INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

CAMPUS GUARABIRA

SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

ANA VITÓRIA FIGUEIRÊDO SANTOS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA UNIDADE DA L&M TELECOM NA CIDADE DE ALAGOA GRANDE-PB

GUARABIRA/PB
2025

ANA VITÓRIA FIGUEIRÊDO SANTOS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA UNIDADE DA L&M TELECOM NA CIDADE DE ALAGOA GRANDE-PB

Relatório técnico-científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Comercial.

GUARABIRA/PB
2025

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S237r Santos, Ana Vitória Figueirêdo

Relatório de atividades desenvolvidas na unidade da l&m telecom na cidade de Alagoa Grande-PB / Ana Vitória Figueirêdo Santos.- Guarabira, 2025.

28f.; il.; color.

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

"Orientação: Profa. Ma. Aniuska Almeida Nepomuceno Fontinelli."

Referências.

1. Marketing. 2. Administração de empresa. 3. Atendimento ao cliente. 4. Telecomunicação. 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.8(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) Ana Vitória Figueiredo Santos - matrícula 202213800059. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado RELATÓRIO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA UNIDADE DA L&M TELECOM NA CIDADE DE ALAGOA GRANDE-PB, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 100 .

Guarabira (PB), 18 de Agosto de 2025

gov.br Documento assinado digitalmente
ANIUSKA ALMEIDA NEPOMUCENO FONTINELLI
Data: 27/08/2025 08:45:10-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Aniuska Almeida Neponucemo Fontinelli
Mat.: 3486924

TERMO DE APROVAÇÃO

Aluno: Ana Vitória Figueirêdo Santos	
Curso: Tecnólogo em Gestão Comercial	**Período/Ano:** 2025.1
Tipo de Documento: Relatório Técnico-científico	
Modalidade: Estágio	
Título: Relatório de atividades desenvolvidas na unidade da L&M Telecom na cidade de Alagoa Grande-PB	

PARECER

O Relatório de Atividades de Estágio II foi submetido para análise e aprovado em 21/08/2025.

gov.br Documento assinado digitalmente
ANIUSKA ALMEIDA NEPOMUCENO FONTINELLI
Data: 27/08/2025 09:01:21-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Aniuska Almeida Neponucemo Fontinelli

Professora Orientadora

gov.br Documento assinado digitalmente
MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA
Data: 21/08/2025 17:10:27-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Marusa Hitaly da Silva Cunha

Coordenadora de Estágio

gov.br Documento assinado digitalmente
CLAUDINETE DA SILVA SANTOS
Data: 27/08/2025 09:28:28-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Lider da Unidade da L&M Telecom em Alagoa Grande-PB - Claudinete Da Silva Santos

Supervisora de Estágio

AGRADECIMENTOS

A Deus, meu sustento e refúgio em todos os momentos da minha vida. A Ele, que nunca me abandonou, mesmo quando eu duvidei de mim mesmo. Foi nos momentos mais silenciosos, nas madrugadas cansativas e nas idas e vindas para as aulas, que senti Sua presença me dando forças para continuar. Obrigado, meu Deus, por abrir caminhos, por renovar minhas esperanças e por me mostrar que todo esforço vale a pena quando confiamos em Ti.

À minha Mãe, Luciana, minha guerreira, que enfrentou comigo cada madrugada acordada, cada ida a Guarabira, cada momento de cansaço e dúvida. Obrigado por nunca reclamar, por segurar minha mão quando eu quis parar, por cada abraço silencioso que me dizia: “você consegue”. Nada disso seria possível sem o seu amor e sua dedicação incansável. Mãe, essa conquista também é sua.

À minha Avó, minha Mili, que com seu jeitinho simples e cheio de sabedoria, foi minha fonte de conforto e fé. Cada vez que me despedia para mais uma viagem, suas palavras e suas orações me acompanhavam no caminho. A senhora talvez não saiba o quanto isso me deu força. Em cada passo que dei, levei comigo sua presença, seu amor e sua bênção.

Essa vitória não é só minha. É nossa. De cada lágrima, de cada sacrifício, de cada gesto de amor que me trouxe até aqui. Gratidão eterna a vocês.

