



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS GUARABIRA
CST GESTÃO COMERCIAL**

MARIA DO CARMO DO NASCIMENTO MARTINS DA SILVA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO II: UMA
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NA EMPRESA PAPELARIA E
PRESENTES MARTINS**

GUARABIRA- PB 2024

MARIA DO CARMO DO NASCIMENTO MARTINS DA SILVA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO II: UMA
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NA EMPRESA PAPELARIA E
PRESENTES MARTINS**

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
Tecnológico em Gestão Comercial.

GUARABIRA- PB, 2024

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S586r

Silva, Maria do Carmo do Nascimento Martins da
Relatório de estágio supervisionado II: uma experiência profissional na
empresa papelaria e presentes Martins / Maria do Carmo do Nascimento
Martins da Silva.- Guarabira, 2025.
12f.; 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. Atendimento ao cliente. 2. Vendas. 3. Gestão de estoque. 4. Relatório
de estágio. I. Título.

CDU 658.56(0.067)

Elaborada por Ana Carine da Costa Gonçalves - CRB 000676

MARIA DO CARMO DO NASCIMENTO MARTINS DA SILVA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO II: UMA
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NA EMPRESA PAPELARIA E
PRESENTES MARTINS**

Aprovado em 11 de setembro de 2024

**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) MARIA DO CARMO DO NASCIMENTO MARTINS DA SILVA (202123800053) 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 RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO II: UMA EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NA EMPRESA PAPELARIA E PRESENTES MARTINS, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 11 do 09 de 2024 e definiu-se a seguinte nota: 80.

Guarabira/PB, 11 de setembro de 2024.

Documento assinado digitalmente
gov.br ANUSKA ALMEIDA NEPOMUCENO FONTINELLI
Data: 25/09/2025 13:29:0300
Verifique em <https://validar.jf.gov.br>

PROF. Aniuska Almeida Nepomuceno Fontinelli

SIAPE Nº. 3486924

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, Manoel Martins Neto e Severina do Nascimento Martins (*in memoriam*), que me inspiraram força e coragem para realizar meus sonhos e a seguir caminhando mesmo em meio às adversidades da vida. A eles, dedico esta jornada trilhada.

AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus e Pai, pela fé, coragem, força, e por estar sempre comigo, tornando possível a conclusão deste importante ciclo em minha vida.

Aos meus pais, Manoel Martins Neto e Severina do Nascimento Martins (*in memoriam*), por todo o amor que dedicaram a mim. Hoje, o meu coração transborda de alegria e gratidão por todo o carinho que vocês me deram em vida.

À minha família que tem me apoiado, em especial às minhas sobrinhas Maria Clyvia Martins e Cléa, anjos de luz em meu caminho. Às minhas irmãs, Maria de Fátima e Maria Izabel, pelo apoio e por sempre acreditarem em mim. E a todos os meus irmãos por tudo que sempre fizeram por mim. Ao meu esposo, Floriano Custódio, por me acompanhar nesta jornada do Rio de Janeiro à Paraíba, em busca deste sonho! À Flávio de Ávila L. Teixeira pela paciência e ensinamentos dados sempre que o procurei.

Aos amigos que Deus me presenteou e me permitiu conhecer no decorrer deste curso, Maurício e Jandeilson, em especial, sou grata por toda a ajuda e acolhimento que sempre dedicaram a mim, a vocês os meus sinceros agradecimentos. Bem como a todos os meus colegas de curso pelo carinho, dedicação e amor ao próximo.

À professora Bruna Lyra Alves de Freitas por todos os ensinamentos e pela disponibilidade de sempre, e a todos os professores que me acolheram com paciência, carinho e atenção.

RESUMO

Este relatório apresenta uma experiência de estágio vivenciada na empresa “Papeleria e Presentes Martins”, situada no município de Mari-PB. O objetivo deste relatório é evidenciar a importância do estágio supervisionado na formação profissional do Tecnólogo em Gestão Comercial, apontando as atividades desenvolvidas durante o mesmo e seus desafios frente ao mercado de trabalho. Além disto, iremos descrever o local e os aspectos físicos da empresa, bem como o perfil da mesma, contando com um breve histórico de sua criação. Buscando, destacar o quão valioso é aliar os conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula com a prática vivenciada no período do estágio. A metodologia utilizada pautou-se na revisão bibliográfica acerca da temática de estudo, e na execução do estágio, o que posteriormente permitiu a sistematização das informações obtidas e a apresentação dos dados aqui apresentados. Salientamos, assim, a importância da temática para estudantes que pretendem ingressar no mercado de trabalho após concluir todo o aprendizado.

