



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS GUARABIRA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

MARIA FERNANDA SALUSTIANO ARAÚJO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO DESENVOLVIDAS NA ECIT DOM
MARCELO PINTOCARVALHEIRA

GUARABIRA/PB
2025

MARIA FERNANDA SALUSTIANO ARAÚJO

RELATORIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO DESENVOLVIDAS NA ECIT DOM
MARCELO PINTO CARVALHEIRA

Relatório técnico-científico parcial 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 Tecnólogo em Gestão Comercial.

GUARABIRA/PB
2025

FICHACATALOGRÁFICAELABORADAPELABIBLIOTECADOIFPB - GUARABIRA

A663r Araújo, Maria Fernanda Salustiano
Relatório de atividades de estágio desenvolvidas na ECIT Dom Marcelo Pinto Carvalheira/Maria Fernanda Salustiano Araújo.-Guarabira, 2025.
31f.: 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 público. 2. Gestão escolar. 3. Formação profissional. 4. Sistema siége. 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.56(0.067)

Elaborado por Ana Carineda Costa Gonçalves-CRB/15 676



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) **MARIA Fernanda Salustiano Araujo**-matrícula 202223800032. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO DESENVOLVIDAS NA ECIT DOM MARCELO PINTO CARVALHEIRA**

, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 100.

Guarabira (PB), 13 de Agosto de 2025

Documento assinado digitalmente
gov.br ANIUSKA ALMEIDA NEPOMUCENO FONTINELLI
Data: 25/08/2025 11:07:07-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Aniuska Almeida Nepomuceno Fontinelli
3486924

TERMO DE APROVAÇÃO

Aluno: Maria Fernanda Salustiano Araújo

Curso: Gestão Comercial

Período/Ano: 2025/1

Tipo de Documento: Relatório técnico-científico

Modalidade: Estágio

Título: Relatório de Atividades de Estágio Desenvolvidas na ECIT Dom Marcelo Pinto Carvalheira

PARECER

O Relatório de Atividades de Estágio II foi submetido para análise e aprovado em 13/08/2025.

Documento assinado digitalmente
 ANIUSKA ALMEIDA NEPOMUCENO FONTINELLI
Data: 22/08/2025 08:52:10-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Aniuska Almeida Nepomuceno Fontinelli
Professor Orientador

Documento assinado digitalmente
 MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA
Data: 21/08/2025 12:20:57-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Marusa Hitaly da Silva Cunha
Coordenadora de Estágio

Documento assinado digitalmente
 GLAUCIA GOMES BESERRA
Data: 22/08/2025 14:14:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

GlauCIA Gomes Beserra
Supervisorde Estágio

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus pela oportunidade de fazer o curso em Gestão Comercial, que se tornou uma das fases mais marcante na minha trajetória o qual me proporcionou ensinamentos e momentos que levarei por toda minha vida.

Agradeço aos meus pais, por todo apoio e por sempre torcerem pelo meu sucesso. Aos meus professores e mestres, os quais sem eles eu jamais chegaria até aqui e aos meus amigos e colegas que estiveram comigo nessa caminhada sempre me apoiando e auxiliando quando precisei.

Tudo o que fizerem, façam de todo o coração,
como para o Senhor, e não para os homens.

Colossenses 3:23

RESUMO

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado realizado na Escola Cidadã Integral Técnica Dom Marcelo Pinto Carvalheira, localizada em Guarabira-PB, no setor da Secretaria Escolar. O estágio foi executado no período de 28/11/2024 a 18/02/2025, com carga horária de 30 horas semanais, e teve como objetivo integrar a teoria aprendida no curso de Gestão Comercial à prática administrativa da instituição. A prática profissional esteve centrada na área de gestão de pessoas e organização administrativa, abrangendo atividades como atendimento ao público, organização de arquivos, registro de dados dos alunos e uso do sistema integrado Siàge. As tarefas desenvolvidas foram diretamente relacionadas às disciplinas cursadas ao longo do curso, tais como Fundamentos da Administração, Gestão da Qualidade, Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional. O referencial teórico abordou temas como marketing, atendimento ao cliente e gestão da qualidade, destacando a importância de um serviço voltado à satisfação dos usuários. A escola, com estrutura moderna e ampla atuação na formação técnica de jovens, oferece cursos de Informática, Agroecologia e Análises Clínicas. Além de sua missão educacional, promove projetos sociais e culturais que fortalecem a cidadania e o vínculo com a comunidade. As experiências vivenciadas no estágio contribuíram significativamente para o desenvolvimento pessoal e profissional da estagiária, permitindo a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos em sala de aula, o aperfeiçoamento das habilidades técnicas e a vivência de um ambiente real de trabalho. Por fim, ressalta-se a importância do estágio como etapa essencial na formação de profissionais preparados para os desafios do mercado de trabalho.

Palavras-chave: Estágio supervisionado; Gestão escolar; Atendimento ao público; Sistema Siàge; Formação profissional.

