



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA

CAMPUS GUARABIRA

CURSO SUPERIOR TECNÓLOGO EM GESTÃO COMERCIAL

MARIANE APARECIDA BARROS DA SILVA

**A PRÁTICA DA GESTÃO COMERCIAL NO CONTEXTO ESCOLAR: RELATÓRIO
DE ESTÁGIO NA ESCOLA CIDADÃ INTEGRAL TÉCNICA ENGENHEIRA
MÁRCIA GUEDES**

GUARABIRA - PB

2026



MARIANE APARECIDA BARROS DA SILVA

**A PRÁTICA DA GESTÃO COMERCIAL NO CONTEXTO ESCOLAR: RELATÓRIO
DE ESTÁGIO NA ESCOLA CIDADÃ INTEGRAL TÉCNICA ENGENHEIRA
MÁRCIA GUEDES**

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.

GUARABIRA - PB

2026

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S586p

Silva, Mariane Aparecida Barros da

A prática da gestão comercial no contexto escolar: relatório de estágio na escola cidadã integral técnica engenheira Márcia Guedes / Mariane Aparecida Barros da Silva.- Guarabira, 2026.

29f.; il.; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2026.

"Orientação: Profa. Ma. Aglaucibelly Maciel Barbosa."

Referências.

1. Administração escolar. 2. Gestão escolar. 3. Gestão comercial. 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) **Mariane Aparecida Barros da Silva (202313800042)** 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 “**A Prática Da Gestão Comercial No Contexto Escolar: Relatório De Estágio Na Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes**”, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em **06 de fevereiro de 2026** e definiu-se a seguinte nota: **90**.

Guarabira/PB, 06 de fevereiro de 2026.

PROFA. Ma. Aglaucibelly Maciel Barbosa
SIAPE N°. 3432133

MARIANE APARECIDA BARROS DA SILVA

**A PRÁTICA DA GESTÃO COMERCIAL NO CONTEXTO ESCOLAR: RELATÓRIO
DE ESTÁGIO NA ESCOLA CIDADÃ INTEGRAL TÉCNICA ENGENHEIRA
MÁRCIA GUEDES**

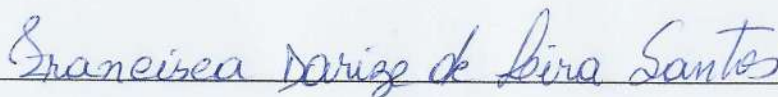
Relatório de Estágio apresentado à
Coordenação de Estágio do Instituto Federal
da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito
parcial para conclusão do Curso Superior
Tecnólogo em Gestão Comercial.

Aprovado em 06 de fevereiro de 2026.

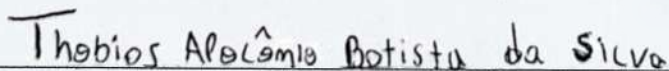
BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **AGLAUCIBELLY MACIEL BARBOSA**
Data: 11/02/2026 18:43:11-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Ma. Aglaucibelly Maciel Barbosa (Orientadora - IFPB)



Francisca Darize De Lira Santos (Supervisor do Estágio)



Thobias Apolonio Batista da Silva (Coordenador de Estágio - IFPB)



DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a Deus por tudo que está sendo proporcionado na minha vida, aos meus pais Maria do Livramento e Severino Barros pela educação que eles me proporcionaram, ao meu marido Jonas Nunes pelo incentivo e apoio e *in memoriam* a minha sogra dona Maria das Dores, pela sabedoria, pelo amor incondicional, que permanecem vivos em minha memória e fortalecem meu caminho. À minha irmã Maria José, à minha irmã Vanessa e ao meu irmão Vicente, pelo companheirismo, pelo afeto e pelo apoio. Aos meus amigos Isabela e Ricássio, pela amizade sincera, incentivo constante e apoio nas jornadas de estudo e trabalho. À instituição de ensino, pelo compromisso com a educação de qualidade e pela oportunidade de vivenciar a prática profissional em um ambiente tão enriquecedor. À comunidade escolar, pelos aprendizados constantes, pela convivência e pelos exemplos de superação vivenciados no dia a dia.

Que este momento seja apenas o começo de uma caminhada repleta de realizações, aprendizados e conquistas.



AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me sustentado até aqui, pela saúde, pela força e bênçãos derramadas ao longo dessa caminhada. A cada um dos meus professores(a), que contribuíram para a realização do meu crescimento profissional.

Agradeço à minha orientadora, Professora Ma. Aglaucibelly Maciel Barbosa, pelo compromisso, paciência e orientação ao longo do processo, que foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho. À supervisora de estágio, Francisca Darize de Lira Santos, pela confiança, acolhimento e oportunidade de vivenciar o cotidiano administrativo da escola. Aos colegas de trabalho e profissionais da Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes Alcoforado de Carvalho, pela colaboração, troca de conhecimentos e apoio diário. À comunidade escolar, pela receptividade e pela rica experiência vivenciada. A todos que contribuíram, direta ou indiretamente, para o sucesso deste estágio, meu sincero reconhecimento e gratidão.



RESUMO

O presente relatório de estágio refere-se à experiência desenvolvida no âmbito do estágio supervisionado obrigatório do curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba – Campus Guarabira, realizado na Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes Alcoforado de Carvalho. O estágio ocorreu no setor administrativo da instituição, ao longo de cinco meses, possibilitando a integração entre os conhecimentos teóricos da graduação e a prática profissional na gestão escolar pública. O objetivo geral consistiu em apresentar e vivenciar as atividades desenvolvidas no ambiente administrativo escolar. Já os objetivos específicos envolveram descrever práticas de atendimento ao público, compreender processos administrativos e de secretaria escolar, além de acompanhar a gestão de materiais administrativos e didáticos. Os resultados evidenciam o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais essenciais ao tecnólogo em Gestão Comercial, como organização, comunicação assertiva, atendimento humanizado, trabalho em equipe e domínio dos fluxos administrativos. As atividades realizadas reforçaram a relevância da gestão eficiente, do planejamento estratégico e da padronização de processos para o ótimo funcionamento da instituição educacional. Concluo que o estágio cumpriu integralmente seus objetivos, fomentando meu crescimento acadêmico, pessoal e profissional. Essa vivência cultivou uma visão crítica e estratégica sobre a gestão educacional pública, consolidando os conhecimentos teóricos e preparando-me como profissional apta aos desafios do mercado e da administração escolar humanizada.