Palavras-chave: Estágio. Mercado de trabalho. Gestão Comercial.

ABSTRACT

This report presents an internship experience at the company “Papeleria e Presentes Martins”, located in the municipality of Mari-PB. The objective of this report is to highlight the importance of the supervised internship in the professional training of Technologists in Commercial Management, pointing out the activities carried out during it and their challenges in the job market. In addition to, we are going to describe the location and company physical aspects, as well as its profile, with a brief history of its creation. Seeking to highlight how valuable it is to combine theoretical knowledge acquired in the classroom with the practice experienced during the internship period. The methodology used was based on the bibliographic review on the study topic, and on the execution of the internship, which consequently allowed the information systematization obtained by the presentation of the data presented here. We, therefore, highlight the students topic importance who intend to start in the job market after finishing the apprenticeship.

Key-words: Internship. Internship. Job market. Commercial Management. Job market. Commercial Management.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 - Produtos de beleza e cosméticos.....	12
FIGURA 02 - Artigos para o lar.....	12
FIGURA 03 - Artigos para o lar.....	13
FIGURA 04 - Artigos de papelaria.....	13
FIGURA 05 - Peças do vestuário da loja.....	14
FIGURA 06 - - Logo da Empresa.....	15
FIGURA 07 -Atendimento ao cliente.....	16
FIGURA 08 - Atendimento ao cliente.....	16
FIGURA 08 -Venda realizada.....	17

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	1
2.OBJETIVOS	2
2.1 OBJETIVO GERAL	2
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. RELATO DE ESTÁGIO	3
3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	3
3.1.1 LOCAL DO ESTÁGIO E ASPECTOS FÍSICOS DA EMPRESA	3
3.1.2 DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO	7
3.1.3 PERFIL DA EMPRESA	7
3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	8
4. CONCLUSÃO	10
REFERÊNCIAS	11

1.INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado é de fundamental importância para a formação do discente, pois é o momento de aliar teoria e prática, uma vez que nesta etapa do curso, o conhecimento assimilado ao longo da graduação pode ser efetivamente aplicado. Conforme Silva (2014, p. 01), “é um momento muito importante na vida dos discentes, pois é nessa fase que encontramos a possibilidade de colocar em prática os fundamentos teóricos que são ensinados na academia”.

Assim sendo, trata-se de uma experiência que é desenvolvida fora dos muros da Instituição de formação, ou seja, será vivenciada no mercado de trabalho, onde o discente enfrentará os desafios e possibilidades que os profissionais de sua área estão sujeitos a enfrentar. É uma experiência valiosa, tanto para quem já atua nesta área no mercado de trabalho e está cursando para aprimorar seus conhecimentos ao fazer uma graduação, uma vez que poderá observar, a partir da trajetória trilhada no curso, sua escolha de trabalho com outros olhos, como também, para quem, ainda não teve nenhum contato com o ramo de trabalho de sua formação, podendo ali, desenvolver na prática o conhecimento adquirido ao longo de sua graduação.

Conforme Silva *et al* (2016), o estágio é como um instrumento que integra o estudante ao mundo do trabalho, envolvendo aspectos de aprendizagem práticos, além de aperfeiçoamento nos ramos da técnica, do conhecimento científico e nas relações humanas, envolvendo assim, também um aperfeiçoamento cultural. Dessa maneira, o estágio acontece “em empresas que tenham condições de propiciar oportunidades de experiência prática na linha de formação, em situações reais de trabalho (SILVA, 2016, p. 02).

O relatório de estágio elaborado tem como objetivo geral: apresentar as atividades desenvolvidas na empresa *Papelaria e Presentes Martins*, situada no município de Mari-PB, bem como seus aspectos físicos, perfil da empresa, além de apresentar um breve histórico de sua criação e atuação ramo do empreendedorismo que já somam mais de 10 anos no mercado.