ABSTRACT

This report describes the activities carried out during the supervised internship at the Escola Cidadã Integral Técnica Dom Marcelo Pinto Carvalheira, located in Guarabira-PB, in the School Secretariat sector. The internship took place from November 28, 2024, to February 18, 2025, with a weekly workload of 30 hours. Its main objective was to integrate the theoretical knowledge acquired in the Commercial Management course with the administrative practice of the institution. The professional practice focused on people management and administrative organization, covering activities such as customer service, file organization, student data registration, and the use of the integrated Siège system. The tasks performed were directly related to subjects studied during the course, such as Fundamentals of Administration, Quality Management, People Management, and Organizational Behavior. The theoretical framework addressed topics such as marketing, customer service, and quality management, emphasizing the importance of services aimed at user satisfaction. The school, with a modern structure and broad engagement in technical education for young people, offers courses in Informatics, Agroecology, and Clinical Analysis. In addition to its educational mission, it promotes social and cultural projects that strengthen citizenship and community engagement. The experiences gained during the internship significantly contributed to the intern's personal and professional development, allowing for the practical application of classroom knowledge, improvement of technical skills, and immersion in a real work environment. Finally, the internship is emphasized as an essential stage in the education of professionals prepared for the demands of the job market.

Key-words: Supervised internship; School management; Customer service; Siège system; Professional development.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Frente da escola.....	20
Figura 2- Interior da escola.....	21
Figura 3- Secretaria da escola.....	25
Figura 4- Arquivo da escola.....	26

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Caracterização da prática profissional.....	13
Quadro 2 - Dados gerais da escola.....	19
Quadro 3 - Equipamentos da Organização.....	22
Quadro 4 - Missão, visão e valores da Escola.....	23
Quadro 5 – Organograma da escola.....	24

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IFPB – Instituto Federal da Paraíba

ECIT – Escola Cidadã Integral Técnica

SEDUP -- Serviço de Educação Popular

PROCEP – Projeto Comunitário de Educação Popular

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL.....	13
1.2	OBJETIVOS.....	13
1.3	JUSTIFICATIVA.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1	GESTÃO DA QUALIDADE.....	15
2.2	CLIENTE.....	16
2.2	QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	17
	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	19
3	DADOS GERAIS.....	19
3.1	EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO.....	19
3.2	IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	20
3.3	RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	25
4	ATIVIDADE 1 – ACOMPANHAR O ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	25
4.1	ATIVIDADE 2 – ORGANIZAÇÃO DE ARQUIVO.....	26
4.2	ATIVIDADE 3 – SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO.....	27
4.3	ATIVIDADE 4 – ACOMPANHAMENTO DO REGISTRO DOS DADOS DOS	
4.3	USUÁRIOS	28
	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
5	REFERÊNCIAS.....	30

1 INTRODUÇÃO

De acordo com a Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, “o Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.”

Portanto, o estágio representa uma experiência fundamental na trajetória acadêmica e profissional dos discentes, permitindo a aplicação prática dos conceitos teóricos adquiridos em sala de aula. Essa imersão profissional viabiliza a integração entre teoria e prática, ultrapassando os limites do ambiente acadêmico e proporcionando uma compreensão mais profunda dos desafios e dinâmicas reais do setor. Durante esse período, eu pude ter oportunidade de desenvolver habilidades essenciais, ampliar meus conhecimentos técnicos e vivenciar, de forma prática, os desafios do mercado de trabalho.

Assim, o estágio se configura como um instrumento valioso para a formação do profissional, favorecendo assim a articulação entre educação e experiência profissional. As atividades que desenvolvi durante o programa de estágio foram: acompanhar o atendimento ao público, auxiliar na organização de arquivos, auxiliar no preenchimento do Sistema integrado da gestão escolar e acompanhar o registro de dados dos usuários da instituição, tendo como base as disciplinas técnicas ofertadas durante os três primeiros anos de curso. Tais disciplinas são: Fundamentos da Administração, Gestão da Qualidade, Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional.

O presente relatório tem a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas no estágio realizado pelo discente como requisito para conclusão do curso superior de Tecnologia em Gestão Comercial. O estágio foi realizado no período de 28 /11/2024 a 18/02/2025, na Empresa ECIT Dom Marcelo Pinto Carvalheira, no setor de Secretaria Escolar. Na empresa, as atividades foram supervisionadas por Gláucia Gomes Beserra, e no âmbito do IFPB, o discente foi orientado pela Professora, Aniuska Almeida Nepomuceno Fontinelli.

O presente relatório está estruturado da seguinte forma: nesta seção inicial serão apresentados a caracterização da prática profissional, os objetivos gerais e específicos e a justificativa. Na segunda seção será apresentado o referencial teórico em que se fundamenta a prática profissional realizada. Na terceira seção será apresentada a caracterização da empresa, seguida de um breve histórico acerca da sua atuação no mercado, e da identidade e estrutura organizacionais. Na quarta seção serão relatadas as atividades desenvolvidas, em consonância

com a fundamentação teórica. Por fim, a quinta seção trará as considerações finais do presente relatório de estágio.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL

Quadro 1 – Caracterização da prática profissional

Área de atuação	Gestão de pessoas
Local de estágio	ECIT Dom Marcelo Pinto Carvalheira
Departamento/Setor	Secretaria Escolar
Período	De 28/11/2024 a 18/02/2025
Carga horária semanal total	30 horas semanais

Fonte: Autoria Própria (2025).

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Descrever as atividades prestada durante o estágio supervisionado na escola ECIT Dom Marcelo Pinto Carvalheira, detalhando a aplicação prática dos conhecimentos aprendidos no Curso de Gestão Comercial.

