



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

MARLENE SOBRAL LIRA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO: DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES E DA
CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA DO CURSINHO SOBRAL**

GUARABIRA - PB

2025

MARLENE SOBRAL LIRA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO: DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES E DA
CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA DO CURSINHO SOBRAL**

Relatório de Estágio apresentado à
Coordenação de Estágio do Instituto
Federal da Paraíba, Campus Guarabira,
como requisito parcial para conclusão do
Curso Superior Tecnólogo em Gestão
Comercial.

Orientadora: Profa. Hawylla Monteiro de
Oliveira Rodrigues.

GUARABIRA - PB

2025

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

L768r

Lira, Marlene Sobral

Relatório de estágio: descrição das atividades e da contextualização histórica do cursinho sobral / Marlene Sobral Lira.- Guarabira, 2025.
22f.; il.; color.

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

"Orientação: Profa. Ma. Hawylla Monteiro de Oliveira Rodrigues."

Referências.

1. Administração de empresa. 2. Marketing. 3. Fluxo de caixa. 4. Atendimento ao público. 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658(0.067)

Elaborada por Ana Carine da Costa Gonçalves - CRB 000676

MEC – SETEC
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DE ENSINO
COORDENAÇÃO DO CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

DECLARAÇÃO DE APROVAÇÃO DE RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Na condição de orientador(a) do(a) aluno(a) Marlene Sobral Lira, matrícula (202213800073) no Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba - Campus Guarabira. Declaro para os fins que foram cumpridas por ele todas as atividades e carga horária previstas para o Estágio Obrigatório para conclusão do curso, tendo o aluno apresentado a versão final do relatório de estágio intitulado o Relatório de estágio: Descrição das atividades e da contextualização histórico do cursinho Sobral, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 18 de Agosto de 2025 e definiu-se a seguinte nota: 100.

Guarabira/PB, 18 de Agosto de 2025.

PROF. Me. Hawylla Monteiro de Oliveira Rodrigues
SIAPE N°.3436249

MARLENE SOBRAL LIRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial.

Orientadora: Profa. Hawylla Monteiro de Oliveira Rodrigues.

Aprovado em 18 de Agosto de 2025.

BANCA EXAMINADORA
Documento assinado digitalmente
gov.br HAWYLLA MONTEIRO DE OLIVEIRA RODRIGUES
Data: 18/08/2025 14:59:17-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Profa. Hawylla Monteiro de Oliveira Rodrigues (Orientadora - IFPB)

Pfa. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Coordenadora de estágio - IFPB)

DEDICATÓRIA

Dedico este relatório a todas as pessoas que de alguma forma, contribuíram para que eu chegasse até aqui e tornasse realidade o grande sonho da minha vida, a conquista da minha graduação.

Aos meus pais (*in memoriam*), a minha família com cada palavra de incentivo, gesto de apoio, demonstração de carinho, compreensão nos momentos difíceis.

Esta conquista representa um marco em minha vida, também não seria possível sem aquelas pessoas que acreditaram em mim mesmo quando eu duvidei que me deram a mão nos momentos desafiadores e que celebram comigo cada pequena vitória ao longo dessa caminhada.

A todos vocês, minha eterna gratidão.

AGRADECIMENTOS

Quero expressar minha profunda gratidão a Deus, por ter me sustentado com força, coragem e sabedoria ao longo de toda a minha jornada até a conclusão do curso. Agradeço imensamente à minha família, que esteve ao meu lado em todos os momentos, oferecendo apoio incondicional.

Ao meu esposo, que está à frente da nossa empresa, onde pude estagiar. Sou muito grata aos meus professores da IFPB, que foram fundamentais nesse processo, aos meus orientadores, Eufrásio e Hawylla, pelo acompanhamento, incentivo constante, como também a minha professora e supervisora Bruna. Não poderia deixar de mencionar os grupos de trabalho com os quais caminhei sempre prontos a enfrentar cada desafio comigo.

A todos que fizeram parte dessa trajetória, meu muito obrigado.

