



**INSTITUTO
FEDERAL**

Paraíba

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

CAMPUS GUARABIRA

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

JOSÉ FERNANDES NETO

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM VENDAS
NA EMPRESA NORDESA LOGISTICA E DISTRIBUIÇÃO EM JOÃO PESSOA - PB**

GUARABIRA – PB
2025

JOSÉ FERNANDES NETO

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM VENDAS
NA EMPRESA NORDESA LOGISTICA E DISTRIBUIÇÃO EM JOÃO PESSOA - PB**

Relatório técnico-científico apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia
em Gestão Comercial do Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba,
Campus Guarabira, como requisito parcial à
obtenção do título de Gestor Comercial.

GUARABIRA – PB
2025

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

F363r Fernandes Neto, José
Relatório de atividades de estágio supervisionado em vendas na empresa
nordesa logística e distribuição em João Pessoa - PB / José Fernandes
Neto.- Guarabira, 2025.
2f.; il.; color.

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

"Orientação: Prof. Dr. Luís Antônio Félix Júnior."

Referências.

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

CDU 658.811(0.067)

Elaborada por Ana Carine da Costa Gonçalves - CRB 000676



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) JOSE FERNANDES NETO – matrícula 202223800048. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado “RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM VENDAS NA EMPRESA NORDESA LOGISTICA E DISTRIBUIÇÃO EM JOÃO PESSOA – PB”, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 85.

Guarabira (PB), 11 de agosto de 2025.

Luiz Antonio Felix Júnior
1220722

TERMO DE APROVAÇÃO

Aluno: José Fernandes Neto

Curso: Curso Superior de Tecnologia em
Gestão Comercial

Período/Ano: 2025.1

Tipo de Documento: Relatório técnico-científico

Modalidade: Atividade Profissional, Estágio, ou Jovem Aprendiz

Título: Relatório de Atividades de Estágio Supervisionado em vendas na empresa Nordesa Logística e Distribuição em João Pessoa – PB

PARECER

O Relatório de Atividades de Estágio II foi submetido para análise e aprovado em 11/08/2025.



Documento assinado digitalmente
LUIZ ANTONIO FELIX JUNIOR
Data: 21/08/2025 23:20:09-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Luiz Antonio Félix Júnior

Professor Orientador



Documento assinado digitalmente
MARUSA HITLY DA SILVA CUNHA
Data: 21/08/2025 21:37:04-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Marusa Hitaly da Silva Cunha

Coordenadora de Estágio

Walker Rubens Guedes da Silva

Supervisor de Estágio

AGRADECIMENTOS

Agradeço à empresa pela oportunidade de estágio e por todo o aprendizado que tive nesse período. Foi uma experiência muito importante para meu crescimento profissional, e sou grato por todo o apoio recebido. Também quero agradecer à minha família, que sempre esteve ao meu lado, me incentivando e apoiando em cada etapa. Aos meus amigos, pelo companheirismo e motivação, e aos meus colegas de curso, pelas trocas de experiências e pelo apoio ao longo dessa jornada. Sem a ajuda de todos, essa fase não teria sido tão enriquecedora.

RESUMO

Este relatório detalha as tarefas realizada durante um estágio supervisionado em vendas que ocorreu na empresa Nordesa Logística e Distribuição, situada em João Pessoa-PB. Essa experiência faz parte do currículo do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do IFPB Campus Guarabira. O estágio, que ocorreu entre 4 de novembro de 2024 e 10 de março de 2025, visou principalmente aplicar o que foi aprendido em sala de aula no dia a dia da empresa, concentrando-se na área comercial. A Nordesa, que é a distribuidora oficial da Nestlé na Paraíba, é conhecida por sua organização logística e excelência no atendimento, sendo um ótimo lugar para aprimorar habilidades em vendas, busca de novos clientes e negociação. A base teórica utilizada envolveu ideias como gestão de vendas (Kotler; Keller, 2016), logística completa (Ballou, 2006), cuidado com o cliente (Zeithaml *et al.*, 1990) e táticas de negociação (Fisher; Patton, 2011), que foram cruciais para o trabalho realizado. Entre as atividades mais importantes, incluem-se o planejamento de caminhos para visitar clientes, a criação de ofertas comerciais sob medida, a busca por novos clientes e o estudo do mercado. Essa vivência ajudou a fortalecer habilidades técnicas e sociais, como a capacidade de se comunicar, trabalhar em grupo e solucionar problemas, além de mostrar como é importante unir o conhecimento teórico à prática. A conclusão é que o estágio foi muito importante para o desenvolvimento profissional, preparando o estagiário para os desafios do mercado de logística e vendas.