Palavras-chave: Gestão Comercial. Estágio Supervisionado. Administração Escolar.



ABSTRACT

This internship report details the experience from the Mandatory Supervised Internship of the Higher Technology Course in Commercial Management at the Federal Institute of Paraíba – Guarabira Campus, carried out at the Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes Alcoforado de Carvalho. Conducted in the institution's administrative sector over five months, it bridged theoretical knowledge from the degree with hands-on practice in public school management. The general objective was to present and experience school administrative activities. Specific objectives included describing public attendance practices, understanding administrative and school secretariat processes, and monitoring the management of administrative and educational materials. Results highlight the development of key technical and behavioral competencies for a Commercial Management technologist, including organization, assertive communication, humanized service, teamwork, and mastery of administrative flows. Activities underscored the importance of efficient management, strategic planning, and process standardization for optimal educational institution performance. In conclusion, the internship fully achieved its objectives, promoting my academic, personal, and professional growth. This experience fostered a critical and strategic perspective on public educational management, solidifying theoretical knowledge and equipping me to tackle market challenges and humanized school administration effectively.

Keywords: Commercial Management. Supervised Internship. School Administration.



SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 OBJETIVOS	10
2.1 Objetivo geral	10
2.2 Objetivos específicos	10
3 REFERENCIAL TEÓRICO	11
3.1 Gestão comercial aplicada ao setor educacional	11
3.2 Gestão de relacionamento com o cliente no setor educacional	12
3.3 Personalização do atendimento e geração de valor na relação escola - aluno - cliente	13
4 RELATO DO ESTÁGIO	14
4.1 Identificação da Empresa	14
4.1.1 Apresentação da Empresa	15
4.1.2 Histórico da instituição	17
4.1.3 Caracterização do Segmento	18
4.1.4 Estrutura Organizacional	19
4.2 Dados referentes ao estágio	22
4.2.1 Atividades Desenvolvidas	23
5 CONCLUSÃO	26
REFERÊNCIAS	28

1 INTRODUÇÃO

A elaboração deste relatório surge da necessidade de registrar e refletir sobre as experiências vivenciadas ao longo do estágio supervisionado obrigatório do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, realizado na Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes Alcoforado de Carvalho, ao longo de cinco meses. O estágio foi realizado no setor administrativo desta instituição, proporcionando uma experiência prática e valiosa tanto na vivência da rotina organizacional quanto na aplicação dos princípios legais dentro do contexto escolar.

A escolha por realizar o estágio nesta instituição se deu pela relevância social do trabalho desenvolvido no ambiente educacional. Essa oportunidade possibilitou a vivência na prática da aplicação de normas administrativas e legais que regem o funcionamento de uma escola pública estadual. Durante o período, foi possível acompanhar de perto os processos administrativos internos, colaborar em diversas atividades e, assim, compreender melhor a estrutura da escola e os desafios enfrentados pela gestão escolar.

Por meio do estágio, identificam-se oportunidades de destaque no ambiente de trabalho, além de favorecer a socialização e a troca de conhecimentos por meio do diálogo com os profissionais da empresa. Essa vivência possibilita uma compreensão mais ampla sobre a rotina e os processos internos da organização. Ao desempenhar as atividades atribuídas, passa-se a adquirir experiência profissional e, simultaneamente, a contribuir para o desenvolvimento da empresa, seja de forma direta ou indireta.

As atividades do estágio foram executadas no setor administrativo da escola e supervisionadas por Francisca Darize de Lira Santos, no âmbito do Instituto Federal da Paraíba (IFPB), o estágio contou com a orientação da Professora Ma. Aglaucibelly Maciel Barbosa.

Nesse contexto, vivenciar o cotidiano dessa área revela-se especialmente enriquecedor para a formação do Tecnólogo em Gestão Comercial, pois o estágio possibilita aplicar, de maneira prática, os conteúdos estudados ao longo do curso e aproxima o estudante das demandas reais do mercado. Essa experiência contribuiu para o desenvolvimento de competências profissionais, como tomada de decisão, organização, comunicação e visão estratégica, fundamentais para a atuação no campo da gestão. Assim, o estágio não apenas consolida o aprendizado, mas também fortalece a capacidade de atuação do futuro gestor, ampliando seu repertório técnico e preparando-o para os desafios da prática profissional.

A escolha da Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes Alcoforado de Carvalho, justifica-se pela relevância do trabalho desempenhado junto à comunidade e pela oportunidade de vivência, na prática, o funcionamento da administração pública em uma área essencial como a educação.

A vivência no setor administrativo desta escola representa uma oportunidade única de aprendizado prático, permitindo o contato direto com a realidade da gestão pública, onde os desafios são constantes e as soluções exigem organização, ética e sensibilidade social. Ao participar das rotinas administrativas, em meu papel de estagiária, não apenas apliquei os conhecimentos adquiridos em sala de aula, mas também desenvolvi habilidades interpessoais, senso de responsabilidade e uma visão crítica e reflexiva sobre a importância da administração no contexto educacional.

A motivação para estagiar nesta Instituição surgiu do interesse em aplicar os conhecimentos adquiridos no curso Tecnólogo em Gestão Comercial, em um ambiente que integra educação técnica e práticas administrativas dinâmicas. A possibilidade de vivenciar o cotidiano da gestão em uma instituição que valoriza a formação integral dos estudantes despertou o meu desejo de compreender de que forma os processos administrativos e organizacionais são conduzidos para alcançar a excelência educacional.

Dessa forma, o estágio é fundamental para minha formação, pois integra de forma concreta a teoria estudada com prática profissional, permitindo-me desenvolver competências técnicas e comportamentais essenciais para a área de gestão comercial. A experiência vivenciada tem contribuído significativamente para aprimoramento das minhas habilidades como planejamento, organização, comunicação e atendimento, atividades indispensáveis para uma atuação eficiente no mercado de trabalho.

Além disso, a escolha da Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes se deu pela sua relevância enquanto instituição pública de ensino que tem como foco a formação técnica e integral, configura-se como um ambiente desafiador e enriquecedor para a prática profissional. A sua estrutura organizacional é voltada para inovação e para a qualidade do ensino, potencializando o aprendizado e possibilitando a aplicação dos conhecimentos em situações reais.