“Tudo posso naquele que me fortalece”

Filipenses, 4:13

RESUMO

Este relatório tem como objetivo apresentar as atividades realizadas durante o estágio supervisionado na área administrativa do Cursinho Sobral, localizado na cidade de Guarabira-PB, entre outubro de 2024 e janeiro de 2025. O estágio teve como principal finalidade aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Gestão Comercial, proporcionando uma vivência prática nas rotinas administrativas da empresa. Durante o estágio, foram desenvolvidas atividades nos setores de marketing, fluxo de caixa, atendimento ao público e controle de estoque. Entre as principais tarefas, destacam-se: criação de conteúdos para redes sociais, organização de pagamentos, elaboração de planilhas financeiras, recepção de alunos e verificação de materiais necessários para o funcionamento da instituição. A experiência permitiu compreender melhor o funcionamento de uma empresa e reforçou a importância da organização, do bom atendimento e da gestão financeira. Foram também observadas oportunidades de melhoria nos processos, como a automatização do atendimento virtual, a modernização dos meios de pagamento e uma sugestão de abertura de uma cantina. O estágio contribuiu para o desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais, representando uma etapa essencial na formação profissional da estagiária.

Palavras-chave: Estágio. Gestão Comercial. Cursinho Sobral.

ABSTRACT

This report aims to present the activities carried out during the supervised internship in the administrative area of Cursinho Sobral, located in the city of Guarabira-PB, between October 2024 and January 2025. The internship's main purpose was to apply the knowledge acquired throughout the Commercial Management course, providing practical experience in the company's administrative routines. During the internship, activities were developed in the areas of marketing, cash flow, customer service and inventory control. Among the main tasks, the following stand out: creating content for social networks, organizing payments, preparing financial spreadsheets, welcoming students and checking materials necessary for the institution's operation. The experience allowed a better understanding of how a company works and reinforced the importance of organization, good service and financial management. Opportunities for improving processes were also observed, such as automating virtual service, modernizing payment methods and a suggestion to open a canteen. The internship contributed to the development of technical and behavioral skills, representing an essential stage in the intern's professional training.

Key-words: Internship. Commercial management. Sobral Preparatory Course.

LISTA DE FIGURA

Figura 1- Logomarca do cursinho	16
Figura 2 - Sala	17
Figura 3 - Recepção	17
Figura 4 - <i>Post</i> no Instagram.	18
Figura 5 - Divulgação no Instagram.	19

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. OBJETIVO	13
2.1 Objetivo geral	13
2.2 Objetivos específicos.	13
3. REFERENCIAL TEÓRICO	14
4. RELATO DE ESTÁGIO	16
4.1 Identificação da empresa	16
4.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa	16
4.1.2 Dados referentes ao estágio.....	16
4.1.3 Perfil da empresa	17
4.2 Atividades desenvolvidas.	18
5. CONCLUSÃO	21
REFERÊNCIAS.	22

1 INTRODUÇÃO

O estágio é uma oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso, proporcionando uma vivência prática essencial para o desenvolvimento profissional.

Segundo Scalabrin e Molinari (2013), a prática é o ponto de partida para o crescimento do saber, onde o estudante encontra os desafios reais e a aplicação de seus conhecimentos.

De acordo com a Lei nº 11.788/2008, o estágio é uma atividade que ajuda o estudante a se preparar para o mercado de trabalho, desenvolvendo habilidades e complementando a formação. Durante esse período, tive contato com diversas situações reais, o que me fez crescer como futura profissional.

No contexto de um cursinho, a área administrativa desempenha um papel fundamental no bom andamento das atividades e na organização das rotinas diárias, garantindo que tudo funcione bem e que os alunos fiquem satisfeitos.

No estágio, foi possível vivenciar a dinâmica do ambiente educacional e compreender a importância da gestão nesse contexto. Segundo Chiavenato (1983), o profissional da área administrativa deve ser capaz de coordenar recursos humanos e materiais, solucionar problemas operacionais e manter uma comunicação eficiente entre as equipes. Essas competências serão constantemente desafiadas e aprimoradas ao longo das atividades desenvolvidas no estágio.

As atividades desenvolvidas durante o estágio foram: 1 - Marketing: postar anúncios e comunicados nas redes sociais e responder mensagens no Instagram da empresa. 2 - Fluxo de caixa: dar baixa nos carnês mediante ao pagamento, fazer planilha de entrada e saída de dinheiro, gastos e despesas. 3 - Atendimento ao público: receber os alunos, professores e os demais públicos que nos procurarem para saber de alguma informação de como trabalhamos. 4 - Controle de estoque: verificar e fazer o levantamento do que está faltando, para garantir que sempre tenha o necessário à disposição.

Essas atividades foram desenvolvidas pela aluna, tendo como base as disciplinas ofertadas durante o curso. Tais como: Comportamento do Consumidor, Administração de Marketing, Comportamento Organizacional, Matemática Financeira, Administração de Materiais.