Palavras-chave: Estágio supervisionado; Vendas; Logística; Atendimento ao cliente; Prospecção.

ABSTRACT

This report details the tasks carried out during a supervised sales internship at Nordesa Logística e Distribuição, located in João Pessoa, Paraíba. This experience is part of the curriculum for the Higher Education Program in Commercial Management at IFPB Campus Guarabira. The internship, which took place from November 4, 2024, to March 10, 2025, aimed primarily to apply the knowledge acquired in the classroom to the company's daily operations, with a focus on the commercial area. Nordesa, the official distributor of Nestlé in Paraíba, is known for its logistical organization and excellence in customer service, making it an excellent place to enhance skills in sales, customer acquisition, and negotiation. The theoretical foundation included concepts such as sales management (Kotler; Keller, 2016), integrated logistics (Ballou, 2006), customer care (Zeithaml et al., 1990), and negotiation strategies (Fisher, Ury & Patton, 2011), which were crucial to the work performed. Key activities included planning client visitation routes, creating tailored commercial offers, prospecting new clients, and studying the market. This experience helped strengthen both technical and social skills, such as communication, teamwork, and problem-solving, while highlighting the importance of integrating theory with practice. The conclusion is that the internship was highly valuable for professional development, preparing the intern for the challenges of the logistics and sales market.

Keywords: Supervised internship; Sales; Logistics; Customer service; Prospecting.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Logo da Empresa	11
Figura 2 - Entrada da Empresa	11
Figura 3 - Realizando prospecção de novos clientes para a empresa.....	14

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Caracterização da prática profissional.....	11
Quadro 2 – Caracterização da organização	13

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL	10
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 Objetivo Geral	11
1.2.3 Objetivos específicos	11
1.3 JUSTIFICATIVA	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	14
3.1 DADOS GERAIS.....	14
3.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO.....	14
3.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	14
4 RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	16
4.1.2 Dados referentes ao estágio.....	16
4.1.3 Perfil da empresa	17
4.1.4 Atividades desenvolvidas.....	17
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
REFERÊNCIAS	20

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo descrever as atividades realizadas durante o estágio supervisionado na empresa Nordesa Logística e Distribuição, desenvolvido no período de 04/11/2024 a 10/03/2025, especificamente no setor comercial. O estágio é uma etapa essencial na formação acadêmica, pois permite ao estudante vivenciar na prática os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso. Durante esse período, foi possível aplicar conteúdos abordados nas disciplinas técnicas, como fundamentos da administração, gestão da qualidade, gestão de pessoas, gestão de marketing, comportamento organizacional, técnicas de vendas e negociação, legislação trabalhista, tributária e empresarial, estratégia empresarial e matemática comercial e financeira.

A escolha da Nordesa Logística e Distribuição como local de estágio se deu em razão da relevância da empresa no setor logístico e pela oportunidade de atuar em um ambiente dinâmico e desafiador. A empresa se destaca por sua atuação no transporte e distribuição de produtos, oferecendo soluções logísticas eficientes e inovadoras para clientes de diversos segmentos. Essa experiência prática possibilitou não apenas a observação e compreensão dos processos internos da organização, mas também a aplicação direta de técnicas e estratégias voltadas à área comercial.

Além de contribuir para o desenvolvimento técnico, o estágio proporcionou uma vivência importante para o aprimoramento de competências interpessoais, como comunicação, empatia, trabalho em equipe e resolução de problemas. A proximidade com clientes e colaboradores da empresa permitiu desenvolver uma visão mais ampla sobre o comportamento do mercado e as expectativas dos consumidores, favorecendo a criação de estratégias comerciais mais eficazes e alinhadas às necessidades do público.

Este relatório apresenta, inicialmente, uma breve caracterização da empresa e seu histórico de atuação no mercado. Em seguida, são descritas as atividades realizadas durante o estágio, destacando como essas práticas contribuíram para consolidar o aprendizado teórico e desenvolver habilidades técnicas e comportamentais fundamentais para o exercício da profissão. Ao final, são apresentadas reflexões sobre os resultados alcançados e os impactos dessa experiência na formação acadêmica e no preparo para futuros desafios profissionais.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL

O Quadro 1 a seguir apresenta a caracterização da prática profissional:

Quadro 1 – Caracterização da prática profissional

Área de atuação	Comercial
Local de estágio	Nordesa Logística e Distribuição
Departamento/Setor	Setor Comercial
Período	De 04/11/2024 a 10/03/2025
Carga horária semanal e total	20 horas semanais / 360 horas total

Fonte: Autoral (2025).