A oportunidade de realizar a prática profissional nesta instituição permite-me acompanhar e participar de suas rotinas administrativas e organizacionais, interagindo com diferentes setores e compreendendo a importância da gestão integrada para o bom funcionamento da escola. Essa vivência amplia minha percepção sobre os desafios e as



demandas do ambiente educacional, tornando o estágio uma experiência significativa de crescimento profissional que contribui tanto para o meu desenvolvimento quanto para a melhoria contínua das atividades institucionais.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

O relatório tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado obrigatório do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, realizado na Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes Alcoforado de Carvalho ao longo de cinco meses. Esse objetivo se concretiza por meio dos objetivos específicos, que detalham as competências e práticas exercidas durante o período de formação profissional descritos a seguir.

2.2 Objetivos específicos

- a) Descrever as atividades executadas relacionadas ao atendimento ao público, a fim de desenvolver competências de comunicação, acolhimento e relacionamento institucional no contexto escolar.
- b) Relatar os processos administrativos e de secretaria escolar nos quais houve atuação, compreendendo rotinas internas como organização documental, registros acadêmicos e controle de informações, visando aprimorar habilidades de gestão e organização.
- c) Relacionar atividades desenvolvidas na gestão de materiais administrativos e didáticos, monitorando fluxos, necessidades de reposição e utilização de recursos, com o propósito de fortalecer a prática de gestão operacional e o entendimento dos processos internos da instituição.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão abordados os principais conceitos que fundamentam a análise desenvolvida ao longo deste relatório. Inicialmente discute-se a Gestão Comercial aplicada ao setor educacional, destacando suas particularidades e contribuições para o desempenho institucional. Em seguida, apresenta-se a Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) no contexto escolar, evidenciando seu papel no fortalecimento da comunicação e no acompanhamento das demandas dos estudantes e responsáveis. Por fim, são exploradas as práticas de personalização do atendimento e a geração de valor na relação escola-aluno-cliente, ressaltando a importância de uma abordagem centrada no usuário para a construção de experiências educacionais mais significativas.

3.1 Gestão comercial aplicada ao setor educacional

Segundo Chiavenato (2014), o planejamento envolve a definição dos objetivos organizacionais e a escolha dos cursos de ação mais adequados para alcançá-los, permitindo que a organização antecipe o futuro, se prepare para ele, reduza incertezas e aumente as chances de sucesso. Dessa forma, ao aplicar o planejamento no ambiente educacional, a instituição consegue estruturar suas ações administrativas de maneira mais eficaz, organizando rotinas, distribuindo responsabilidades e garantindo maior controle sobre os processos internos. Nesse sentido, ao aplicar princípios de gestão comercial no ambiente educacional, as instituições podem estruturar suas ações estratégicas com foco em resultados, fortalecendo sua imagem e ampliando a captação de estudantes.

Estudos na área de gestão educacional reforçam que o planejamento estratégico em instituições de ensino é um processo gerencial que articula a formulação de objetivos com a análise do ambiente interno e externo, promovendo decisões mais eficazes, melhoria na alocação de recursos e alcance dos resultados planejados, o que contribui diretamente para a eficácia e sustentabilidade da organização escolar ao longo do tempo (Godoy; Machado, 2011; Mesra *et al.*, 2024).

De acordo com Mendonça (2021), embora muitas organizações tenham avançado na profissionalização de seus processos de gestão, diversas instituições educacionais ainda enfrentam desafios nesse campo. O autor ressalta que o mapeamento de dados, a utilização de métricas e o acompanhamento sistemático da experiência do usuário constituem práticas

fundamentais para o fortalecimento de uma gestão comercial mais eficiente e estratégica no setor educacional. Assim, mesmo em instituições públicas, a adoção dessas práticas contribui para uma administração mais eficiente, transparente e orientada a resultados, fortalecendo a imagem institucional e promovendo melhorias contínuas no ambiente escolar.

3.2 Gestão de relacionamento com o cliente no setor educacional

A gestão de relacionamento com o cliente *Customer Relationship Management* (CRM) tem como foco o fortalecimento das relações entre a organização e seus públicos, buscando compreender necessidades, expectativas e níveis de satisfação. No setor educacional, essa abordagem pode ser adaptada para estreitar o relacionamento entre a escola, os alunos, as famílias e a comunidade, promovendo um atendimento mais eficiente, humanizado e orientado à fidelização.

Segundo Kotler e Keller (2012), o CRM tem como finalidade estabelecer e manter relacionamentos mutuamente satisfatórios e duradouros entre a organização e seus clientes. Nesse sentido, a adoção de práticas de CRM contribui para que as organizações compreendam de forma mais aprofundada o comportamento e as necessidades de seus públicos, possibilitando a personalização do atendimento e a melhoria contínua dos serviços oferecidos. No contexto educacional, essa abordagem favorece o fortalecimento do relacionamento entre a instituição, os alunos e seus responsáveis, promovendo maior satisfação, engajamento e fidelização. Payne e Frow (2005) destacam que o CRM deve ser compreendido como uma estratégia integrada, que envolve pessoas, processos e tecnologia, com o objetivo de criar valor tanto para a organização quanto para o cliente ao longo do tempo, aspecto essencial para a sustentabilidade e competitividade das instituições de ensino.

Rubens (2024) destaca que um CRM educacional bem implementado contribui para a personalização do atendimento, aumento da satisfação e retenção dos alunos. Nesse sentido, as atividades realizadas no setor administrativo e na secretaria escolar demonstram como a gestão do relacionamento é fundamental para garantir a confiança da comunidade escolar, fortalecer o vínculo institucional e assegurar a continuidade e qualidade dos serviços oferecidos.

3.3 Personalização do atendimento e geração de valor na relação escola - aluno - cliente

A personalização do atendimento tem se tornado um elemento central na gestão contemporânea, inclusive no setor educacional. Esse conceito está relacionado à capacidade da instituição de compreender as particularidades de seus usuários e oferecer soluções adequadas às suas necessidades, promovendo experiências positivas e agregando valor aos serviços prestados. No ambiente escolar, essa abordagem contribui para a satisfação, o engajamento e a permanência dos alunos.