O estágio foi realizado na área administrativa de um cursinho, teve início no dia 7 de outubro de 2024 e término no dia 31 de janeiro de 2025.

Este relatório será organizado em seções que abordam os dados da empresa, sua trajetória no mercado, as atividades desenvolvidas, o que aprendi ao longo dessa experiência e sugestões observadas no período do estágio.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Descrever as atividades de estágio realizadas na área administrativa do Cursinho Sobral, colocando em prática os conhecimentos do curso e entendendo melhor como funciona a rotina de uma empresa.

2.2 Objetivos específicos

- Apresentar a história e estrutura da empresa.
- Relatar as atividades executadas durante o estágio.
- Propor melhorias para o ambiente organizacional e para a gestão interna, com base na observação da rotina da empresa.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

A área administrativa envolve um conjunto de funções relacionadas à coordenação dos recursos humanos, financeiros e materiais de uma organização. Chiavenato (2014) considera que administrar consiste em alcançar objetivos organizacionais por meio do planejamento, da organização, da direção e do controle de recursos disponíveis. Esse processo abrange desde a definição de metas até a supervisão de atividades operacionais, exigindo competências técnicas e interpessoais.

No setor de marketing, as estratégias utilizadas pelas empresas buscam compreender e atender às necessidades dos consumidores, adaptando produtos e serviços às expectativas do mercado. De acordo com Cobra (2009), o marketing ultrapassa a simples divulgação de produtos, constituindo-se como uma ferramenta de relacionamento com o cliente e posicionamento da marca. Esse pensamento se alinha com a visão de Kotler e Keller (2012), ao afirmarem que o marketing eficaz cria valor para o cliente e fortalece os vínculos com o público-alvo

As atividades financeiras exercem um papel decisivo na gestão empresarial, pois possibilitam o controle das receitas, despesas e investimentos. Segundo Assaf Neto (2012), a administração financeira tem como objetivo otimizar os recursos financeiros da organização, promovendo decisões baseadas em dados confiáveis. A análise do fluxo de caixa, nesse contexto, representa um dos principais instrumentos de gestão, pois oferece informações sobre a liquidez e a sustentabilidade do negócio.

As práticas de atendimento ao cliente envolvem não apenas a execução de tarefas operacionais, mas também a construção de uma relação de confiança. Conforme afirma Grönroos (2009), o atendimento deve ser entendido como parte integrante da estratégia de marketing e da gestão de serviços, sendo responsável por influenciar diretamente a percepção de qualidade por parte do consumidor. Esse entendimento também dialoga com a abordagem de Neves e Rollo (2006), que enfatizam a escuta qualificada e a humanização no contato com o público.

Outro ponto relevante da gestão administrativa diz respeito ao controle de materiais e ao gerenciamento de estoques. Slack, Chambers e Johnston (2015) destacam que a eficiência nesse processo depende do equilíbrio entre os custos de manter estoques e o risco de rupturas no abastecimento. Para Ballou (2006), o

controle adequado de estoques impacta diretamente no nível de serviço prestado, além de contribuir para a redução de desperdícios e otimização dos processos logísticos.

Essas contribuições teóricas fornecem suporte para a análise das experiências vivenciadas durante o estágio, permitindo compreender como os princípios da administração, da gestão financeira, do marketing e do atendimento ao cliente são aplicados nas práticas cotidianas de uma empresa do setor educacional.

4 RELATO DE ESTÁGIO

4.1 Identificação da empresa

Dados gerais da organização

Razão social: Marlene sobral lira

Nome Fantasia: Cursinho Sobral

CNPJ: 50.149.320/0001-42

Endereço: Avenida Dom Pedro II, 388- centro, Guarabira-Pb

CEP: 58200-000

Telefone: (83) 9 99454874 / (83) 9 96089417

E-mail: igonaldosobral@hotmail.com / marlenesl2009@hotmail.com

Área de atuação: Educação (reforço escolar e preparação para o ENEM)

Número de colaboradores: 10

Logomarca do cursinho:

Figura 1 - Logomarca do cursinho



Fonte: A autora (2025)

4.1.2 Dados referentes ao estágio

O estágio foi desenvolvido na área administrativa de um cursinho, no período de 07 de outubro de 2024 a 31 de janeiro de 2025, com carga horária semanal de 20 horas, de segunda a sexta-feira. Ao final, foi cumprida a carga total de 300 horas, conforme exigência da instituição (IFPB). A supervisão foi realizada pela professora Bruna Lyra Alves de Freitas.