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

- ✓ Descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado na empresa Nordesa Logística e Distribuição, no setor comercial.

1.2.3 Objetivos específicos

- ✓ Compreender a estrutura organizacional e os principais processos operacionais do setor comercial da Nordesa Logística e Distribuição;
- ✓ Aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em disciplinas como Fundamentos de Administração, Gestão de Marketing e Técnicas de Vendas e Negociação na execução das atividades diárias do setor comercial;
- ✓ Contribuir para o desenvolvimento e aprimoramento de estratégias comerciais que visem melhorar o atendimento ao cliente e fortalecer a relação empresa-consumidor;

1.3 JUSTIFICATIVA

O estágio foi essencial para aplicar na prática os conhecimentos teóricos do curso e desenvolver habilidades técnicas e interpessoais. A escolha da Nordesa Logística e Distribuição se deu pela relevância da empresa no setor e pela oportunidade de atuar no setor comercial, ampliando a visão sobre o mercado e contribuindo para a formação profissional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O estágio supervisionado em vendas na empresa Nordesa Logística e Distribuição em João Pessoa - PB permitiu a aplicação prática de conceitos teóricos fundamentais para a formação profissional na área comercial e logística. Este referencial aborda os principais temas que embasaram as atividades desenvolvidas durante o estágio, incluindo gestão de vendas, logística e distribuição, atendimento ao cliente e estratégias de negociação. A gestão de vendas é um processo estratégico que engloba planejamento, execução e controle das atividades comerciais, conforme destacam Kotler e Keller (2016).

Um bom gerenciamento de vendas envolve etapas como prospecção de clientes, abordagem, apresentação de propostas, negociação e pós-venda, visando não apenas à conquista, mas também à fidelização de clientes (Dalberto et al., 2017). Durante o estágio, essas etapas foram aplicadas no acompanhamento de clientes da Nordesa, com o auxílio de ferramentas como CRM (*Customer Relationship Management*) para otimizar a eficiência do processo comercial.

No que se refere à logística e distribuição, esse setor é essencial para empresas como a Nordesa, pois garante que os produtos cheguem ao destino dentro do prazo e em condições adequadas (Ballou, 2006). A gestão logística da empresa abrange o controle de estoques, o planejamento de rotas de entrega e a coordenação entre os setores de vendas e operações, evitando falhas no atendimento. Fleury e Ribeiro (2001) destacam que a logística integrada é um fator de competitividade, pois alinha produção, armazenamento e transporte de forma eficiente. Durante o estágio, foi possível observar como a sincronia entre vendas e logística impacta diretamente a satisfação do cliente e a eficiência operacional.

Outro aspecto relevante foi o atendimento ao cliente, considerado um diferencial competitivo no mercado atual (Zeithaml et al., 1990). Na Nordesa, estratégias como comunicação clara sobre prazos e condições de entrega, além da coleta constante de feedback, foram essenciais para manter um relacionamento positivo com os clientes. Lovelock e Wirtz (2016) reforçam que a satisfação do cliente está diretamente ligada à qualidade do serviço prestado, o que exige treinamento contínuo da equipe e processos bem definidos.

Por fim, as estratégias de negociação foram fundamentais para o fechamento de vendas e a manutenção de parcerias comerciais. Fisher, Ury e Patton (2011) destacam que uma negociação eficaz requer preparo, escuta ativa e capacidade de adaptação às necessidades do cliente. Durante o estágio, técnicas como argumentação baseada em benefícios e métodos de fechamento foram aplicadas para garantir acordos vantajosos tanto para a empresa quanto para

os clientes. Martinelli e Almeida (2018) complementam que a negociação não se limita ao momento da venda, mas é um processo contínuo que influencia o relacionamento a longo prazo.

Contudo, este referencial apresentado demonstra como os conceitos de gestão de vendas, logística, atendimento ao cliente e negociação foram aplicados durante o meu estágio na Nordesa Logística e Distribuição. Tendo em vista, que esses conhecimentos foram essenciais para o desenvolvimento das atividades práticas, reforçando a importância da integração entre teoria e prática na formação profissional. A experiência me permitiu compreender como a eficiência operacional e a qualidade no atendimento impactam diretamente os resultados comerciais, consolidando os meus aprendizados necessários para atuação no mercado de logística e vendas.