1.2.2 Objetivos específicos

- Aplicar os conhecimentos adquiridos em sala de aula na rotina administrativa do ambiente de trabalho.
- Identificar os valores, missão e visão que guiam as ações e decisões da instituição.
- Compreender como um ambiente organizado pode ter um impacto positivo na demanda cotidiana e na satisfação dos clientes.

1.3 JUSTIFICATIVA

A realização do estágio, seja ele supervisionado ou não, reveste-se de extrema importância para o desenvolvimento das atividades extracurriculares. O estágio permite promover a inter-relação entre os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos ao longo do curso e nas resoluções de situações reais inerentes à profissão. O estágio pode ser realizado tanto em empresas privadas como também em instituições públicas, desde que tenha experiência e vivência em situações reais de trabalho na área onde o estagiário atuar. É no espaço-tempo que compreende o estágio que são despertadas as inquietações, descobertas, certezas e incertezas da escolha profissional. Nesse momento, surgem as problematizações de

um cenário complexo, que requerem soluções inovadoras e reflexivas (Shön, 2000, apud Silva; Gaspar, 2018).

A oportunidade de estágio surgiu através do meu trabalho, onde já atuava como funcionária efetiva da escola. Reconhecendo o potencial de crescimento e desenvolvimento, aproveitei a oportunidade e chance de estagiar, comuniquei essa intenção à gestão e direção da escola. Após negociação, foi possível conciliar as necessidades de ambas as partes, permitindo que eu desenvolvesse práticas e rotinas administrativas que enriqueceram meu conhecimento e relações sociais no âmbito administrativo.

Os benefícios de realizar o estágio são extremamente valiosos, onde os conhecimentos adquiridos em sala de aula são transmitidos e somados aos conhecimentos adquiridos através da rotina cotidiana do trabalho, sendo possível assimilar com o que foi ensinado da teoria na prática. Através da realização do estágio é possível com que se diminua deficiências e falhas identificadas durante a experiência fazendo com que se esteja mais preparado quando estiver atuando na carreira profissional.

Desse modo, o estágio é um componente essencial da formação profissional, pois gera condições para que futuros profissionais consigam aplicar os fundamentos teóricos aprendidos em sala de aula e as especificidades de seus cursos. desenvolvendo assim, habilidades e competências fundamentais para que o profissional seja inserido com sucesso no mercado de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO DA QUALIDADE

Qualidade tem por definição um conjunto de atributos que se refere ao atendimento das necessidades dos clientes e ao padrão de produtos e serviços disponibilizados por uma empresa. Que está diretamente ligada à satisfação total do consumidor visando assim, exceder suas expectativas.

No passado, a abordagem da qualidade restringia-se ao controle da qualidade, o qual normalmente ocorria ao final da produção ou da prestação dos serviços. Portanto, o setor de controle da qualidade realizava a inspeção dos produtos e selecionava aqueles em condições de atender às necessidades dos clientes e somente os produtos aprovados eram comercializados (FEIGENBAUM, 1986).

Segundo Garvin (2002, p. 49) na visão transcendente, qualidade é o sinônimo de “excelência inata”. É não só absoluta, como também universalmente reconhecível, uma marca de padrões irretorquíveis e alto nível de realização.

É consenso que o bom padrão de qualidade representa alguma coisa bem-concebida, projetada, bem elaborada, bem-organizada, bem administrada, benfeita, bem- apresentada, que atende a determinadas especificações e satisfaz, assim, as necessidades de produtores, prestadores de serviços e clientes. também podemos defini-la conforme Hoyle (2001) como “um objetivo estratégico que é estabelecido para contemplar as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas, e, portanto, equivale aos objetivos Corporativos”.

Podemos observar de acordo com Chen (1997) que a gestão da qualidade está definida em pilares que focam o cliente, ou seja, significa que os produtos e serviços devem atender e satisfazer a necessidade do consumidor, além de cumprir os parâmetros Organizacionais como missão, visão, alcance de objetivos e cumprimento de metas na intenção de satisfazer o interesse dos stakeholders. Baseado nisso podemos perceber que gestão da qualidade: [...] pode ser definida como uma abordagem integrada para alcançar e sustentar resultados de qualidade, focando na melhoria contínua e prevenção de defeitos em todos os níveis e funções da organização, objetivando atingir ou exceder as expectativas dos consumidores (FLYNN et al.,1994 apud BARBOSA, GAMI E GEROLAMO, 2017).

Uma condição de excelência que implica ótima qualidade, distinta de má qualidade. Qualidade é atingir ou buscar o padrão mais alto em vez de se contentar com o malfeito ou fraudulento. (TUCHMAN, 1980, apud MARSHALL, 2003)

Qualidade não é uma ideia ou uma coisa concreta, mas uma terceira entidade independente das duas, embora não se possa definir qualidade, sabe-se que ela é. (PIRSIG, 1974, apud MARSHALL, 2003)

2.2 CLIENTE

Segundo Chiavenato (2005) apud Souza; Frenhani (2010), no negócio, o atendimento ao cliente é um dos aspectos mais importantes, sendo que o cliente é o principal objetivo do negócio [...].

