



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

JOALISON DE SOUZA SOARES

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO: GAME & CELL ASSISTÊNCIA
DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS NA CIDADE DE GUARABIRA - PB**

GUARABIRA - PB

2026

JOALISON DE SOUZA SOARES

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO: GAME & CELL ASSISTÊNCIA
DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS NA CIDADE DE GUARABIRA - PB**

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

Orientador: Prof. Me. José Alberto Bezerra de Queiroz
Júnior.

Supervisora do Estágio: Marlene Ferreira Carmo.

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S656r Soares, Joalison de Souza
Relatório de estágio supervisionado: game & cell assistência de
equipamentos eletrônicos na cidade de Guarabira - PB / Joalison de Souza
Soares - Guarabira, 2026.
27f.; il.; color.

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

"Orientação: Prof. Me. José Alberto Bezerra de Queiroz Júnior."

Referências.

1. Administração de empresa. 2. Atendimento ao cliente. 3. Venda. 4.
Processo organizacional 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658(0.067)

Elaborada por Ana Carine da Costa Gonçalves - CRB/15 - 676

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) **Joalison de Souza Soares (202213800077)** no Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba - Campus Guarabira. Declaro para os fins que foram cumpridas por ele todas as atividades e carga horária previstas para o Estágio Obrigatório para conclusão do curso, tendo o aluno apresentado a versão final do relatório de estágio intitulado o **RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO: GAME & CELL ASSISTÊNCIA DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS NA CIDADE DE GUARABIRA – PB**, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 17 de julho de 2026 e definiu-se a seguinte nota: 100.

Guarabira/PB, 17 de Julho de
2026.

 Documento assinado digitalmente
JOSE ALBERTO BEZERRA DE QUEIROZ JUNIOR
Data: 19/07/2026 17:23:59-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

PROF.
SIAPE Nº.1323887

JOALISON DE SOUZA SOARES

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO: GAME & CELL ASSISTÊNCIA
DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS NA CIDADE DE GUARABIRA - PB**

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

Orientador: Prof. Me. José Alberto Bezerra de Queiroz
Júnior.

Supervisora do Estágio: Marlene Ferreira Carmo.

Aprovado em 17 de Julho de 2026.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 JOSE ALBERTO BEZERRA DE QUEIROZ JUNIOR
Data: 19/07/2026 17:14:26-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. José Alberto Bezerra de Queiroz Júnior (Orientador - IFPB)

Documento assinado digitalmente
 MARLENE FERREIRA CARMO
Data: 20/07/2026 15:54:17-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Marlene Ferreira Carmo (Supervisora do Estágio)

Documento assinado digitalmente
 TANNISSA LUANNA CARDOSO DE ARAUJO
Data: 21/07/2026 12:10:19-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Tannissa Luanna Cardoso de Araújo (Coordenadora de Estágio)

Aos meus pais, por me possibilitarem estudar e chegar até aqui, e a Deus, pelo imenso apoio durante toda a minha trajetória no curso.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por ter me concedido saúde, força e sabedoria para superar todas as dificuldades encontradas ao longo dessa caminhada, guiando-me com fé e esperança para que eu pudesse chegar até aqui.

À minha mãe, Alice de Souza Soares, minha heroína, por todo o amor, apoio e incentivo nos momentos de dificuldade, desânimo e cansaço. Obrigada por sempre me esperar acordada até a minha chegada em casa e por me encorajar a superar cada obstáculo com coragem e determinação.

Ao meu pai, Severino Soares da Silva, que, apesar de todas as dificuldades enfrentadas, permaneceu firme e foi essencial para que eu pudesse concluir esta graduação, ajudando-me a vencer inúmeras barreiras ao longo dessa trajetória.

Ao meu irmão, Advanaldo de Souza Soares, pelo apoio, incentivo e companheirismo durante toda a minha formação acadêmica. Estendo também minha gratidão à minha avó, às minhas tias, aos meus tios e aos meus primos, pela compreensão, carinho e apoio em todos os momentos.

À Angélica Marques, minha amiga desde o ensino médio, e à Elizabeth Gonçalves, minha amiga de infância e de toda a vida, por permanecerem ao meu lado, oferecendo apoio, incentivo e amizade verdadeira durante toda a minha jornada acadêmica.

À Ednalva Ferreira, minha amiga, por sua valiosa contribuição nas pesquisas e revisões, além de sempre me incentivar a seguir em frente desde o início da minha trajetória acadêmica. Sua ajuda foi fundamental para o meu crescimento.