3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

3.1 DADOS GERAIS

Razão social	Nordesa Logística e Distribuição Ltda
Nome fantasia	Não disponível
Endereço	Avenida Cruz das Armas, 2222, Cruz das Armas, João Pessoa – PB, CEP 58087-000
Área geográfica de atuação	Estados da Paraíba (João Pessoa, Sousa, Campina Grande, Patos).
Produtos e serviços oferecidos	Coordenação e desenvolvimento de projetos logísticos para transporte de carga, transporte rodoviário de carga, carga e descarga, representação comercial.
Quantidade de colaboradores	A matriz emprega entre 301 a 500 funcionários
Logomarca (2025)	Fonte: Acervo Próprio 

3.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO

A Nordesa Logística e Distribuição Ltda foi fundada em 24 de março de 1987, na cidade de João Pessoa, Paraíba, com o objetivo de oferecer soluções logísticas eficientes e personalizadas. Ao longo dos anos, a empresa expandiu suas operações, estabelecendo filiais em cidades estratégicas, como Patos, em 29 de dezembro de 1998, além de unidades em Sousa (PB) e Recife (PE). Essa trajetória de crescimento reflete o compromisso da organização com a melhoria contínua, a inovação em serviços logísticos e a ampliação de sua presença na região Nordeste.

3.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Nordesa Logística e Distribuição Ltda., fundada em 1987, é uma distribuidora oficial dos produtos Nestlé no estado da Paraíba. Com sede na Avenida Cruz das Armas, 2222, no bairro de Cruz das Armas, em João Pessoa, a empresa possui filiais em Sousa e Patos, ampliando sua presença no estado. A empresa oferece um portfólio diversificado de produtos, incluindo as linhas Nestlé, Garoto e Purina, atendendo a diversos segmentos do

mercado. Com uma equipe altamente comprometida e especializada, a Nordesa busca fornecer soluções completas para negócios de diferentes portes, desde pequenos varejistas até grandes estabelecimentos comerciais.

A Nordesa mantém presença ativa nas redes sociais, como Instagram e Facebook, onde compartilha novidades e interage com seus clientes. Além disso, a empresa disponibiliza canais de comunicação direta, como telefone e e-mail, para atender às necessidades de seus parceiros comerciais. Com uma trajetória de mais de três décadas, a Nordesa se consolidou como líder no ramo de distribuição do varejo alimentar na Paraíba, destacando-se pelo compromisso com a qualidade e a eficiência logística.

4 RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

4.1.2 Dados referentes ao estágio

Durante o estágio, realizamos diversas atividades ligadas ao planejamento e execução de vendas, sempre buscando atender bem os clientes e expandir os negócios. A primeira etapa do meu trabalho foi organizar um roteiro antes de sair para as visitas, garantindo que tudo fosse bem planejado para aproveitar melhor o tempo e atender todos os clientes do dia de forma eficiente.

As Figuras 1 e 2 demonstram as imagens retiradas pelo próprio autor, primeiro da logo da empresa e segundo da entrada principal onde está localizado a empresa.

Figura 2: Entrada da Empresa

Figura 1: Logo da Empresa



Fonte: Acervo Próprio (2025)



Fonte: Acervo Próprio (2025)

Nas visitas, apresentamos propostas de vendas, levando em contato as necessidades de cada cliente e mostrando os benefícios dos produtos e serviços oferecidos. Além disso, essas interações ajudaram a fortalecer o relacionamento com os clientes e a entender melhor o mercado, permitindo oferecer soluções mais adequadas.

Além disso, outra parte importante do estágio foi a busca por novas oportunidades, o que envolveu pesquisar o mercado, analisar concorrentes e identificar possíveis clientes que poderiam se interessar pelos produtos da empresa. Para isso, utilizamos diferentes estratégias,

como networking e visitas exploratórias, sempre com o objetivo de ampliar a carteira de clientes e aumentar as vendas.

Portanto, com essa experiência, aprendi a importância de um bom planejamento, de uma comunicação clara e de um atendimento próximo e personalizado. O estágio me ajudou a desenvolver habilidades essenciais para a área de vendas e me preparou melhor para atuar no mercado, mostrando como é importante estar sempre atento às oportunidades e manter um bom relacionamento com os clientes.

4.1.3 Perfil da empresa

Seu foco está na distribuição eficiente de produtos para diversos tipos de clientes, desde pequenos varejistas até grandes estabelecimentos comerciais. A empresa se destaca pelo compromisso com a qualidade, eficiência logística e uma equipe especializada que garante um atendimento de excelência. Com mais de três décadas de experiência, a Nordesa é reconhecida como uma referência na área de distribuição do varejo alimentar na região, A Nordesa Logística e Distribuição Ltda. atende principalmente ao mercado varejista na Paraíba, abrangendo desde pequenos comércios de bairro até grandes redes de supermercados. Seu público-alvo inclui comerciantes que buscam produtos da Nestlé, Garoto e Purina, especialmente aqueles que priorizam a qualidade e a eficiência na entrega. Quanto aos colaboradores, a Nordesa conta com uma equipe diversificada e especializada.