4.1.3 Perfil da empresa

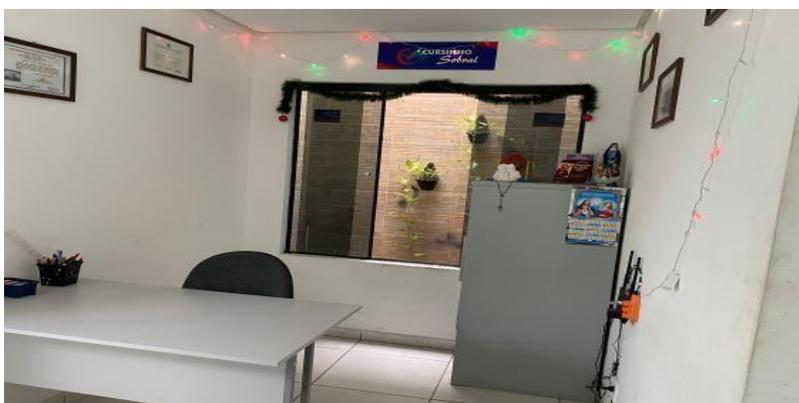
O Cursinho Sobral é uma empresa do setor educacional, focada em reforço escolar e preparação para o Enem. É uma empresa de pequeno porte, com gestão familiar. O fundador, Igonaldo, participa ativamente da administração e também das atividades pedagógicas. A sede atual, localizada na cidade de Guarabira-PB, possui estrutura física própria, com salas climatizadas, recepção, copa proporcionando um ambiente confortável e adequado para o aprendizado, como pode ser visto na sessão de figuras.

Figura 2 - Sala



Fonte: A autora (2025)

Figura 3 - Recepção



Fonte: A autora (2025)

A empresa foi criada em 2010 pelo Sr. Igonaldo Sobral Luna. As primeiras aulas aconteciam no quintal de sua residência em Pilões-PB, além de atendimentos domiciliares em Guarabira-PB. Com o tempo, o número de alunos cresceu, e o cursinho começou a alugar salas por dias e horários, já que ainda não havia estrutura própria. Mesmo com dificuldades, essa fase foi essencial para o crescimento da empresa.

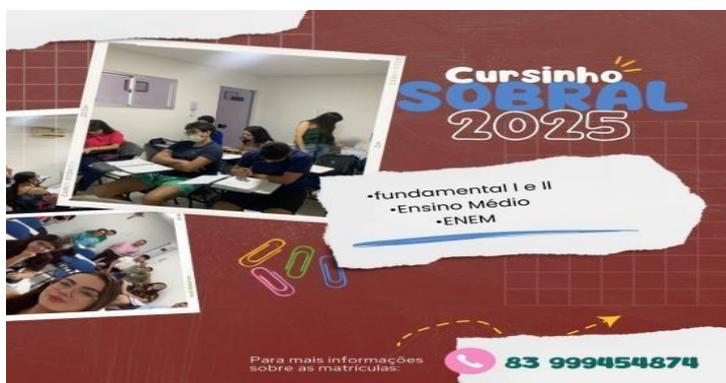
Em 30 de março de 2023, o Cursinho foi oficialmente registrado como empresa e conquistou sua sede própria em Guarabira, marcando uma nova etapa, com mais estabilidade e estrutura.

4.2 Atividades desenvolvidas

Durante o período do estágio, foi observado, participado de várias atividades do dia a dia da empresa, na área do marketing foram criados, postados anúncios e comunicados nas redes sociais bem como responder às mensagens no Instagram da empresa. No marketing como foi visto em sala de aula, aprendemos como uma boa divulgação e estratégica faz toda diferença na hora de atrair novos clientes (alunos) e manter os que já estão.

Segundo Kotler (2017, p.22) “o marketing permite que as empresas se conectem com seus consumidores em tempo real, criando uma comunicação mais personalizada e eficaz”.

Figura 4 – *Post do Instagram*



Fonte: A autora (2025)

Figura 5 - Divulgação no Instagram



Fonte: A autora (2025)

Já no fluxo de caixa, foi dada baixa nos carnês mediante ao pagamento de cada aluno, fazer as planilhas de entrada e saída de dinheiro, gastos e despesas. Compreender isso na matemática financeira foi de extrema importância para desenvolver uma boa organização e garantir o controle eficaz das finanças da empresa.

De acordo com Gitman (2010, p. 18) “o fluxo de caixa é o componente central para a tomada de decisões financeiras em qualquer organização, pois permite o acompanhamento das entradas e saídas de recursos financeiros, fundamentais para a solvência e rentabilidade da empresa”.