É durante o estágio que o discente poderá desenvolver as habilidades adquiridas no curso, podendo refletir sobre sua aprendizagem, melhorias que podem ser implantadas no curso, visando o alinhamento entre teoria e prática, bem como, terá a oportunidade de pensar como enfrentar os desafios de sua área de formação. É na

prática que a teoria acontece.

De acordo com Silva *et al* (2016), é comum o estagiário lembrar o que aprendeu em sala de aula quando está desenvolvendo as atividades de estágio, e vice-versa, isto é, quando está em sala, lembrar as atividades realizadas no estágio. E para ele, há muitos benefícios ao vivenciar a experiência do estágio, tais como “o conhecimento teórico adquirido em sala de aula é necessário, mas com o conhecimento adquirido por meio do trabalho é possível assimilar os elementos que foram ensinados teoricamente” (SILVA *et al*, p. 03, 2016).

Conforme o autor, o estágio é um importante momento para aprender sobre o ramo de trabalho em que se pretende atuar, e assim, identificar deficiências e falhas e extrair benefícios desses erros, e com isso diminuir as chances de cometer falhas quando começar a carreira profissional, além de conseguir aumentar o conhecimento com as dificuldades enfrentadas (SILVA *et al*, p. 04, 2016).

Bomfim e Junior (p. 125, 2023), esclarecem que “para exercer bem qualquer profissão é necessário dispor de subsídios e meios para construir o conhecimento, adquirir habilidades e competências”. Desse modo, aliar teoria e prática, além de facilitar o aprendizado do estudante/cursista, ainda é uma forma de prepará-lo para os desafios futuros no mercado de trabalho. Evidenciando assim, a importância do estágio na preparação do estudante para a profissão escolhida.

Para a realização deste relatório de estágio, foram necessários alguns procedimentos metodológicos, tais como: a) pesquisa bibliográfica acerca da temática de estudo; b) realização do estágio na empresa acima citada, nos dias e horários descritos neste relatório; c) sistematização dos dados e informações levantadas, tanto bibliográficas quanto às vivenciadas durante o estágio na empresa Papelaria e Presentes Martins.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar as atividades desenvolvidas durante o período do estágio na empresa *Papelaria e Presentes Martins*, com o intuito de apontar o resultado obtido entre a prática e a teoria (conteúdo estudado ao longo do curso) e sua importância.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Apresentar o relato de estágio;
- Descrever o local e os aspectos físicas da empresa;
- Apresentar dados referente ao estágio;
- Descrever o perfil da empresa onde ocorrerá o estágio;
- Descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio na empresa.

3. RELATO DE ESTÁGIO

Neste tópico, trataremos de apresentar o passo a passo de tudo que foi realizado durante o estágio.

3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

A Papelaria e Presentes Martins, foi fundada em 31 de dezembro de 2010, pela senhora Maria de Fátima Martins dos Santos, assim sendo, está há mais de 12 anos empreendendo no mercado. Fruto de um sonho antigo, da senhora Fátima, que vendia seus produtos de porta em porta em sua vizinhança (ainda na zona rural de Mari-Sítio Mata), e que tomou forma em dezembro de 2010, que queria ter um espaço para apresentar e vender seus produtos com bom atendimento e qualidade.

A empresa começou com um pequeno espaço e aos poucos foi se observando a necessidade de aumentar seu tamanho, sonho este realizado, em 2020, passando a dispor de um maior espaço, com comodidade e mais conforto para atender aos seus clientes.