"Grandes realizações não são feitas por impulso,
mas por uma soma de pequenas realizações."

— Vincent Van Gogh

RESUMO

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado obrigatório realizado na empresa LM Telecom, localizada no município de Alagoa Grande – PB. A organização atua na comercialização de serviços de internet, chips de celular e rastreadores GPS. O estágio ocorreu entre os dias 02 de dezembro de 2024 e 07 de abril de 2025, com uma carga horária total de 180 horas. A introdução contextualiza a importância do estágio como parte integrante da formação acadêmica, proporcionando ao estudante a oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos na prática. O referencial teórico aborda conceitos relacionados ao atendimento ao cliente, vendas e marketing digital, elementos fundamentais para a atuação na área administrativa. Na caracterização da organização, são apresentados aspectos estruturais e funcionais da LM Telecom, destacando sua missão, visão, valores e estrutura organizacional. As atividades desenvolvidas envolveram atendimento ao público, emissão de boletos, preenchimento de contratos, controle de pagamentos, conferência de dados e auxílio na organização do ambiente de trabalho. A atuação da estagiária contribuiu para o aprimoramento de habilidades interpessoais, conhecimento de rotinas administrativas e maior compreensão sobre o funcionamento do setor de telecomunicações. Nas considerações finais, destaca-se a relevância da experiência adquirida para a formação profissional, a melhoria do relacionamento com o público e o desenvolvimento de competências essenciais para o mercado de trabalho.

Palavras-chave: Estágio supervisionado; Administração; Atendimento ao cliente; Telecomunicações.

ABSTRACT

This report describes the activities developed during the mandatory supervised internship carried out at LM Telecom, a company located in the city of Alagoa Grande - PB. The organization operates in the commercialization of internet services, cell phone chips and GPS trackers. The internship took place between December 2, 2024 and April 7, 2025, with a total workload of 180 hours. The introduction contextualizes the importance of the internship as an integral part of academic training, providing the student with the opportunity to apply theoretical knowledge in practice. The theoretical framework addresses concepts related to customer service, sales and digital marketing, fundamental elements for working in the administrative area. In the characterization of the organization, structural and functional aspects of LM Telecom are presented, highlighting its mission, vision, values and organizational structure. The activities developed involved customer service, issuing invoices, filling out contracts, controlling payments, checking data and assisting in organizing the work environment. The intern's work contributed to the improvement of interpersonal skills, knowledge of administrative routines and a greater understanding of how the telecommunications sector works. In the final considerations, the relevance of the experience acquired for professional training, the improvement of relationships with the public and the development of essential skills for the job market are highlighted.

Key-words: Supervised internship; Administration; Customer service; Telecommunications.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Logomarca da organização..... 20
Figura 2 – Matriz da L&M Telecom em Guarabira-PB 20
Figura 3 – Identidade organizacional da empresa 21
Figura 4 – Tela inicial de recebimento de pagamentos 23
Figura 5 – Tela de abertura de solicitações de suporte técnico 24

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Caracterização da prática profissional 13
Quadro 2 – Dados gerais da organização 18

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IFPB	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
CRM	Customer Relationship Management (Gestão de Relacionamento com o Cliente)
ERP	Enterprise Resource Planning (Sistema Integrado de Gestão Empresarial)
LM Telecom	L&M Telecomunicações (nome comercial da empresa)
PB	Paraíba (Unidade Federativa)

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 12

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL 12

1.2 OBJETIVOS 13

1.3 JUSTIFICATIVA 14

2 REFERENCIAL TEÓRICO 14

2.1 MARKETING 15

2.2 MARKETING DE VAREJO 16

2.2 BRANDING 16

3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO 18

3.1 DADOS GERAIS 18

3.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO 18

3.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 20

4 RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS 22

4.1 ATIVIDADE 1 – PAGAMENTOS 22

4.2 ATIVIDADE 2 – DEMANDA DE SERVIÇOS 22

4.3 ATIVIDADE 3 –COBRANÇA 22

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 26

REFERÊNCIAS 27

1 INTRODUÇÃO

O estágio é uma etapa fundamental na formação profissional, pois permite ao discente vivenciar na prática os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, desenvolver competências técnicas e interpessoais, e compreender a dinâmica do mercado de trabalho. Representa uma ponte entre a teoria e a realidade organizacional, contribuindo para a formação de um profissional mais preparado e alinhado às exigências do mundo corporativo.