À Camila Pontes e à Maria José Bertoldo, minhas madrinhas, por todo o carinho, incentivo e motivação do começo ao fim desta caminhada. Vocês são pessoas muito especiais e ocupam um lugar único em minha vida.

Ao Instituto Federal da Paraíba (IFPB), pela excelência do ensino e pela dedicação de seu corpo docente, direção e equipe administrativa. Esta instituição abriu novos horizontes em minha vida, fundamentados na confiança, no mérito, na ética e no compromisso com a educação de qualidade.

Registro minha sincera gratidão aos professores que marcaram minha formação acadêmica, em especial Aniuska Almeida, Taysa Tamara, Daniel Ferreira, Bruna Lyra, Marusa Hitaly, Elvira Carmen, Jaciara Gomes, José Alberto, Hawilla, Augusto Lopes Viana e Renata Berenguer, profissionais que contribuíram significativamente para minha aprendizagem e crescimento. Da mesma forma, agradeço aos demais professores que fizeram parte dessa caminhada e deixaram sua contribuição em minha formação.

A experiência vivida no IFPB marcou profundamente minha trajetória acadêmica e pessoal. Por isso, expresso aqui meus mais sinceros agradecimentos a todos que fizeram parte dessa etapa tão importante da minha vida.

Agradeço, ainda, aos meus verdadeiros amigos: Ana Karla, Thalita Kadija, Milene Aparecida, Luciene Alves, Ingrid Bertoldo, Ianna Cecília, Allyne Soares, Isabela Viegas, Mariane Barros, Mariana Farias, Janeide dos Santos, Luiza Fernandes, Josivania Rodrigues e Juliana Crispim, que estiveram ao meu lado ao longo dessa caminhada. Os amigos que permaneceram comigo até aqui são poucos, mas são os verdadeiros, aqueles que levarei para hoje e para sempre.

Por fim, agradeço a todas as pessoas que, de alguma forma, fizeram parte da minha formação acadêmica e da minha história. Mesmo que seus nomes não estejam mencionados neste texto, cada contribuição foi importante e permanecerá para sempre em minha memória e em meu coração.

*“Haverá dias bons, haverá dias ruins, mas
Deus estará em todos.”*

RESUMO

O presente relatório tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas durante o período de estágio supervisionado, realizado entre 28 de abril de 2025 e 28 de julho de 2025, na empresa Game & Cell Assistência Técnica de Equipamentos Eletrônicos. As atividades desempenhadas compreenderam o auxílio às rotinas administrativas, o atendimento ao cliente e o suporte ao setor de vendas on-line, proporcionando uma vivência prática dos processos organizacionais e do funcionamento da empresa. O estágio foi realizado sob a supervisão de Marlene Ferreira Carmo, que ofereceu orientação e acompanhamento durante todo o período, apresentando a estrutura organizacional, os objetivos institucionais e os procedimentos adotados pela empresa. A experiência adquirida contribuiu significativamente para o desenvolvimento de competências técnicas, administrativas e interpessoais, além do aprimoramento da capacidade de comunicação, organização e resolução de problemas. Também possibilitou ampliar os conhecimentos relacionados ao marketing empresarial, às tecnologias aplicadas ao ambiente organizacional e às estratégias de atendimento e vendas, tanto no ambiente virtual quanto presencial. Dessa forma, o estágio representou uma etapa fundamental para a formação profissional do autor, proporcionando maior segurança, responsabilidade e preparo para atuar de forma ética e eficiente no mercado de trabalho.

Palavras-chave: Habilidades. Conhecimentos profissionais. Gestão.

ABSTRACT

This report aims to describe the activities carried out during the supervised internship, conducted from April 28, 2025, to July 28, 2025, at Game & Cell Electronic Equipment Technical Assistance. The activities performed included assisting with administrative routines, customer service, and support for the online sales department, providing practical experience with the organization's processes and daily operations. The internship was supervised by Marlene Ferreira Carmo, who provided guidance and support throughout the internship period, introducing the company's organizational structure, institutional objectives, and operational procedures. This experience contributed significantly to the development of technical, administrative, and interpersonal skills, as well as improving communication, organization, and problem-solving abilities. It also expanded knowledge of business marketing, technologies applied to organizational environments, and customer service and sales strategies in both online and in-store settings. Therefore, the internship represented a fundamental stage in the author's professional development, providing greater confidence, responsibility, and preparedness to perform ethically and efficiently in the job market.