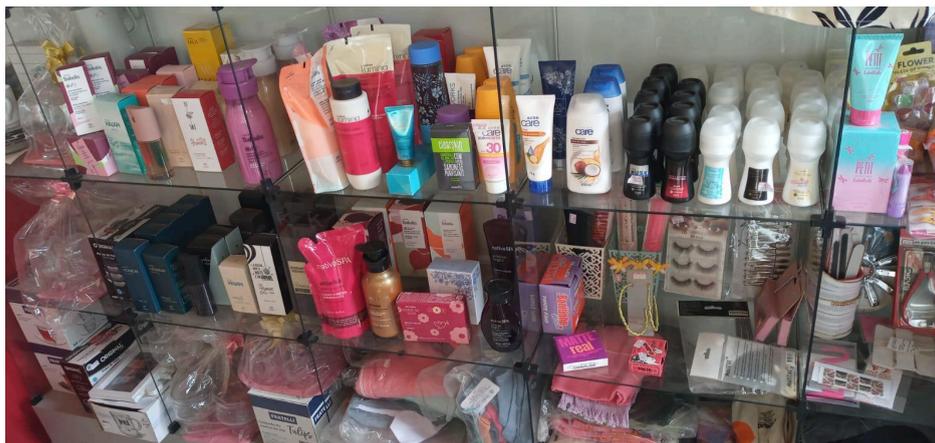
3.1.1 LOCAL DO ESTÁGIO E ASPECTOS FÍSICOS DA EMPRESA

A Papelaria e Presentes Martins, fica situada na rua Santino José da Silva, bairro

Sonho Meu II, S/N, Mari-PB.

O empreendimento apresenta 6 metros de comprimento e 4.42 de largura. Dentro deste espaço, há uma variedade de produtos de beleza, cosméticos, vestuário, artigos para o lar (como, panelas, jogo de talheres, copos, garrafas), mesa e banho, (figs. 01, 02 e 03). Havendo ainda, serviços de impressão, digitalização e cópia.

Figura 01-Produtos de beleza e cosméticos



Fonte: Imagem retirada durante a execução do estágio supervisionado.

Figura 02-Artigos para o lar



Fonte: Imagem retirada durante a execução do estágio supervisionado.

Figura 03-Artigos para o lar



Fonte: Imagem retirada durante a execução do estágio supervisionado.

Na figura abaixo, pode-se observar escarcelas escolares, bem como uma variedade de material para escritório, como papel fotográfico, papel cartão, papel vegetal, e etc... Além disso, a loja dispõe de uma variedade de cadernos e mochilas escolares.

Figura 04-Artigos de papelaria



Fonte: Imagem retirada durante a execução do estágio supervisionado.

A entrada da loja conta com uma placa a qual apresenta seu nome (marca), bem como algumas marcas de produtos que podem ser encontradas ali, tais como: (Avon, Natura, Blosson e etc..), além disso, tem seu contato de telefone disponível.

Na figura 05, pode-se observar que a empresa também investe no ramo do vestuário, tanto feminino, quanto masculino, adulto e infantil, com camisas masculinas de diversas. Há também vestuário infantil. Bem como, ainda, dispõe de produtos de beleza e maquiagem, os quais ficam visíveis e dispostos ao consumidor em prateleiras de vidro.

Figura 05-Peças do vestuário da loja



Fonte: Imagem retirada durante a execução do estágio supervisionado.

3.1.2 DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO

O estágio aconteceu de segunda à sexta-feira, das 08h às 10h da manhã. As atividades que estão sendo desenvolvidas, incluem atendimento ao cliente, vendas e também conhecimentos sobre entrada, saída, e custos diários no caixa da loja, bem como verificação dos produtos que estão na prateleira, observando o estado dos mesmos e prazos de validade, por exemplo, como veremos no subitem 3.2.

3.1.3 PERFIL DA EMPRESA

A Papelaria e Presentes Martins, define com sua missão: Ser uma marca de referência no segmento da Papelaria e de presentes, sendo reconhecida pela variedade de produtos que dispõe, bem como pela qualidade e respeito ao consumidor, além de sua responsabilidade social e sustentável.

A empresa conta apenas com uma funcionária, e abre de segunda a sábado das 08:00hs às 12:00hs e das 14:00hs às 17:00hs. Seu telefone para contato é (83) 99617-8242, o qual também é WhatsApp. Segue abaixo a Logomarca da Empresa (fig. 06). Os produtos vendidos na loja, são embalados em sacolas personalizadas que carregam seu nome, telefone, e endereço nas redes sociais.

Figura 06- Logo da Empresa



Fonte: Imagem retirada durante a execução do estágio supervisionado.