O presente relatório tem a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas no estágio realizado pelo discente Ana Vitória Figueirêdo Santos, como requisito para a conclusão do curso superior de Tecnologia em Gestão Comercial, ofertado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – Campus Guarabira. O estágio foi realizado no período de 02 de dezembro de 2024 a 07 de abril de 2025, na empresa LM Telecom, especificamente na unidade localizada na cidade de Alagoa Grande – PB, no setor de Atendimento ao Cliente, com ênfase na área financeira. Na empresa, as atividades foram supervisionadas por um responsável interno da LM Telecom, e no âmbito do IFPB, a discente foi orientada pela professora Aniuska Almeida Nepomuceno Fontinelli.

As atividades desenvolvidas durante o programa de estágio incluíram: recebimento de pagamentos, abertura e acompanhamento de solicitações de clientes, e atuação no setor de cobrança. Tais atividades foram executadas com base nos conteúdos teóricos ministrados no decorrer do curso, especialmente nas disciplinas de Gestão Financeira, Atendimento ao Cliente, Técnicas de Negociação, e Sistemas de Informação.

Este relatório está estruturado da seguinte forma: nesta seção inicial são apresentados a caracterização da prática profissional, os objetivos gerais e específicos e a justificativa do estágio. Na segunda seção será apresentado o referencial teórico que fundamenta a prática realizada. Na terceira seção será feita a caracterização da empresa, com breve histórico de sua atuação no mercado, além da apresentação da identidade e estrutura organizacionais. Na quarta seção serão relatadas detalhadamente as atividades desenvolvidas, sempre relacionadas com a fundamentação teórica. Por fim, a quinta seção trará as considerações finais do estágio, destacando os aprendizados adquiridos e os impactos dessa vivência na formação profissional da discente.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL

Quadro 1 apresenta as informações principais sobre o estágio realizado na empresa LM Telecom, na unidade localizada em Alagoa Grande, Paraíba.

Quadro 1 – Caracterização da prática profissional

Área de atuação	Finanças, atendimento ao cliente, gestão de inadimplência.
Local de estágio	LM Telecom – Unidade Alagoa Grande-PB.
Departamento/Setor	Setor de Atendimento ao Cliente (ênfase na área financeira)
Período	De 02 de dezembro de 2024 a 07 de abril de 2025.
Carga horária semanal e total	30 horas semanais | 480 horas totais.

Fonte: Autoral (2025)

1.2 OBJETIVOS

Esta seção apresenta os objetivos que nortearam a realização do estágio supervisionado na empresa LM Telecom, com foco no setor de atendimento ao cliente e área financeira. Os objetivos foram definidos com a finalidade de orientar as atividades práticas, promover o desenvolvimento de habilidades profissionais e possibilitar a aplicação dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso técnico em Gestão Comercial.

1.1.1 Objetivo Geral

O presente relatório tem como objetivo relatar as atividades desenvolvidas durante o estágio na LM Telecom, no setor de atendimento ao cliente, com foco na área financeira.

1.1.2 Objetivos específicos

- Apresentar o Histórico da empresa L&M Telecom;
- Desenvolver habilidades no atendimento ao cliente;
- Receber pagamentos;
- Realizar abertura de solicitações;
- Conciliar conteúdos vistos durante o Curso de Gestão Comercial com práticas realizadas dentro da empresa.

1.3 JUSTIFICATIVA

A escolha por realizar o estágio na empresa LM Telecom foi motivada pelo desejo de vivenciar, na prática, a dinâmica de uma organização consolidada no setor de telecomunicações, reconhecida regionalmente por sua estrutura, inovação e compromisso com a qualidade dos serviços prestados. A decisão de atuar especificamente no setor de atendimento ao cliente, com ênfase na área financeira, se deu pela relevância desse setor para o funcionamento da empresa, uma vez que envolve diretamente o relacionamento com os clientes e o controle das receitas — aspectos fundamentais para a sustentabilidade do negócio.