Segundo Kotler e Keller (2012), no contexto educacional, a aplicação desse conceito evidencia a importância de oferecer experiências personalizadas aos alunos, de forma que estes percebam benefícios claros no atendimento e nos serviços disponibilizados pela instituição.

Nesse contexto, a personalização da educação não se limita à simples adaptação de conteúdos e métodos, mas envolve uma reorganização do processo educativo para que ele responda às necessidades e características individuais de cada estudante. A literatura destaca que estratégias de ensino que ajustam conteúdos, atividades e ritmo de aprendizagem de acordo com os perfis e preferências dos alunos promovem uma experiência educacional mais centrada no estudante, favorecendo sua motivação, engajamento e resultados de aprendizagem (Santos *et al.*, 2024). Essas abordagens, frequentemente mediadas por tecnologias adaptativas, buscam justamente superar o modelo tradicional e criar ambientes educacionais mais flexíveis e responsivos às diferenças individuais.

Dias *et al.* (2025) destacam que a personalização exige estratégias diferenciadas de mediação, monitoramento e uso de dados, associadas a práticas inclusivas e infraestrutura adequada. Embora em um contexto administrativo, às atividades desenvolvidas possam evidenciar a importância do registro correto de informações, do controle documental e do acompanhamento das rotinas escolares como instrumentos que possibilitam um atendimento mais preciso e alinhado às necessidades da comunidade.

Além disso, a geração de valor na relação escola–aluno–cliente está diretamente associada à qualidade do atendimento e à eficiência dos processos internos. Kotler e Keller (2006, p. 144) afirmam que “a empresa deve medir a satisfação com regularidade porque a chave para reter clientes está em satisfazê-los”. Nesse sentido, as práticas administrativas observadas e executadas durante o estágio, como organização de documentos, controle de

materiais e suporte à secretaria, contribuem para a melhoria da experiência do usuário e para a percepção positiva da instituição.

Assim, a personalização do atendimento, aliada a uma gestão administrativa eficiente, fortalece o vínculo entre a escola e seus públicos, promovendo confiança, transparência e valorização institucional. A vivência prática no estágio permitiu compreender que, mesmo em uma instituição pública, a aplicação desses conceitos é essencial para a construção de um ambiente organizacional mais eficiente, acolhedor e orientado à geração de valor social e educacional.

4 RELATO DO ESTÁGIO

Esta seção apresenta o relato sistematizado do estágio supervisionado, no qual são descritos o contexto institucional, o ambiente organizacional e as atividades desenvolvidas ao longo do período de realização do estágio. O relato articula os aspectos teóricos abordados durante a formação acadêmica com a prática profissional vivenciada, possibilitando uma compreensão integrada da atuação no campo da gestão comercial aplicada ao contexto educacional.

Inicialmente, são apresentados os elementos que caracterizam a instituição concedente do estágio, contemplando sua identificação, histórico, segmento de atuação e estrutura organizacional. Na sequência, são descritos os dados referentes ao estágio, incluindo informações sobre o período de realização, carga horária, setor de atuação e acompanhamento institucional e acadêmico. Por fim, são detalhadas as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado, evidenciando as práticas administrativas realizadas, de modo a demonstrar a contribuição da experiência para o desenvolvimento de competências profissionais, organizacionais e gerenciais.

4.1 Identificação da Empresa

A instituição concedente do estágio é a Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes Alcoforado de Carvalho, uma unidade pública de ensino voltada à oferta da educação básica integrada à formação técnica profissional. Inserida na rede estadual de ensino, a escola atua com a proposta pedagógica da educação integral, buscando promover o

desenvolvimento acadêmico, técnico e social dos estudantes, alinhando formação geral e preparação para o mundo do trabalho.

4.1.1 Apresentação da Empresa

Com o intuito de contextualizar o ambiente no qual o estágio foi desenvolvido, o Quadro 1 apresenta as principais informações institucionais e os dados gerais da organização. Por meio desse quadro, é possível identificar elementos essenciais da organização, tais como a denominação institucional, o endereço, os contatos oficiais (telefone e e-mail) e a logomarca, contribuindo para uma melhor compreensão do perfil organizacional e do contexto em que as atividades de estágio foram executadas.

Quadro 1 – Dados gerais da organização

Nome	Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes Alcoforado de Carvalho
Endereço	Rua 1 de Maio, 220 – Centro, Belém, PB, CEP 58255-000
Telefone	(83) 3261-1142
E-mail	ecitmarciaguedesbelem@gmail.com
Logomarca	

Fonte: Elaborado pelo autor a partir do site da Instituição (2025)

Localizada no município de Belém, no estado da Paraíba, a instituição atende alunos da própria cidade, o que demanda uma estrutura administrativa e pedagógica bem organizada, aliada a uma infraestrutura física adequada, conforme evidenciado nas Figuras 1 e 2. Essas condições são essenciais para atender às exigências educacionais e legais do modelo de ensino adotado. A atuação da instituição fundamenta-se nos princípios da gestão pública, da eficiência administrativa e do compromisso com a qualidade educacional, estando voltada ao atendimento das necessidades da comunidade escolar e ao cumprimento das diretrizes estabelecidas pelos órgãos reguladores da educação.

A Figura 1 apresenta a fachada da instituição e sua entrada principal, evidenciando de forma clara a identificação visual da escola e o acesso utilizado diariamente por alunos, servidores e visitantes. A imagem permite observar a sinalização institucional e a organização do espaço físico externo, aspectos que contribuem para a orientação do público e para a integração da escola ao contexto urbano em que está inserida. Além disso, a entrada principal representa um ponto estratégico de acolhimento da comunidade escolar, refletindo o caráter público da instituição e sua função social no atendimento educacional, bem como as condições estruturais que sustentam o funcionamento cotidiano das atividades pedagógicas e administrativas.

Figura 1 - Fachada da instituição e entrada principal (ECIT Eng^a Márcia Guedes).



Fonte: Própria do autor (2025)

A Figura 2 retrata o espaço da Diretoria da instituição, denominado Gestão, no qual se concentram as atividades administrativas e gerenciais. Esse ambiente configura-se como um setor estratégico da organização escolar, sendo o local onde ocorrem os processos de planejamento, tomada de decisões e atendimento às demandas administrativas. A imagem também evidencia o espaço da Secretaria Escolar, que se destacou como o principal ambiente de realização do estágio supervisionado, possibilitando a vivência prática das rotinas administrativas e escolares.