Como pode-se observar, a logomarca tem como destaque um presente embrulhado, um caderno e uma caneta colorida, são figuras que remetem a tudo aquilo que se pode encontrar na loja, isto é, desde presentes variados (incluindo perfumaria e vestuário), como consta na parte inferior da logomarca) bem como, materiais escolares.

3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Nas figuras abaixo, podemos observar o momento em que eu estava realizando o atendimento ao cliente, sugerindo opções dentro do que ele procurava e buscando ajudar- lhe a fazer a melhor escolha (figs.07 e 08):

Figura 07-Atendimento ao cliente



Fonte: Imagem retirada durante a execução do estágio supervisionado.

Figura 08-Atendimento ao cliente



Fonte: Imagem retirada durante a execução do estágio supervisionado.

Como dito anteriormente, também tenho realizado vendas junto a dona da loja. Na imagem abaixo, pode-se observar uma venda que foi realizada por mim e concluída

com sucesso (fig. 09). A cliente desejava algo especial para presentear, e dentre algumas sugestões dadas, a sua escolha foi pela boleira que se encontra em suas mãos na foto.

Figura 09-Venda realizada



Fonte: Imagem retirada durante a execução do estágio supervisionado.

Conforme Oliveira (2021), ao concretizar a venda vários fatores são apontados, tais como poder de convencimento do vendedor, vejamos:

A concretização da venda é parte importante do processo, nesta etapa o poder de convencimento do vendedor será testado, onde haverá o diálogo com cliente sobre os benefícios dos produtos, como também a recomendação do produto mais indicado a cada perfil de cliente com o intuito de atender as necessidades do cliente e buscar a sua satisfação.

Outra oportunidade vivenciada nesta experiência de estágio, foi atender o público infanto-juvenil, uma vez que a loja, apresenta uma variedade de produtos como: brinquedos, bolas e bonecas, dentre outros.

4. CONCLUSÃO

A realização do estágio é de suma importância para a carreira profissional em

qualquer área do mercado de trabalho. É uma etapa que proporciona ao estagiário a oportunidade de conciliar seus conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula com a realidade prática da profissão que irá exercer futuramente, e isto, lhe permitirá crescimento, experiência e amadurecimento profissional. O estágio, é assim, o ponto de partida para o sucesso.

Considerando o exposto, é importante frisar o papel das empresas no que tange a abertura de vagas para estagiários nas diversas áreas, como uma forma de gerar oportunidade de crescimento e de conhecimento para os futuros profissionais.

Para finalizar, é de grande valia destacar que aliar teoria à prática, é o caminho para promover experiências e conhecimento para os desafios que surgirão, tornando assim, o aprendizado significativo e preparando o estagiário para o mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

BOMFIM, Aldey da Silva; JUNIOR, Gildásio Santana. **O profissional de Economia: importância do estágio e desafios do mercado de trabalho.** Caderno de Ciências Sociais Aplicadas. UESB. Ano XX, vol. 20, nº. 35, jan./jun. Vitória da Conquista, Bahia/BA- 2023. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/ccsa/article/view/12682/7552>. Acesso em 14 de mar. 2024.

SILVA, A.G.F. **O ESTÁGIO COMO ESPAÇO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL.** Disponível em: <https://pinba.files.wordpress.com/2014/08/o-estc3a1gio-como-espac3a7o-de-formac3a7c3a3o-profissional.pdf>. Acesso em 20 de out. 2023.

SILVA, *et al.* A IMPORTÂNCIA DO PROGRAMA DE ESTÁGIO PARA AS EMPRESAS E ESTUDANTES: um estudo dos aspectos da formação profissional no município de Varginha - MG. In: **XIII SEGeT-SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA.** Desenvolvimento de competências frente aos desafios do amanhã. Resende, Rio de Janeiro/RJ, 2016. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/502429.pdf>. Acesso em 14 de mar. 2024.

OLIVEIRA, JOSÉ WILLAN DA SILVA. ESTRATÉGIAS UTILIZADAS PELA ÓTICA RW VISION DIANTE UM PERÍODO PANDEMICO. INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA CAMPUS GUARABIRA CST GESTÃO COMERCIAL. GUARABIRA- PB 2021.