A oportunidade surgiu por meio da identificação da LM Telecom como uma empresa acessível e disposta a contribuir com a formação profissional de estudantes, oferecendo um ambiente de aprendizado prático, recursos adequados e acompanhamento por profissionais experientes. A viabilidade da realização do estágio se confirmou pelo alinhamento entre as atividades propostas e os conteúdos estudados no curso técnico em Gestão Comercial, o que permitiu a aplicação efetiva dos conhecimentos teóricos em um contexto real.

Além disso, a LM Telecom desempenha um papel significativo no mercado regional, especialmente no interior da Paraíba, sendo responsável por conectar milhares de pessoas à internet e a serviços de comunicação. Sua presença contribui diretamente para o desenvolvimento econômico e social das localidades onde atua, gerando empregos, fomentando o acesso à informação e promovendo inclusão digital. Por essas razões, o estágio nessa empresa representou uma oportunidade enriquecedora tanto para o desenvolvimento profissional quanto para a compreensão do impacto positivo que organizações bem estruturadas podem gerar em suas comunidades.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico que embasa as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado na LM Telecom está fundamentado em três áreas-chave: marketing, marketing de varejo e branding. Esses campos do conhecimento foram essenciais para compreender a lógica das ações praticadas no setor de atendimento ao cliente com foco financeiro, onde atuei diretamente no recebimento de pagamentos, abertura de solicitações, suporte técnico e, principalmente, nas negociações com clientes inadimplentes.

A aplicação dos princípios de marketing foi percebida no esforço constante da empresa em manter um relacionamento próximo e satisfatório com seus clientes, valorizando o atendimento humanizado e a resolução rápida das demandas. O marketing de varejo, por sua vez, se fez presente nas estratégias adotadas para apresentar os serviços, fidelizar consumidores e adaptar soluções de acordo com as necessidades individuais de cada cliente, fortalecendo a relação direta e personalizada, típica do varejo de serviços.

2.1. MARKETING

O marketing, enquanto área estratégica dentro das organizações, está diretamente relacionado à identificação e satisfação das necessidades dos consumidores, bem como à geração de valor para o cliente e para a empresa. Kotler e Keller (2012, p. 4) definem marketing como: “um processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos obtêm aquilo de que necessitam e desejam por meio da criação, oferta e troca de produtos de valor com outros.”

Durante o estágio na LM Telecom, as ações voltadas para o atendimento eficiente, a resolução de problemas e a negociação com clientes inadimplentes demonstraram a importância do marketing de relacionamento. O atendimento humanizado, contínuo e personalizado da empresa é uma prática essencial para a manutenção e fidelização de clientes, que reconhecem o valor da marca não apenas pelo serviço prestado, mas também pela experiência oferecida no contato com os atendentes.

A aplicação dos princípios de marketing foi percebida no esforço constante da empresa em manter um relacionamento próximo e satisfatório com seus clientes, valorizando o atendimento humanizado e a resolução rápida das demandas. O marketing de varejo, por sua vez, se fez presente nas estratégias adotadas para apresentar os serviços, fidelizar consumidores e adaptar soluções de acordo com as necessidades

individuais de cada cliente, fortalecendo a relação direta e personalizada, típica do varejo de serviços.

Churchill e Peter (2000, p. 5) ressaltam que: “o marketing eficaz é aquele que entende o consumidor, identifica suas necessidades e cria soluções superiores às dos concorrentes para satisfazê-las de forma lucrativa.” Essa definição complementa a prática observada durante o estágio, onde o foco esteve sempre em atender as necessidades específicas dos clientes, fortalecendo o relacionamento e gerando valor contínuo para a empresa e o consumidor.

2.2. MARKETING DE VAREJO

Embora a LM Telecom atue com prestação de serviços recorrentes, muitos aspectos de sua atuação envolvem práticas de marketing de varejo, principalmente no contato direto com o consumidor e na oferta de planos, combos e serviços adicionais, como telefonia móvel e rastreamento veicular. Las Casas (2011, p. 21) destaca que: “o varejo tem como objetivo atender às necessidades imediatas do consumidor, com ênfase na conveniência, atendimento e disponibilidade do produto ou serviço.”