Figura 2 - Diretoria da instituição e local das atividades de estágio (ECIT)



Fonte: Elaboração própria do autor a partir dos dados da Instituição (2025)

Além dos espaços já apresentados, a escola dispõe de uma infraestrutura ampla e diversificada, composta por 13 salas de aula e por laboratórios especializados indispensáveis à formação técnica e científica dos estudantes, incluindo os de Física, Química, Biologia, Matemática, Robótica e Informática. Esses ambientes favorecem o desenvolvimento de atividades práticas e experimentais, fundamentais para a consolidação dos conhecimentos teóricos. Complementam essa estrutura a biblioteca, o refeitório, a cozinha, os banheiros adaptados, a sala dos professores e o ginásio poliesportivo, todos planejados para atender às necessidades pedagógicas, administrativas e de convivência.

No contexto do estágio supervisionado, a escola apresentou-se como um ambiente favorável à vivência prática de atividades relacionadas à gestão comercial e administrativa no setor educacional, possibilitando a observação e a participação em rotinas administrativas, atendimento ao público, atividades da secretaria escolar e gestão de materiais. Dessa forma, a identificação da instituição contribui para a compreensão do cenário organizacional no qual o estágio foi desenvolvido e das práticas de gestão adotadas no âmbito da educação pública.

4.1.2 Histórico da instituição

A história da Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes Alcoforado de Carvalho, fundada em 1971, está marcada por um processo contínuo de transformação e aprimoramento de sua proposta educacional, alinhada às políticas públicas de educação integral e à formação técnica integrada ao ensino médio. Ao longo dos anos, a instituição

passou por importantes mudanças estruturais e pedagógicas, que contribuíram para consolidar sua identidade como referência na formação de jovens para o mundo do trabalho e para o exercício da cidadania.

Nesse contexto de evolução institucional, a trajetória da escola evidencia um compromisso permanente com a inovação. Após a implantação do tempo integral em 2019, a instituição foi credenciada em 2020 para oferecer o curso Técnico em Informática integrado ao Ensino Médio. Em 2024, essa oferta foi expandida com o Técnico em Administração, fortalecendo o seu papel na formação profissional e cidadã.

Desde 2024, a Escola Cidadã continua a acolher temporariamente a Escola Estadual Felinto Elísio, cuja sede segue em reforma. Essa convivência tem sido exemplar, fruto da sólida cooperação entre as equipes gestoras, assegurando a plena continuidade das atividades pedagógicas para ambas as unidades.

Atualmente, a escola consolida-se como uma instituição estratégica no cenário educacional local. Ao articular ensino médio, formação técnica e práticas pedagógicas inovadoras, a escola contribui para a preparação de jovens capazes de atuar de forma crítica, ética e qualificada no mundo do trabalho e na sociedade. Além disso, sua capacidade de adaptação, organização e cooperação institucional, evidenciada pelo acolhimento temporário de outra unidade escolar, reforça seu compromisso com a gestão eficiente, a responsabilidade social e o fortalecimento da educação pública no estado da Paraíba.

4.1.3 Caracterização do Segmento

A Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes Alcoforado de Carvalho está inserida no segmento educacional público, atuando especificamente na oferta de educação básica em nível médio, integrada à formação técnica profissional, conforme as diretrizes da rede estadual de ensino da Paraíba. Trata-se de uma instituição que integra o modelo de Escola Cidadã Integral Técnica (ECIT), no qual os estudantes permanecem em tempo ampliado na escola, favorecendo o desenvolvimento acadêmico, técnico, social e cidadão.

Nesse segmento, a instituição desempenha um papel estratégico ao articular a formação geral do ensino médio com cursos técnicos integrados, voltados à preparação dos estudantes para o mundo do trabalho e para a continuidade dos estudos. A instituição oferece ensino médio integrado a cursos técnicos como Administração e Informática, enfatizando

formação profissionalizante com ênfase em tecnologias, programação (Python, Scratch, Arduino), robótica educacional e automação.

Seu diferencial reside na abordagem pedagógica protagonista, que promove inovação, metodologias ativas e integração com a comunidade por meio de eventos como a Semana de Inovação e Metodologias Integradas a Tecnologias (SIMITec), além de projetos práticos em laboratórios de química, física, matemática e informática. Essa estratégia visa desenvolver habilidades para o mundo contemporâneo, incentivando criatividade, empreendedorismo e protagonismo estudantil, alinhando-se à missão de formar cidadãos com educação de qualidade integral.

Além de sua função educacional, a escola também se insere no segmento de serviços públicos, uma vez que sua atuação está pautada pelos princípios da administração pública, como legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

4.1.4 Estrutura Organizacional

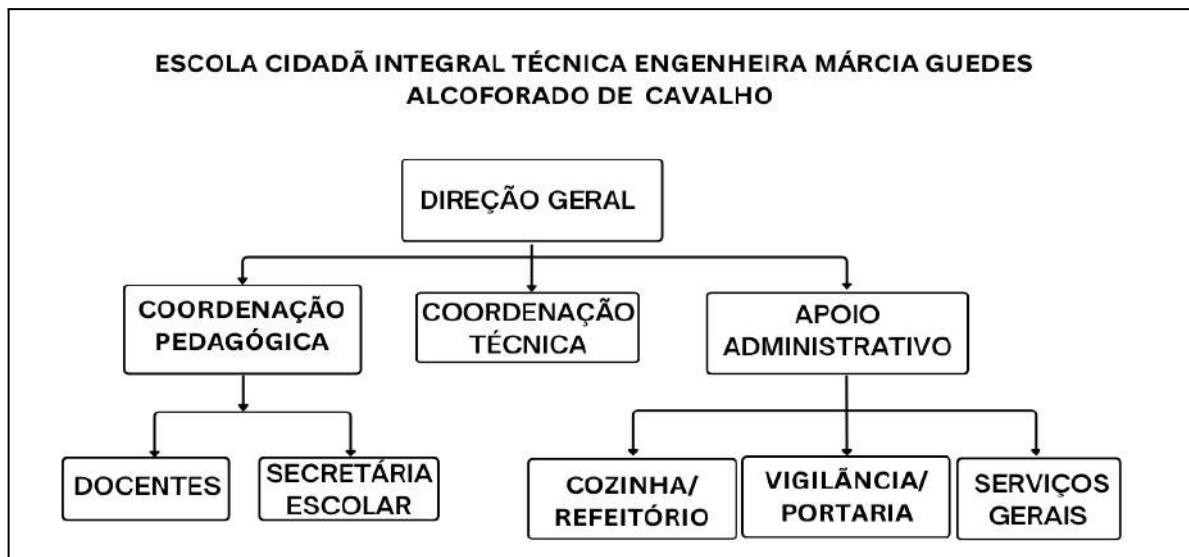
A compreensão da dinâmica administrativa da instituição exige o conhecimento de sua estrutura organizacional, que evidencia a forma como os setores e funções estão organizados para garantir o adequado funcionamento das atividades escolares. Durante o estágio realizado na instituição de ensino, foi possível observar a estrutura organizacional e o funcionamento administrativo da escola. A instituição está organizada em setores específicos, como o pedagógico, o administrativo e o de apoio, com uma hierarquia bem definida que inclui direção, coordenação, secretaria e equipe de funcionários, assegurando o bom funcionamento das atividades e dos processos de tomada de decisão.