- O atendimento ao cliente está relativamente ligado ao marketing de uma empresa, assim é relevante observar algumas interpretações do significado de ser cliente:
- O cliente é uma parte principal dentro da empresa, ele é representado como uma fatia grande do bolo, ou seja, a parte responsável pelo avanço ou decadência de uma empresa;
- O cliente deve ter um atendimento especial, diferenciado não pode ser esquecido e quando lembrado, ele se sente importante, útil e acaba se tornando fiel à empresa;
- O cliente não depende de nós, nós é que dependemos dele; Sem clientes, o empresário fecharia as portas da empresa.

Segundo Albrecht e Bradford (1992, p. 17):

O cliente é a pessoa mais importante em qualquer tipo de negócio O cliente não depende de nós. Nós é que dependemos dele. O cliente não interrompe nosso trabalho. Ele é o propósito do nosso trabalho. O cliente nos faz um favor quando entra. Nós não estamos lhe fazendo nenhum favor esperando por ele. O cliente é uma parte essencial do nosso negócio – não uma parte descartável. O cliente não significa só dinheiro em caixa registradora. É um ser humano com sentimentos, que precisa ser tratado com todo o respeito. O cliente merece toda atenção e cortesia possível. Ele é o sangue de qualquer pessoa. É ele que paga o seu salário. Sem o cliente você fecharia as suas portas. Nunca esqueça disso.

Segundo, Kotler (2003, p. 25):

O cliente é nosso visitante mais importante. Ele não depende de nós – nós é que dependemos dele. Não é um estranho em nosso negócio – é parte dele. Não prestamos nenhum favor aos clientes quando os servimos [...] ao contrário, ele é que nos presta um favor, ao dar-nos a oportunidade de servi-lo.

Já Bezerra (2013, p. 12) descreve que:

Satisfazer um consumidor não é fácil. Acredite! O que é satisfatório para uma pessoa pode ser insatisfatório para outra. Clientes são indivíduos que possuem características, opiniões e gostos diversos (...). Nunca vamos conseguir satisfazer 100% dos clientes,

mas é necessário fazermos o máximo de esforço para conseguirmos alcançar o mínimo de satisfação esperada por eles.

Albrecht e Bradford (1992) ressalta ainda que: Para que sua empresa seja bem-sucedida, você precisa vender aquilo que o cliente quer comprar; para saber o que ele quer, você precisa saber quais são as suas vontades, necessidades, atitudes e tendências de compra. Portanto, é preciso que você execute uma abordagem sistemática para entrar em contato com seus clientes, de forma tal que esse conhecimento resulte numa vantagem competitiva no mercado.

2.3 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

De acordo com Costa et al. (2013), no passado o mercado empresarial estava voltado apenas para o lucro, apresentando estratégias sobre o produto, porém, no presente as estratégias estão focadas no cliente. Mandelli (2014) afirma que em meio as estratégias para elevar a competitividade usadas no mercado empresarial atual, a qualidade no atendimento ao cliente se destaca, podendo ser considerada como um serviço agregado ao produto, sendo apontada como eficiente ponto estratégico das empresas durante as etapas de atração e fidelização da clientela.

Ainda Segundo Costa et al. (2013, p 55), “para uma empresa ser reconhecida pelos seus clientes é fundamental deixá-los satisfeito, é essencial ter uma equipe empenhada a desenvolver um trabalho com qualidade”. Para isso, é de vital importância que todos os colaboradores da organização reconheçam as premissas para um atendimento de qualidade (MANDELLI, 2014).

Mandelli (2014) aponta que, a organização que garante excelência no atendimento aos seus clientes, os deixando satisfeitos, atendendo suas necessidades e atingindo as expectativas, cria um processo de fidelização destes, o que influencia a concorrência da empresa.

Segundo Aun (2012), cerca de 90% dos clientes tomam decisões de acordo com o atendimento que recebem. Labadessa e Oliveira (2012) ressaltam que a forma que o cliente é abordado pode ser uma ameaça para uma empresa. De acordo ainda com esses autores, atitudes

como desprezar as necessidades do cliente, atendê-lo com indiferença ou impaciência não se preocupar com o que ele precisa, dispensá-lo e faltas de feedback são alguns dos fatores que

segundo Segura (2002), a qualidade de atendimento que a empresa oferece ao cliente

pode determinar o sucesso ou o fracasso de uma empresa ou negócio. O contato de um funcionário com os clientes da empresa como um todo influenciará significativamente a percepção do cliente sobre a empresa.

Segundo Freemantle (1994, p.13):

18

O atendimento ao cliente é o teste final. Você pode fazer tudo em termos de produto, preço e marketing, mas, a não ser que você complete o processo com um atendimento ao cliente incrivelmente bom, corre o risco de perder negócios ou até mesmo sair do negócio.

No entanto, é fundamental compreender que o atendimento prestado com qualidade não se resume apenas ao tratamento ou cortesia, mais do que isso, significa acrescentar benefícios a produtos e serviços, com o objetivo de superar as expectativas do consumidor.

CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O estágio foi realizado na Escola CIDADÃ INTEGRAL TÉCNICA Dom Marcelo Pinto Carvalheira que está localizada na cidade de Guarabira – PB, onde eu pude desempenhar o papel de acompanhar as atividades administrativas da escola, desde seu atendimento ao público ao seu auxílio na organização escolar em suas rotinas administrativas, os detalhes concernentes as informações da empresa na qual foi realizado as atividades do estágio que foram desenvolvidas neste período, estarão todas abordadas no decorrer deste tópico a seguir

3.1 DADOS GERAIS

Quadro 2 - Dados gerais da escola

Razão social	Escola cidadã Integral Técnica de ensino médio Dom Marcelo Pinto Carvalheira. ECIT Dom Marcelo Pinto
Nome fantasia	Carvalheira R.OtacílioLiraCabral, S/N,DistritoIndustrial
Endereço	Pb-073. Guarabira,PB. Paraíba A Escola oferece
Área geográfica de atuação	educação profissional de nível técnico com cursos de:
Produtos e serviços oferecidos	Informática, Análises clínicas e agroecologia para os alunos matriculados no ensino médio. 51
Quantidade de colaboradores	
Logomarca	

Fonte Autoriaprópria (2025).

3.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO

A escola cidadã integral técnica Dom Marcelo Pinto Carvalheira, foi inaugurada no dia 29 de maio de 2019, na cidade de Guarabira, rainha do brejo. A escola foi um dos maiores investimentos já feitos para educação na cidade, a qual foi construída com o intuito de preparar os jovens para sua caminhada profissional, garantindo a eles cursos técnicos profissionalizantes nas áreas de informática, análises clínicas e agroecologia.

Seu nome foi em homenagem ao grande Dom Marcelo Pinto Carvalheira, o qual foi o primeiro bispo da diocese da cidade, que tanto contribuiu para conscientização política e social da região e população. Apoiou inúmeros trabalhos sociais, os quais, entre eles estavam serviços que apoiavam a educação popular (SEDUP) e o (PROCEP) que era o programa comunitário de educação popular.

A escola Dom Marcelo Pinto Carvalheira foi a décima primeira escola técnica construída no estado da Paraíba, respeitando o ambiente natural, com destaque em conforto térmico e em seu visual acústico, preparação para vestibulares, oportunidades para que os alunos conheçam novas culturas e países através do programa gira mundo, festivais de Arte por meio do programa Arte em Cena, jogos escolares com o programa Bom de Bola, especialmente, a escola se destaca com o seu programa Primeira Chance. Onde os alunos terão sua primeira experiência de emprego. Atualmente a escola atende mais de 648 alunos, sendo eles de mais de 14 municípios, e a cada ano que se passa, a escola tem se destacado cada vez mais, pela sua eficiência na educação tornando-se referência na preparação de jovens para universidades, e mercado de trabalho.

Figura 1 - Frente da Escola



Fonte: Dados de pesquisa, Instagram (2025).

3.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Os alunos que frequentam a escola em sua maioria são jovens de cidades circunvizinhas como, Alagoa Grande, Belém, Pirpirituba, Cuitegi etc. A escola também alcança um número

amplo de alunos da cidade onde ela está localizada. Muitos deles são filhos de funcionários públicos, agricultores, e muitos sobrevivem de salário-mínimo ou dependem de benefícios dos programas sociais do governo federal. A escola dá a oportunidade para jovens de qualquer grupo social, alunos de redes públicas ou privadas, fazendo assim que haja igualdade de um ensino de qualidade para todos.

Os alunos desfrutam não somente do ensino de cursos técnicos os quais eles escolhem fazer que são: informática, análises clínicas e agroecologia. Mas também, de projetos sociais, eletivas para que eles desenvolvam outras habilidades, como aula de música, crochê, voleibol e entre outras. Também participam de atividades esportivas, tendo grupos de futebol e vôlei masculinos e femininos, os quais participam de campeonatos estudantis e participam de atividades culturais que interligam a comunidade escolar associados a datas comemorativas que envolvem a escola.

A escola possui um quadro docente bem elaborado e transparente, com todos os professores tanto os das disciplinas que compõem o ensino médio como também os professores da base técnica de cada curso, mostrando suas formações e especialidades acadêmicas. É apresentado também no quadro cada funcionário da escola e a divisão de cada função que compõe o ambiente e sua estrutura escolar. Isso é fundamental para garantir a qualidade do ensino e a confiança dos pais e alunos da escola.

A escola possui uma grande estrutura, que será mais detalhada abaixo.

Figura 2: Interior da escola



Fonte: Dados de pesquisa, Instagram (2025).

A escola possui em seu pavimento superior: 12 salas, biblioteca, banheiros femininos e masculinos com acessibilidade para pessoas com necessidades especiais; Na sua parte térrea

Laboratórios de informática, matemática, física, química, biologia, linguagem; sala de multimídia, almoxarifado de laboratórios, depósito para materiais pedagógicos, almoxarifado de informática; Sala dos professores, Diretoria, coordenação pedagógica, coordenação administrativa financeira, coordenação de estágio, secretaria, e a sala do grêmio estudantil.

Ainda sobre sua estrutura, a escola possui: quadra poliesportiva com vestiários femininos e masculinos; depósito de materiais esportivos; cozinha com dispensa e despensa para frios, sala para materiais de limpeza; cantina, refeitório e área de vivência com palco descoberto; auditório com uma capacidade de 201 lugares e uma sala técnica.

A escola também conta com diversos equipamentos, como detalhado abaixo.