Além disso, no atendimento ao público foi possível receber os alunos, professores e direcioná-los para a sala específica de atividade daquele dia, e os demais públicos que nos procuraram para saber de algumas informações sobre os serviços oferecidos. Como a disciplina comportamento do consumidor foi essencial no curso de gestão comercial, bem enfatizou a importância de um bom atendimento faz toda diferença e garante a satisfação dos clientes (alunos).

O acolhimento é uma diretriz fundamental da Política Nacional de Humanização, podendo ocorrer a qualquer momento e em qualquer lugar. Profissionais, tanto do setor público quanto do privado, devem adotar uma postura ética, ouvindo atentamente o usuário ou cliente, para oferecer o melhor auxílio possível e fortalecer o vínculo de confiança (Neves; Rollo, 2006).

Por fim, o controle de estoque era verificar e fazer o levantamento do que estava faltando para garantir que sempre tivesse o necessário à disposição. A

disciplina de administração de materiais ensinou a importância de manter o controle para evitar faltas e desperdício de matérias, o que pode prejudicar a operação da empresa.

Conforme Slack, Chambers e Johnston (2015, p. 368) “O controle de estoques é essencial para equilibrar os custos de manutenção e de pedido, buscando um ponto ótimo que minimize o custo total dos estoques”.

Todas essas atividades me ajudaram a aplicar na prática as disciplinas que tive ao longo do curso, como Comportamento do Consumidor, Administração de Materiais, Marketing e Matemática Financeira.

5 CONCLUSÃO

Com a realização do estágio na área administrativa proporcionou uma experiência significativa para a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo da formação teórica. Durante o período de atuação, foi possível observar de forma concreta o funcionamento dos setores administrativos e compreender a importância de cada área no desempenho organizacional.

Foram desenvolvidas atividades relacionadas ao marketing, que se constatou que uma divulgação bem planejada e estratégica contribui diretamente para a captação e fidelização de clientes. No atendimento ao público, ficou evidente a necessidade de manter uma postura cordial, empática e profissional, independentemente do perfil do cliente. Em relação ao fluxo de caixa, verificou-se a importância do controle financeiro para manter a estabilidade econômica da empresa. Já no controle de estoque, observou-se que o gerenciamento adequado evita a interrupção das atividades e garante o bom andamento dos processos internos.

Apesar das dificuldades iniciais, em um primeiro contato com o ambiente profissional, o estágio permitiu um processo gradativo de adaptação e aprendizagem, contribuindo para o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais. Além disso, a experiência destacou a importância da comunicação clara e da convivência harmoniosa no ambiente de trabalho.

Com base nas observações realizadas, foram identificadas algumas sugestões de melhorias, como a implementação de mensagens automáticas para quando as pessoas entrarem em contato pelo Instagram e Whatsapp para que elas não fiquem esperando por respostas imediatas, porque nem toda hora alguém está online, ainda a substituição dos carnês por opções mais atuais como PIX e cartão.

Além disso, sugere-se abertura de uma cantina nas dependências do cursinho, porque essa situação leva os alunos a se deslocarem para fora da instituição em adquirir seus lanches, retornando para consumir na copa. Considerando essa dinâmica, a instalação seria uma solução ideal, proporcionando maior facilidade aos alunos, que poderiam comprar o seu lanche diretamente no próprio estabelecimento como também traria benefícios financeiros gerando uma nova fonte de renda. Nesse caso, seria algo bom tanto para o cursinho quanto para os estudantes.

REFERÊNCIAS

ASSAF neto, Alexandre. **Finanças corporativas e valor**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Rio de Janeiro: Pearson Prentice Hall, 2010.

COBRA, Marcos. **Marketing básico: uma abordagem brasileira**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ITMAN, Lawrence. **Princípios de administração financeira**. 12. ed. São Paulo: estudantes. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 set. 2008. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm>. Acesso em: 01 maio 2025.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing de serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

KOTLER, Philip. **Marketing: A introdução à administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2017

NEVES, Claudia Abbês Baêta; ROLLO, Adail. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. Brasília, DF: Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde, 2006.

SCALABRIN, Izabel Cristina; MOLINARI, Adriana Maria Corder. **A importância da prática do estágio supervisionado nas licenciaturas**. Revista unar, [S.l.], v. 7, n. 1, p. 1-12, 2013.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção e Operações**. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2015.