Nesse sentido, a estrutura é apresentada por meio do organograma, disposto na Figura 1, que permite visualizar a hierarquia institucional e as relações de autoridade, bem como pelo Quadro 3, no qual são descritos os setores da instituição e suas respectivas atribuições. Essa apresentação possibilita uma visão integrada da organização, facilitando o entendimento da distribuição de responsabilidades e da interação entre os diferentes setores que compõem o ambiente escolar.

O organograma da instituição, apresentado na Figura 3, evidencia a estrutura hierárquica e funcional da escola, tendo a Direção Geral como instância central da organização. Inserida no núcleo de Gestão Escolar, a Direção Geral é responsável pela condução administrativa, pedagógica e financeira da instituição, atuando de forma integrada

na organização, no planejamento e na articulação das atividades desenvolvidas pelos diferentes setores. Cabe a essa instância garantir o alinhamento das ações institucionais aos objetivos educacionais, assegurando o funcionamento eficiente das rotinas escolares e o cumprimento das diretrizes legais e pedagógicas.

Figura 3 - Organograma da Empresa



Fonte: Elaboração própria do autor a partir dos dados da Instituição (2025)

Além desse núcleo central, a Direção Geral exerce a função de coordenação e supervisão de setores estratégicos, como a Coordenação Pedagógica, a Coordenação Técnica e o Apoio Administrativo, promovendo a integração entre as áreas e favorecendo a comunicação institucional. A Coordenação Pedagógica é responsável por orientar e acompanhar o trabalho dos professores do núcleo comum e os projetos institucionais, atuando de forma estratégica na organização das atividades pedagógicas. Esse setor orienta o planejamento das aulas, acompanha o desenvolvimento das práticas educativas e estimula a integração entre os docentes, assegurando a coerência entre o currículo, as metodologias adotadas e os objetivos educacionais da instituição. Ademais, fornece diretrizes à secretaria escolar, fortalecendo a articulação entre os setores pedagógico e administrativo, o que contribui para o adequado registro das atividades acadêmicas, o cumprimento das normas institucionais e a eficiência das rotinas escolares.

A Coordenação Técnica, por sua vez, é responsável pela gestão específica do curso técnico oferecido pela instituição, promovendo a integração entre as disciplinas teóricas e práticas. Essa atuação visa assegurar a coerência curricular e a formação técnica dos

estudantes, alinhando os conteúdos às demandas educacionais, tecnológicas e profissionais. Já o Apoio Administrativo desempenha papel fundamental ao garantir suporte às rotinas organizacionais e administrativas da escola, coordenando e supervisionando setores essenciais ao funcionamento cotidiano, como cozinha e refeitório, vigilância e portaria, além dos serviços gerais, assegurando a organização, a segurança e a manutenção do ambiente escolar.

Na base da estrutura organizacional, encontram-se os serviços de suporte, responsáveis por atividades operacionais indispensáveis ao funcionamento da instituição. Destacam-se a cozinha e o refeitório, encarregados da preparação e distribuição das refeições; os serviços gerais, responsáveis pela limpeza e manutenção dos espaços físicos; e a vigilância e portaria, que atuam no controle de acesso e na segurança de toda a comunidade acadêmica e da estrutura física. A quantidade de colaboradores alocados em cada setor varia conforme a função desempenhada, garantindo o atendimento às demandas operacionais da escola.

Assim como no organograma, observa-se no Quadro 2 que a Gestão Escolar ocupa posição central na estrutura organizacional, sendo composta por um único diretor geral, que gerencia toda a organização institucional, distribuindo responsabilidades de forma estratégica entre as coordenações e os setores de apoio administrativo.

Quadro 2 - Descrição dos setores da Instituição

Setor	Descrição/Função	Equipe/Quantidade
Gestão Escolar	Direção Geral – responsável pela gestão administrativa, pedagógica e institucional.	1 diretor(a) geral
Coordenação Pedagógica	Coordena professores do núcleo comum; organiza currículo, metodologias e projetos.	1 coordenadora pedagógica
Coordenação Técnica	Responsável pelo curso técnico; integra disciplinas teóricas e práticas.	1 coordenador técnico; 2 professores técnicos em Informática; 1 professora técnica em Administração
Docentes	Professores do núcleo comum (Língua Portuguesa, Matemática, Ciências Humanas e da Natureza) e disciplinas técnicas.	Aproximadamente 18 professores
Secretaria Escolar	Suporte administrativo e escolar.	2 funcionários
Apoio Administrativo	Apoio às rotinas organizacionais.	2 funcionários
Serviços Gerais	Limpeza e manutenção.	3 a 5 auxiliares
Vigilância/Portaria	Segurança e controle de entrada/Saída.	1 a 2 funcionários
Cozinha/Refeitório	Preparo e distribuição de refeições.	3 a 5 funcionários

Setor	Descrição/Função	Equipe/Quantidade
Total Geral		33 a 40 colaboradores

Fonte: Elaboração própria do Autor a partir dos dados da instituição (2025)