Durante o estágio, a atuação na linha de frente do atendimento ao cliente revelou como a abordagem consultiva e o conhecimento sobre os planos da empresa são essenciais para a retenção e satisfação do consumidor. O marketing de varejo também se manifestou nas estratégias para lidar com clientes inadimplentes, onde foi necessário aplicar técnicas de negociação e empatia para promover acordos que beneficiassem ambos os lados, mantendo o vínculo com a empresa.

Segundo Levy e Weitz (2012, p. 7), “o varejo envolve todas as atividades que agregam valor aos produtos e serviços vendidos aos consumidores para uso pessoal ou familiar.” Essa perspectiva se manifesta nas práticas cotidianas da LM Telecom, onde o atendimento consultivo e a personalização das ofertas agregam valor, aumentando a satisfação e a fidelização dos clientes.

2.3. BRANDING

Já o branding esteve presente na forma como a empresa constrói e reforça sua identidade perante os consumidores, utilizando-se não apenas da padronização visual, mas também da qualidade no atendimento, da empatia nas negociações e da disponibilidade constante de suporte, inclusive aos finais de semana. Assim, os fundamentos teóricos dessas três áreas foram vivenciados diariamente no estágio,

contribuindo significativamente para o meu desenvolvimento profissional e para a percepção da importância de estratégias integradas no relacionamento com o cliente e na consolidação da marca no setor de telecomunicações.

O branding esteve presente de forma prática em toda a experiência de estágio, desde o uso da identidade visual da empresa (uniformes, logomarca, cores institucionais) até o compromisso com o atendimento humanizado. Segundo Aaker (2007, p. 10), “marca é um ativo estratégico, capaz de gerar valor para o cliente e criar uma vantagem competitiva sustentável”.

Na LM Telecom, a imagem da empresa está associada à proximidade com a comunidade, à confiabilidade nos serviços e à disponibilidade constante (inclusive aos domingos e feriados). Esse posicionamento reforça o branding da organização como uma empresa acessível e preocupada com o bem-estar de seus clientes. O bom atendimento, a clareza na comunicação e a eficácia na solução de problemas são partes integrantes da construção de uma marca forte.

Kotler e Keller (2012, p. 269) afirmam que “uma marca forte resiste melhor à concorrência, à crise e permite à empresa cobrar preços superiores.”
Na LM Telecom, o fortalecimento da marca através do atendimento humanizado e da proximidade com o cliente cria uma imagem sólida e confiável no mercado local, funcionando como diferencial competitivo.

3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

No Quadro 2 é possível observar as informações gerais da Empresa em que foram realizadas as atividades de estágio.

3.1 3.1. DADOS GERAIS

Quadro 2 – Dados gerais da organização

Razão social	RSM CONSULTORIA EM TELECOMUNICAÇÕES
Nome fantasia	L&M TELECOM
Endereço	Rua Doutor Francisco Montenegro,510-Centro. Alagoa Grande
Área geográfica de atuação	Paraíba
Produtos e serviços oferecidos	Internet Banda larga Telefone Fixo TV: canais em HD Rastreamento Veicular Telefonia Móvel
Quantidade de colaboradores	3
Logomarca	L&M Telecom

Fonte: Autoral (2025)

3.2 3.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO

A L&M Telecom a mais de 20 atua no mercado como prestador de serviço em internet banda larga por fibra óptica, fornecendo o que há de mais moderno em tecnologia da telecomunicação. Estabelecida na cidade de Guarabira e atuando em mais de 20 municípios circunvizinhos gerando emprego e renda, ajudando e conectando pessoas a rede mundial de informações com segurança, velocidade e estabilidade em suas conexões, assim é a L&M Telecom, mais que internet. Produtos e Serviços: Sendo

pioneira na oferta de internet no brejo paraibano em conexão por FIBRA ÓTICA a L&M Telecom oferta ao público em geral vários planos de internet com ultra velocidades, estabilidade em suas conexões e segurança. Planos e combos que cabe em seu orçamento. Outros produtos se fazem presentes em nossa grade.

TELEFONIA MÓVEL, chip com ligações ilimitadas.