Quadro 3 - Equipamentos da organização

Equipamentos:	Eletrrodomésticos:	Utensílios:	Móveis:
TELEVISORES	AR- CONDICIONADOS	COLHEIRES	CARTEIRAS
COMPUTADORES	VENTILADORES	TACHOS	BIROUX
NOTEBOOKS	LIQUIDIFICADORES	PANELAS GRANDE	MESAS
IMPRESSORAS	FOGÕES INDUSTRIAL	CUSCUZEIRAS	CADEIRAS
DATA SHOW	GELADEIRAS	CONCHAS	ESTANTES
TELA DE PROJEÇÃO	FREEZERS	COLHERES DE PAU	ARMÁRIOS
CÂMERAS	BEBEDOUROS	PRATOS	
MICROFONES	ESPRESSADOR DE FRUTAS	COPOS	
CAIXAS DE SOM	BATEDEIRAS		
SCANNER			

Fonte: Autoria Própria (2025).

As avaliações feitas pelos professores e corpo pedagógico da escola, é feita semestralmente, ou semanalmente caso o professor veja a necessidade para avaliação dos conhecimentos dos alunos e com acompanhamento da supervisão escolar, associando reuniões com pais e funcionários visando através do diálogo aprimorar cada vez mais o ambiente escolar e a prática docente. Com a missão de respeitar a singularidade e as peculiaridades de cada aluno.

São realizadas atividades e ações pedagógicas ao longo do ano, visando promover a cidadania e a interação com a família e a comunidade escolar. Ações e projetos pedagógicos na escola:

- Trabalhar diversas datas comemorativas (Carnaval, Páscoa, Mães, Festas Juninas, Estudante, Pais, Semana da Independência);
- Executar/Implementar o projeto para o meio ambiente como Horta sustentável ● realizar os jogos estudantis, interclasses e escolares;
- Participa de Feiras de Conhecimento das Escolas sob a organização da secretaria e dos alunos;
- Realiza reuniões com pais bimestralmente; reuniões para líderes de salas, alunos protagonistas, e reuniões para professores.
- A escola possui o projeto desafio nota mil, para os alunos aprimorarem seu desenvolvimento de forma harmônica e clara e objetiva na escrita.

Abaixo é ilustrado qual é a missão da escola, o que ela busca alcançar, o que ela tem como visão de futuro e quais são seus valores inegociáveis.

Quadro 4 - Missão, visão e valores da Escola



As atividades da escola são distribuídas, divididas, coordenadas e organizadas por meio de uma estrutura organizacional, representada por um organograma, fluxograma ou diagrama que dispõe as funções, os departamentos e as relações de hierarquia e autoridade.

Quadro 5 – Organograma da Escola



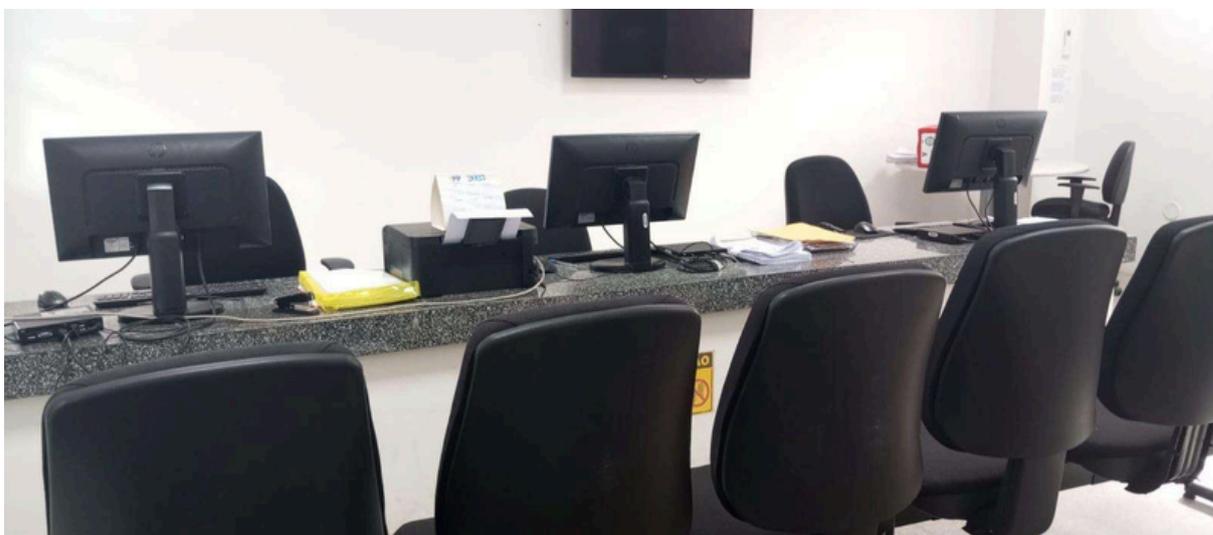
Fonte: Autoria própria (2025).

4 RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

4.1 ATIVIDADE 1– ACOMPANHAR O ATENDIMENTO AO PÚBLICO.

A secretaria escolar é a porta de entrada de todas as pessoas que adentram pela primeira vez na escola, onde todos terão o primeiro contato com a instituição de ensino, onde pais e filhos terão suas dúvidas recorrentes sanadas e terão suas primeiras impressões a respeito do ambiente escolar. Logo, a secretaria é um suporte indispensável para a organização e coordenação pedagógica, sendo ela responsável pelo bom funcionamento e a organização das instituições de ensino.