No que se refere ao quadro de pessoal, a instituição conta com aproximadamente 18 docentes, que representam a maior parcela dos colaboradores e atuam tanto no núcleo comum quanto nas disciplinas técnicas. Os setores administrativos e de apoio possuem equipes reduzidas, com dois funcionários na Secretaria Escolar e dois no Apoio Administrativo, responsáveis pelas rotinas organizacionais. Já os setores operacionais apresentam variação no número de colaboradores, com três a cinco profissionais nos Serviços Gerais, um a dois na Vigilância e Portaria e três a cinco na Cozinha e Refeitório. De modo geral, a escola mantém um quadro funcional estimado entre 33 e 40 colaboradores, evidenciando uma estrutura organizacional enxuta, porém distribuída de forma a atender às demandas pedagógicas, administrativas e operacionais da instituição

4.2 Dados referentes ao estágio

Esta subseção apresenta as informações essenciais que caracterizam o estágio supervisionado realizado, oferecendo uma visão geral do ambiente de atuação profissional. São descritos no Quadro 2 os principais aspectos relacionados à área de atuação, ao local e ao setor onde as atividades foram desenvolvidas, bem como o período de realização e a carga horária cumprida. Além disso, são identificados os responsáveis pelo acompanhamento do estágio, incluindo a supervisão na instituição concedente e a orientação acadêmica, possibilitando a compreensão do contexto institucional e das condições em que a prática profissional foi executada.

Quadro 2 - Dados Gerais

Área de atuação	Atendimento ao Público, Apoio Administrativo, Suporte a Secretaria Escolar, Gestão de Materiais, Rotinas de Controle.
Local de estágio	Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes Alcoforado de Carvalho
Departamento/Setor	Administrativo
Período	De 13/05/2025 a 13/09/2025
Carga horária semanal e total	20h / 300h

Supervisora de estágio	Francisca Darize De Lira Santos
Orientadora	Profa. Ma. Aglaucibelly Maciel Barbosa

Fonte: Elaboração própria do autor a partir dos dados da Instituição (2025)

4.2.1 Atividades Desenvolvidas

Durante o período do estágio na Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes, tive a oportunidade de desempenhar uma série de atividades que contribuíram significativamente para minha formação prática em gestão comercial. A vivência no ambiente escolar permitiu aplicar conhecimentos teóricos em situações reais, compreender a dinâmica administrativa da instituição e desenvolver habilidades essenciais para atuação profissional. Nesse contexto, participei de processos que envolveram atendimento, organização, registro de informações e suporte às demandas internas, entre outras atribuições que ampliaram minha visão sobre a gestão educacional. Dentre as atividades exercidas, destaco:

- a) Atendimento ao Público:** no setor administrativo, atuei de forma direta no atendimento aos alunos, professores e demais membros da comunidade escolar, oferecendo suporte às demandas cotidianas e auxiliando na resolução de diferentes situações. Essa atividade envolveu o esclarecimento de dúvidas, o encaminhamento de solicitações aos setores responsáveis e a orientação sobre procedimentos internos, contribuindo para a eficiência do fluxo de informações dentro da instituição. Além disso, o atendimento ao público permitiu desenvolver habilidades de comunicação, postura profissional e empatia, fundamentais para estabelecer um relacionamento cordial e funcional com os diversos públicos da escola. Essa experiência revelou-se essencial para compreender a importância de um atendimento humanizado e organizado no contexto educacional, Rocha (1998).
- b) Apoio administrativo:** durante o estágio, prestei apoio às atividades administrativas da instituição, colaborando na organização de documentos, na elaboração de relatórios e no suporte às rotinas dos diferentes setores internos. Essas tarefas permitiram compreender, de forma prática, o funcionamento dos processos administrativos e a relevância da padronização, do registro adequado de informações e da gestão documental para o bom desempenho institucional. A vivência diária nessas atividades também contribuiu para o desenvolvimento de competências relacionadas à

organização, atenção aos detalhes e responsabilidade na execução de procedimentos, reforçando a importância de uma administração eficiente para o funcionamento integrado da escola.

- c) **Suporte a secretaria escolar:** no decorrer do estágio, também prestei suporte às atividades da secretaria escolar, colaborando em processos essenciais para o funcionamento administrativo e pedagógico da instituição. Entre as principais atribuições, participei do controle de matrículas, da emissão e organização de documentos e do acompanhamento da frequência dos alunos, atividades que exigem atenção, responsabilidade e precisão. Essa vivência permitiu compreender a importância da secretaria como setor estratégico para a gestão escolar, uma vez que concentra informações fundamentais para o planejamento e tomada de decisões. Além disso, contribuiu para o desenvolvimento de habilidades relacionadas ao gerenciamento de dados, atendimento às demandas internas e cumprimento de prazos, garantindo maior agilidade e confiabilidade nas informações gerenciais da escola.
- d) **Gestão de materiais:** adicionalmente, colaborei com a gestão e o controle de materiais didáticos e administrativos, auxiliando no monitoramento das entradas e saídas, bem como na verificação da necessidade de reposição, sempre que solicitado e devidamente autorizado. Essa atividade permitiu conhecer de perto a importância do controle de estoque para o funcionamento eficiente da instituição, garantindo que os recursos disponíveis fossem utilizados de forma adequada e no momento oportuno. Além disso, a experiência contribuiu para o desenvolvimento de habilidades de organização, responsabilidade e atenção aos detalhes, essenciais para a administração de materiais e para o apoio às demandas internas da escola, Rocha (1998).
- e) **Rotinas de controle:** participei das rotinas do controle financeiro e administrativo, auxiliando em tarefas como conciliação de documentos, arquivamento e atualização de sistemas de controle, desenvolvendo competências em organização e atenção aos detalhes (apenas quando solicitado e autorizado.)

Todas essas atividades proporcionam uma visão prática e integrada da gestão comercial e administrativa no contexto escolar, fortalecendo meus conhecimentos e habilidades para atuação futura na área.

As atividades executadas durante o estágio atenderam plenamente aos objetivos específicos propostos, uma vez que permitiram vivenciar, na prática, os principais processos administrativos e de atendimento presentes no ambiente escolar. A participação direta no atendimento ao público contribuiu para o desenvolvimento de competências essenciais de comunicação, acolhimento e relacionamento institucional, fortalecendo a interação com estudantes, responsáveis e demais membros da comunidade.