TELEFONIA FIXA: planos ideias para residências e empresas.

GPS RASTREAMENTO VEICULAR: segurança de seu veículo e bem-estar, com monitoramento e informações em tempo real. Claro que toda essa estrutura de ofertas, produtos e serviços está assegurada por uma equipe de técnicos treinada para atender nossos clientes.

SUPORTE TÉCNICO: Todos os dias de DOMINGO a DOMINGO, inclusive nos FERIADOS, solicitando serviço estaremos apostos para atender.

ATENDIMENTO AO CLIENTE: Uma equipe treinada com um atendimento humanizado também de DOMINGO a DOMINGO inclusive nos FERIADOS, tirando dúvidas, abrindo solicitações para o suporte técnico e para os atender de forma rápida e eficiente.

A empresa L&M Telecom (RSM CONSULTORIA EM TELECOMUNICAÇÕES, inscrita no CNPJ 44.772.380/0001-58), é uma entidade jurídica localizada na cidade de Guarabira, Paraíba. Sua matriz está situada no endereço R. Luiz Porpino da Silva, 199 - Areia Branco, Guarabira - PB, 58200-000. O provedor de internet L&M Telecom, possui escritórios em mais 20 cidades circunvizinhas, incluindo uma unidade na cidade de Alagoa Grande, onde o estágio supervisionado foi realizado, localizado na Rua Doutor Francisco Montenegro, 510, Centro, Alagoa Grande, Paraíba, CEP 58.388-000.

A fim de ilustrar melhor a estrutura organizacional e a identidade visual da empresa, apresento, na Figura 1, a logomarca da LM Telecom, com as cores da empresa, azul e amarelo.

Na Figura 2, em seguida, encontra-se uma imagem da frente da matriz da empresa na cidade de Guarabira, Paraíba, que reflete sua relevância no setor de telecomunicação.

Figura 1 - Logomarca da organização

Fonte: Google Fotos (2025).

Figura 2 – Matriz da L&M Telecom em Guarabira-PB

Fonte: Google Maps (2025).

3.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O planejamento estratégico de uma organização deve seguir etapas essenciais para garantir a conquista de uma vantagem competitiva. A primeira dessas etapas é a definição da identidade da empresa desde a sua fundação.

De acordo com Machado (2009, p. 24), uma empresa de sucesso é aquela que possui uma identidade institucional bem definida, construída por meio de sua missão, visão e valores. Esses elementos refletem claramente a imagem da organização,

demonstrando que ela compreende seu propósito e compartilha um conjunto sólido de princípios.

A estrutura da empresa é organizada em diversos setores: atendimento, financeiro, comercial, vendas internas e externas, cancelamento, reativação, cobrança, estoque, suporte técnico, tecnologia da informação (TI), marketing e Serasa. Cada setor conta com líderes responsáveis e colaboradores que integram as equipes de trabalho.

A Figura 3 ilustra a forma como a identidade organizacional da L&M Telecom está estruturada:

Figura 3 – Identidade Organizacional da empresa

Fonte: Autoral (2024).

No período de estágio, a loja situada na cidade de Alagoa Grande contava com uma líder de escritório responsável pela gestão da unidade, um colaborador contratado sob regime CLT, seis técnicos responsáveis pelos atendimentos externos e uma estagiária na área de atendimento.

4 RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio da Empresa L&M Telecom, me proporcional uma experiência abrangente no Setor de Atendimento ao Cliente, voltada para a área financeira. Utilizando o sistema operacional ERP Voalle.

4.1 ATIVIDADE 1 – Setor de Recebimento de Pagamentos

- No setor de Recebimento de Pagamentos, minhas atividades consistiram em registrar os pagamentos dos clientes nos sistemas financeiros da empresa, verificar a autenticidade dos documentos e emitir os comprovantes. Além disso, realizei a conciliação de caixa para garantir a precisão dos registros financeiros. O objetivo dessas atividades era assegurar a correta contabilização dos pagamentos, evitar erros e fraudes, e manter o controle financeiro da empresa. Durante esse processo, desenvolvi habilidades em sistemas financeiros, atenção aos detalhes, organização e responsabilidade.

