientes possam circular mais à vontade para efetuar suas compras e usufruir de seus serviços.

REFERÊNCIAS

BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

SANTOS, Julio Cesar S. **Qualidade No Atendimento Ao Cliente**. Disponível em: < [Qualidade No Atendimento Ao Cliente - Julio Cesar S. Santos - Google Livros](#) >. Acesso em 02.10.2024.