Da mesma forma, o apoio às rotinas administrativas e de secretaria possibilitou compreender e executar tarefas como organização documental, registros acadêmicos e controle de informações, aprimorando habilidades de gestão e organização. Além disso, a atuação no controle de materiais administrativos e didáticos, observando fluxos, demandas de reposição e uso de recursos, consolidou a compreensão dos processos internos e reforçou a prática de gestão operacional. Dessa forma, todas as atividades desenvolvidas durante o estágio mostraram-se alinhadas e coerentes com os objetivos específicos estabelecidos.

5 CONCLUSÃO

A realização do estágio supervisionado na Escola Cidadã Integral Técnica Engenheira Márcia Guedes Alcoforado de Carvalho constituiu uma experiência prática fundamental para a minha formação no Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, possibilitando a aplicação dos conhecimentos teóricos em um contexto real de gestão escolar pública. Ao longo do período de estágio, foi possível desenvolver competências essenciais, como organização, comunicação, atendimento ao público, trabalho em equipe e postura profissional, além de aprimorar a capacidade de lidar com demandas administrativas de forma responsável e proativa.

Os objetivos propostos no relatório foram plenamente alcançados. As atividades relacionadas ao atendimento ao público contribuíram significativamente para o desenvolvimento de habilidades de comunicação, acolhimento e relacionamento institucional, reforçando a importância de um atendimento humanizado e eficiente no ambiente educacional. O apoio às rotinas administrativas e à secretaria escolar possibilitou compreender e executar processos como organização documental, registros acadêmicos e controle de informações, fortalecendo as habilidades de gestão e organização. Além disso, a atuação na gestão de materiais administrativos e didáticos permitiu compreender a relevância do controle de estoque, do monitoramento de fluxos e da utilização adequada dos recursos, consolidando a prática da gestão operacional e o entendimento dos processos internos da instituição.

A vivência no setor administrativo ampliou minha compreensão sobre as rotinas e os desafios enfrentados pela gestão pública na área da educação, evidenciando a importância de uma administração eficiente, ética e integrada. A convivência com os profissionais da instituição e a participação nas atividades diárias proporcionaram uma visão mais aprofundada sobre o funcionamento organizacional da escola, fortalecendo minha autonomia, senso de responsabilidade e capacidade de adaptação às exigências do ambiente de trabalho.

Como contribuição adicional, a partir da observação das rotinas administrativas e dos processos internos, sugerem-se algumas melhorias que podem favorecer o aprimoramento da gestão institucional. Destaca-se a importância do mapeamento dos processos administrativos, por meio da elaboração de fluxogramas periódicos das rotinas da secretaria escolar e do controle de estoque, permitindo a identificação de gargalos e a promoção de maior eficiência operacional. Além disso, recomenda-se a avaliação periódica da satisfação da comunidade

escolar, mediante a aplicação de pesquisas semestrais com alunos, professores e familiares, com o objetivo de avaliar o impacto das práticas administrativas e subsidiar melhorias contínuas nos serviços prestados.

Por fim, concluo que o estágio representou um passo fundamental para a consolidação da minha formação acadêmica e profissional, contribuindo de maneira significativa para o desenvolvimento de uma visão crítica e estratégica sobre a gestão no setor educacional. A experiência adquirida fortaleceu minha preparação para a futura atuação profissional na área de Gestão Comercial e na administração pública da educação, capacitando-me para enfrentar os desafios do mercado de trabalho com responsabilidade, competência e compromisso social.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 9. ed. Barueri, SP: Manole, 2014

DIAS, Maria Angélica Dornelles *et al.* Ensino Híbrido e Personalização da Aprendizagem: articulações entre tecnologia e prática pedagógica. **Lumen et Virtus**, v. 16, n. 50, p. 8809-8819, 16 jul. 2025. Seven Events. <http://dx.doi.org/10.56238/levv16n50-054>. Disponível em: <https://periodicos.newsciencepubl.com/LEV/article/download/6648/9103/26069>. Acesso em: 24 nov. 2025.

GODOY, Valdir Alves de; MACHADO, Marcos. Planejamento estratégico na gestão educacional. **Revista Científica Introcência: UNIESP**, v. 3, n. 3, p. 36-85. dez. 2011. Disponível em: https://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170531152701.pdf. Acesso em: 20 jan. 2026.

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

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12. Edição. São Paulo, Pearson Prentice Hall, 2006.

MENDONÇA, Leonardo. **Livro propõe técnicas de marketing educacional para o dia a dia das escolas**. São Paulo: Redação Revista Educação, 2021. Disponível em: <https://revistaeducacao.com.br/2021/11/11/livro-de-marketing-educacional/>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MESRA, Romi; TUERAH, Paulus Rober; IMBAR, Meike; NGUMARNO, Jayus. Strategic Planning in Schools: A Study Of Educational Management.. **Journal On Education**. v. 6, n. 3, p. 16908-16916. abr. 2024. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/380533504_Strategic_Planning_in_Schools_A_Study_Of_Educational_Management. Acesso em: 20 jan. 2026.

PAYNE, Adrian; FROW, Pennie. A Strategic Framework for Customer Relationship Management. **Journal of Marketing**, v. 69, n. 4, p. 167-176, out. 2005. SAGE Publications.

<http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.2005.69.4.167>. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/228636031_A_Strategic_Framework_for_Customer_Relationship_Management. Acesso em: 20 jan. 2026.

ROCHA, Adilson Carlos da. **Organização, Sistemas e Métodos**. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 1998. 84 p. Disponível em:

https://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/proeja/org_sist_metodos.pdf. Acesso em: 03 dez. 2025.

RUBENS, Matheus Amaral. **Como obter melhores resultados através da Gestão de Relacionamento com o Cliente na educação**. 2024. Disponível em:

<https://rubeus.com.br/blog/gestao-de-relacionamento-com-o-cliente-na-educacao/>. Acesso em: 17 nov. 2025.

SANTOS, Silvana Maria Aparecida Viana *et al.* Personalizing education: the role of adaptive technologies in individualized education. **Contribuciones a Las Ciencias Sociales**, São José dos Pinhais, v. 17, n. 2, p. 1-17, 16 fev. 2024. South Florida Publishing LLC.

<http://dx.doi.org/10.55905/revconv.17n.2-152>. Disponível em:

<https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/5190>. Acesso em: 20 jan. 2026.