Figura 3 – Secretaria da escola



Fonte: Autoria Própria

O atendimento na escola ECIT Dom Marcelo Pinto Carvalheira é feito tanto presencialmente quanto via whatsapp, atendendo pais, alunos, professores e outros visitantes de uma forma atenciosa e profissional buscando sempre solucionar os problemas e dúvidas ocorrentes de forma clara e eficaz.

A sala da secretaria é grande e bem-organizada, trazendo livre acesso tanto para os funcionários quanto para o público que lá adentra, contendo seis cadeiras à frente e seis cadeiras atrás garantido conforto para quem vai ser atendido. A sala é bem arejada, pois tem luz natural com uma janela, ar-condicionado e ventiladores. Possui um uma ótima estrutura para os funcionários, onde cada um possui seu próprio computador, garantindo mais agilidade no atendimento e entrega das demandas.

Nesse setor são divididas as funções por cinco funcionários onde cada um fica responsável por determinada função, que são entrega de declarações, históricos, transferências, controle de frequência de alunos, organização de arquivos em sistemas entre outros.

O atendimento para histórico ou declaração, geralmente é feito de forma online, onde o aluno solicita com antecedência sua necessidade, seja ela a entrega de uma declaração para transporte ou a entrega de uma documentação. Esse processo de solicitação agiliza o processo de entrega. Trazendo organização e fluidez nas demandas acadêmicas da secretaria.

A secretaria busca sempre solucionar dúvidas de pais sobre assuntos relacionados a escola, reuniões, frequência de filhos, documentações através de grupos ou com o contato direto do funcionário que atua na secretaria. Onde ele é atendido de forma rápida e objetiva, visando otimizar o tempo, visto que muitos pais não conseguem ir à escola com frequência por questões de trabalho ou transporte ou até mesmo por morarem em outras cidades, visto que muitos alunos da escola são de outros municípios.

A secretaria trabalha em conjunto com os professores, auxiliando no processo das provas e atividades acadêmicas, imprimindo e elaborando trabalhos, garantindo com que os recursos importantes e necessários estejam disponíveis e acessíveis para os professores se concentrar integralmente no ensino e na aprendizagem, proporcionando assim uma educação de qualidade para os alunos.

4.2 ATIVIDADE 2 – ORGANIZAÇÃO DE ARQUIVO

Na Escola Dom Marcelo Pinto Carvalheira, o espaço está bem otimizado, contendo sala para a organização de arquivos em armários e prateleiras. Onde toda documentação de alunos, leis, circulares, decreto, correspondências, tudo bem distribuído, classificado e organizado conforme o assunto, em pastas e caixas separadas facilitando o acesso.

Figura 4 - Arquivo



Fonte: Autoria Própria (2025)

Ao iniciar o estágio, no período de renovação e matrículas, eu pude auxiliar na organização de toda a documentação, averiguando a ficha de cada aluno por ordem de curso e séries. Se havia falta de algum documento e se caso houvesse era solicitado ao aluno a entrega deste documento à escola. Após a verificação, as fichas eram colocadas na caixa de cada série com uma relação dos nomes de todos os alunos daquele curso.

Também pude auxiliar na arquivagem dos alunos concluintes, onde eram feitas por ordem alfabética e em caixas que ficavam as fichas de todos os alunos concluintes que passaram pela escola. As fichas dos alunos desistentes e transferidos, são colocados em pastas, com uma descrição dos seus dados, a série que estudou e a escola para onde ele irá ser transferido. Todos os históricos, certificados e dados de todos os alunos desde o início da escola também ficam salvos em pastas do drive, separados por ano e curso do estudante. para que assim tenha um controle das documentações feitas e se caso algum aluno precisar de uma segunda via facilitar na procura e entrega desse documento.

4.3 ATIVIDADE 3 – SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

A escola utiliza o sistema Siège, que é o sistema Integrado de Acompanhamento na gestão escolar do Governo da Paraíba. Uma de suas funções é fazer pré-matrículas nas escolas da rede do estado, onde o próprio aluno pode se candidatar a escola onde ele deseja estudar, é ir apenas à escola para efetivar sua matrícula e levar as documentações necessárias, a escola acompanha esse processo de forma remota e simultânea.

Caso algum aluno sinta dificuldade em acessar o sistema, os funcionários se disponibilizam fazer esse processo por ele. Os alunos veteranos renovam suas matrículas através do sistema também, já que eles estão cadastrados e suas informações estão lá, só vão à escola caso esteja faltando alguma documentação importante para o preenchimento de sua ficha escolar.

O sistema também é utilizado para registro de frequências e aulas, os professores também o utilizam para planos de aulas, tempos de aulas que eles darão naquele dia, avaliações e frequências de alunos.

No meu período de estágio eu auxiliei no controle de frequência dos alunos através do sistema, onde era feito por ordem alfabética, para medir a porcentagem de frequência do estudante na escola.