4.2 ATIVIDADE 2 – Setor de Solução de Demandas de Serviços

- No setor de Solução de Demandas de Serviços, realizei a abertura e o acompanhamento de solicitações dos clientes, abrangendo instalações, reparos e suporte técnico. O processo envolvia o registro das demandas no sistema de CRM, o acompanhamento do andamento dos chamados, o contato com os clientes para informar sobre o status da resolução e a garantia da satisfação do cliente. O objetivo principal era assegurar que as necessidades dos clientes fossem atendidas de forma eficiente e oportuna, mantendo a qualidade dos serviços prestados pela empresa. Durante essa experiência, desenvolvi habilidades em comunicação, resolução de problemas, organização, trabalho em equipe e uso de sistemas de ERP Voalle.

4.3 ATIVIDADE 3 – Setor de Cobrança

No Setor de Cobrança, o processo de atendimento ao cliente segue um fluxo bem estruturado, baseado em uma planilha atualizada diariamente, a qual lista os clientes que se encontram em situação de bloqueio financeiro. A partir dessa organização, cada atendente recebe uma quantidade específica de clientes sob sua responsabilidade, com a finalidade de realizar os contatos e conduzir as negociações. A comunicação com o cliente pode ocorrer por meio de mensagens

via WhatsApp ou através de ligações telefônicas, de acordo com a estratégia definida para cada caso.

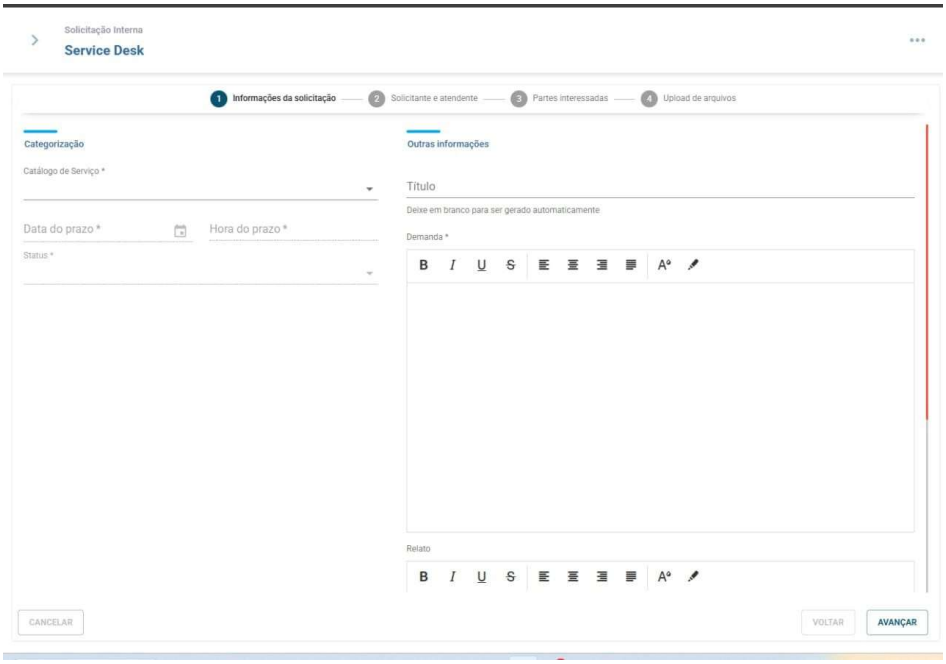
O principal objetivo dessa atuação é buscar a regularização dos débitos em aberto por meio de acordos viáveis, que contemplem tanto as possibilidades financeiras do cliente quanto os interesses da empresa. Durante essa experiência, foi possível desenvolver e aprimorar diversas habilidades essenciais, como a capacidade de negociação, a comunicação clara e assertiva, a empatia nas interações, a gestão eficiente de conflitos e o domínio dos sistemas utilizados no processo de cobrança, fundamentais para o sucesso das negociações e a manutenção de um bom relacionamento com o cliente.

Figura 4 – Tela inicial de recebimento de pagamentos

Fonte: Acervo pessoal (2025).

Na Figura 4 a tela de recebimento de pagamentos, do nosso sistema operacional ERP Voalle, onde será digitado o número de registro de cada boleto, para que possa ser feito de maneira correta.