Ademais, a empresa valoriza profissionais com perfil dinâmico, que saibam trabalhar em equipe e que estejam comprometidos com a excelência no atendimento e na logística. É comum que colaboradores atuem em áreas como logística e distribuição, sendo responsáveis pelo armazenamento, manuseio e transporte dos produtos; vendas e atendimento ao cliente, cuidando do relacionamento direto com clientes e parceiros comerciais; e gestão e suporte, envolvendo áreas administrativas, financeiras e operacionais.

Neste sentido, a Nordesa se destaca por promover um ambiente de trabalho que incentiva o desenvolvimento profissional, prezando pela capacitação e engajamento de sua equipe. Essa cultura contribui para que a empresa mantenha um alto padrão de qualidade nos serviços prestados.

4.1.4 Atividades desenvolvidas

- ✓ **Planejamento da rota:** Antes de sair para as visitas, organize o roteiro do dia para otimizar o tempo e garantir um atendimento eficiente a todos os clientes programados.
- ✓ **Visitas a clientes:** Realizei visitas regulares aos clientes para apresentar produtos e serviços, fortalecer o relacionamento comercial e identificar necessidades específicas.

- ✓ **Elaboração de propostas de vendas:** Apresentei propostas personalizadas de acordo com o perfil de cada cliente, destacando os benefícios dos produtos e buscando sempre melhores oportunidades de negócios.
- ✓ **Busca por novas oportunidades:** Experimentei o mercado e analisei concorrentes para identificar novas possibilidades de expansão e crescimento.
- ✓ **Prospecção de novos clientes:** Fiz contatos estratégicos, utilizei networking e realizei visitas exploratórias para ampliar a carteira de clientes da empresa (**Figura 3**).

Figura 3 - Realizando prospecção de novos clientes para a empresa



Fonte: Acervo Próprio (2025).

Essas experiências fortaleceram minhas habilidades organizacionais, de liderança e de tomada de decisão, além de aprimorar minha capacidade de atuar sob pressão e lidar com diferentes demandas administrativas de forma eficaz.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio foi uma experiência essencial para desenvolver habilidades práticas na área de vendas e prospecção de clientes. A rotina diária, desde o planejamento da rota até as visitas e negociações, permitiu que eu entendesse melhor a dinâmica do mercado e a importância de um atendimento estratégico. Os desafios enfrentados ao longo do estágio foram cruciais para meu amadurecimento profissional, ao exigir habilidades de tomada de decisão, gestão do tempo e elaboração de soluções práticas para problemas complexos, muitas vezes relacionados à dinâmica comercial.

Essa experiência me proporcionou uma visão integrada do funcionamento de uma organização, reforçando a importância da colaboração entre equipes e do alinhamento estratégico para alcançar resultados sustentáveis. Além disso, a prospecção ativa e a busca por novas oportunidades me ensinaram a ser mais observador e proativo, características fundamentais para alcançar bons resultados. Além disso, a vivência no campo reforçou a necessidade de uma comunicação clara e persuasiva para conquistar e fidelizar clientes. Com essa experiência, me sinto mais preparado para atuar na área comercial, aplicando os conhecimentos adquiridos de forma eficiente e focada em resultados. Esse aprendizado prático complementou minha formação acadêmica, fornecendo uma base sólida para enfrentar futuros desafios no ambiente profissional.

REFERÊNCIAS

- BALLOU, R. H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- DALBERTO, M. *et al.* **Gestão de Vendas e Negociação**. São Paulo: Atlas, 2017.
- FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. **Como Chegar ao Sim**. Rio de Janeiro: Imago, 2011.
- FLEURY, Paulo Fernando; RIBEIRO, A. **A indústria de prestadores de serviços logísticos no Brasil**: caracterizando os principais operadores. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 25, Campinas. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2001.
- KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2016.
- LOVELOCK, C. H.; WIRTZ, J.. **Services Marketing: People, Technology, Strategy**. 8. ed. Hackensack, NJ: World Scientific Publishing Co. Inc., 2016.
- MARTINELLI, D. P.; ALMEIDA, A. P. **Negociação e Solução de Conflitos**. São Paulo: Atlas, 2018.
- ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering service quality: balancing customer perceptions and expectations**. New York: Free Press, 1990.