4.4 ATIVIDADE 4 – ACOMPANHAMENTO DO REGISTRO DOS DADOS DOS USUÁRIOS

O registro dos dados dos alunos, é feito através de fichas, onde contém todos os dados do aluno, e documentações como: certidão de nascimento, RG, Cartão do SUS, comprovante de residência, e entre outros documentos, tanto do aluno como também de seus pais, nessas fichas contém também históricos das outras escolas onde ele estudou, documentação ou laudo se aluno tem alguma necessidade especial, e se ele precisa de acompanhamento de um especialista.

A frente da ficha do aluno contém algumas informações, Como qual curso ele fará, data de ingresso para nos ajudar na hora de arquivar essa ficha, data de nascimento, o nome do aluno e de seus pais, naturalidade, cidade, e contato do responsável pelo aluno. Essa mesma ficha fica registrada no sistema Siàge, onde o aluno está matriculado.

Assim, é possível controlar algumas demandas, e facilitar no preenchimento de outros documentos, como histórico do aluno ou declarações.

Durante o período que estive lá acompanhei e executei o registro dessas atividades na secretaria.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o estágio se tem diversos benefícios para formação de um profissional qualificado. Seu objetivo direto é justamente fundamentar na prática do dia a dia todo aprendizado visto até então em sala de aula, ficar de frente a situações reais do campo de trabalho, fazendo com que o futuro profissional se forme com competências e qualidades que alcance a eficácia necessária em sua atuação.

É fundamental que a experiência do estágio não se torne apenas um ato de complemento das exigências curriculares para um término de um curso. Pois o estágio causa aprendizagem significativas, permitindo adquirir conhecimentos e aquisição de teor que tal período é capaz de trazer, formar com propriedade o discente, suscitando nele, competências e habilidades, para exercer seu magistério de forma eficaz. Dessa forma, é necessário que as instituições de ensino, saiba conciliar teoria e prática, da melhor forma aos seus discentes nesse processo.

Essa experiência faz com que se prodiga como ser humano, gerando transformação e gratificação na atuação, ainda que seja apenas na prática do estágio, pois o estágio lança desafios, possibilitando o relacionamento entre o ensino da teoria ensinado em sala de aula e a experiência vivida no dia a dia.

É, portanto, imprescindível afirmar que o estágio é uma ferramenta mais que essencial na vida do aluno de qualquer área, pois é onde ele estará frente a frente com a realidade, que o espera após sua formação. Garantido a ele experiências para sua futura área de trabalho.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes. Planalto. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm. Acesso em: 09 ago. 2025.
- GOMES, M. A.; MELO, S. P. A importância da qualidade no atendimento ao cliente. Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbeped/a/hX97HhvkMZnDnkxLyJtVXzr/>. Acesso em: 09 ago. 2025.
- SILVA, J. R. et al. Qualidade de atendimento ao cliente: uma revisão teórica. Semana Acadêmica. Disponível em: https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/sst192_artigo_cientifico_.pdf. Acesso em: 09 ago. 2025.
- SANTOS, R. G. A importância do atendimento ao cliente para a fidelização. Centro Universitário de Brasília – UniCEUB. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/123456789/702/2/20179274.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2025.
- PORTAL IDEA. Atendimento ao cliente e excelência em serviços. Disponível em: <https://portalidea.com.br/cursos/7b9718e817aa9be13a4564f10a706f8c.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2025.
- COSTA, R. P. Qualidade no atendimento ao cliente: fator de competitividade. Revista Científica do Centro Universitário Cairu. Disponível em: https://cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10_QUALIDADE_ATEND_CLIENTE.pdf. Acesso em: 10 ago. 2025.
- ROCHA, P. F. Qualidade e satisfação no atendimento. Revista UNIESP. Disponível em: https://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170509161603.pdf. Acesso em: 10 ago. 2025.
- RODRIGUES, M. C. Qualidade e satisfação no atendimento ao cliente. Núcleo do Conhecimento. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/qualidade-e-satisfacao>. Acesso em: 10 ago. 2025.
- SOUZA, A. L. Excelência no atendimento ao cliente: a importância da qualidade em serviços. Revista URI São Luiz. Disponível em: <https://urisaoluiz.com.br/site/wp-content/uploads/2020/01/Revista-7%C2%AA-edi%C3%A7%C3%A3o-1-Artigo-06.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2025.
- SILVEIRA, P. L. Excelência no atendimento ao cliente: a importância da qualidade em serviços. ResearchGate. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/367536976_EXCELENCIA_NO_ATENDIMENTO_AO_CLIENTE_a_importancia_da_qualidade_em_servicos. Acesso em: 10 ago. 2025.
- NASCIMENTO, C. A. Qualidade de atendimento ao cliente: percepção e satisfação. Fórum de Administração – UNIRIOS. Disponível em:

https://www.unirios.edu.br/eventos/forumadm/anais/arquivos/2016/anais_forum_adm_2016.pdf. Acesso em: 10 ago. 2025.

SANTANA, L. M. A percepção sobre qualidade de atendimento. JusBrasil. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-percepcao-sobre-qualidade-de-atendimento/1136416870>. Acesso em: 10 ago. 2025.

GRAMELICH, G. M. Qualidade no atendimento ao cliente: estudo de caso. Instituto Federal do Espírito Santo – IFES Colatina. Disponível em: https://colatina.ifes.edu.br/images/tccs/Adm2019/TCC_Ad2019_GuilhermeMargottoGramelich.pdf. Acesso em: 10 ago. 2025.