Figura 5 – Tela de abertura de solicitações de suporte técnico



Fonte: Acervo Pessoal (2025).

A Figura 5 é a parte inicial onde registramos as solicitações de suporte técnico, onde iremos pesquisar o nome do cliente e em seguida selecionar qual problema ele relatou.

O estágio supervisionado na LM Telecom foi uma experiência transformadora a formação acadêmica. Desde o primeiro dia, ficou claro que não se trataria apenas de uma oportunidade de aprendizado teórico, mas de um verdadeiro teste de habilidades, adaptação e crescimento. Realizar o estágio em uma empresa de telecomunicações o colocou em contato direto com a realidade do mercado, onde cada cliente atendido, cada negociação realizada e cada desafio enfrentado trouxeram lições valiosas. No atendimento ao cliente, aprendesse a importância da paciência e da escuta ativa. Muitas vezes, lidar com clientes insatisfeitos ou com dificuldades financeiras, e nesse contexto que percebesse o quanto uma comunicação clara e empática pode fazer a diferença.

Com o tempo, foi desenvolvida uma abordagem mais estratégica para lidar com essas situações, encontrando soluções viáveis tanto para a empresa quanto para os clientes.

No setor financeiro e de cobrança, onde foi um dos maiores desafios: negociar pagamentos e buscar reduzir a inadimplência sem comprometer o relacionamento com os clientes. É nesse momento que compreendesse o equilíbrio delicado entre firmeza e flexibilidade, aprendendo a analisar cada caso de forma individual e a propor acordos que

beneficiassem ambas as partes. Além disso, essa experiência ajudou a entender como as decisões financeiras impactam diretamente o funcionamento da empresa. Participar da organização de fluxos de pagamento, entender os processos de faturamento e contribuir para o controle financeiro proporcionaram uma visão mais ampla sobre o que significa manter um negócio sustentável. Porém, mais do que o conhecimento técnico, o que realmente se levara dessa experiência é o crescimento pessoal. Aprendendo a trabalhar sob pressão, a se comunicar de forma mais eficiente e a lidar com desafios de maneira profissional. Ao final do estágio, sai mais confiante, pronto para novos desafios, ciente de que cada experiência, por mais desafiadora que seja, representa uma oportunidade de aprendizado e evolução.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização do estágio supervisionado na LM Telecom proporcionou uma vivência rica e significativa para a formação profissional. Todos os objetivos estabelecidos no início do trabalho foram plenamente alcançados, tanto os gerais quanto os específicos. Foi possível não apenas aplicar os conhecimentos adquiridos durante o curso de Gestão Comercial, como também desenvolver novas habilidades técnicas e comportamentais essenciais para o mercado de trabalho.

Durante o estágio, atividades como atendimento ao cliente, recebimento de pagamentos, registro de demandas e negociação de dívidas permitiram o aprimoramento da comunicação, empatia, organização e resolução de problemas. A experiência prática em uma empresa do ramo de telecomunicações reforçou a importância do atendimento humanizado e da gestão eficiente de processos financeiros para o sucesso da organização.

Além disso, o estágio favoreceu a compreensão da dinâmica do setor, do funcionamento de sistemas de ERP e CRM, e da importância de estratégias de marketing e branding na fidelização de clientes. Como sugestão de melhoria, recomenda-se à empresa a ampliação de treinamentos periódicos para os colaboradores do atendimento, com foco em técnicas de negociação e inteligência emocional, o que pode contribuir ainda mais para a qualidade do serviço prestado e satisfação dos clientes.

Em suma, o estágio foi fundamental para consolidar a aprendizagem acadêmica, construir maturidade profissional e fortalecer o preparo para novos desafios na área de gestão comercial.

REFERÊNCIAS

AAKER, David A. **Criando e Gerenciando Marcas de Sucesso**. 3. ed. São Paulo: Futura, 2007.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de Varejo**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CHURCHILL, Gilbert A.; PETER, J. Paul. **Marketing**: criando valor para os clientes. São Paulo: Saraiva, 2000.

LEVY, Michael; WEITZ, Barton A. **Administração de varejo**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012.