Keywords: Skills. Professional knowledge. Management.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 OBJETIVOS	13
2.1 Objetivo geral	13
2.2 Objetivos específicos	13
3 JUSTIFICATIVA	14
4 REFERENCIAL TEÓRICO	15
4.1 Administração de Vendas	15
4.2 Planejamento Estratégico, Gestão da Qualidade e Controle de Estoques	15
4.3 Estágio Supervisionado e Cultura Organizacional	16
5 RELATO DE ESTÁGIO	17
5.1 Identificação da empresa	17
5.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa	17
5.1.2 Dados referentes ao estágio	18
5.1.3 Perfil da empresa	18
5.2 Atividades desenvolvidas	20
5.2.1 Atendimento ao cliente e apoio às vendas	20
5.2.2 Controle de estoque e processos operacionais	20
5.2.3 Marketing digital e vendas on-line	21
5.2.4 Rotinas administrativas e gestão comercial	21
6 CONCLUSÃO	22
REFERÊNCIAS	23

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado, realizado como requisito para a conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) – Campus Guarabira. O estágio foi desenvolvido na empresa Game & Cell, no período de 28 de abril de 2025 a 28 de julho de 2025, totalizando 384 horas de atividades.

O estágio supervisionado constitui uma etapa essencial da formação acadêmica, uma vez que possibilita ao discente aplicar, em um ambiente organizacional, os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso. Além de promover a integração entre teoria e prática, essa experiência contribui para o desenvolvimento de competências técnicas, administrativas e interpessoais, preparando o futuro profissional para atuar de forma ética, crítica e eficiente no mercado de trabalho.

Em um cenário empresarial caracterizado por constantes transformações e elevada competitividade, a Gestão Comercial assume papel estratégico no fortalecimento da competitividade e da sustentabilidade das organizações. Como campo do conhecimento, essa área dedica-se ao planejamento, à organização, à execução e ao aperfeiçoamento dos processos organizacionais, abrangendo áreas como gestão de pessoas, marketing, finanças, logística e planejamento estratégico, qualificando profissionais para atuar em diferentes segmentos dos setores administrativo e comercial.

O estágio supervisionado teve como objetivo proporcionar uma experiência prática capaz de complementar a formação teórica desenvolvida ao longo do curso, permitindo a aplicação dos conhecimentos acadêmicos em um ambiente organizacional. As atividades foram executadas no setor administrativo da empresa Game & Cell, sob a supervisão de Marlene Ferreira Carmo, favorecendo o aprimoramento de competências técnicas, administrativas e interpessoais indispensáveis ao exercício profissional.

Figura 1 – Fachada da Game & Cell



Fonte: Autor (2026).

A Figura 1 apresenta o estabelecimento onde o estágio supervisionado foi realizado, evidenciando o ambiente profissional que serviu de base para o desenvolvimento das competências e habilidades essenciais ao exercício da profissão.

Durante o período de estágio supervisionado, foram desenvolvidas diversas atividades, dentre as quais se destacam o apoio às rotinas administrativas, a operação de caixa, a reposição de produtos e o atendimento aos clientes. Essas atividades possibilitaram a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso, especialmente nas disciplinas de Administração de Vendas, Gestão da Qualidade e Administração de Materiais, além de outros conteúdos relevantes para a formação em Gestão Comercial.

O estágio supervisionado foi realizado na empresa Game & Cell, localizada na Avenida Rui Barbosa, no Centro do município de Guarabira, Estado da Paraíba. Seu principal objetivo foi proporcionar a aplicação prática dos conhecimentos, competências e habilidades desenvolvidas durante a formação acadêmica no Instituto Federal da Paraíba (IFPB), contribuindo para o aperfeiçoamento profissional e para a integração entre a teoria e a prática. Ao longo da experiência de estágio, especialmente no contato com novas tecnologias, foi possível desenvolver conhecimentos e habilidades relacionados à utilização de ferramentas de gestão, como o Microsoft Excel e o Google Planilhas, bem como aprimorar competências voltadas ao planejamento, ao acompanhamento e ao controle de processos organizacionais.

Neste relatório, são apresentados a caracterização da empresa onde foi realizado o estágio supervisionado, a descrição das atividades desenvolvidas ao longo desse período e uma visão geral das atribuições desempenhadas no setor administrativo. Também são abordadas as atividades relacionadas às vendas on-line e ao atendimento presencial, bem como as ações desenvolvidas no atendimento aos clientes. Por fim, apresenta-se uma avaliação das competências técnicas e profissionais desenvolvidas durante a realização do estágio supervisionado.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Analisar as práticas desenvolvidas nos setores financeiro, de estoque e de vendas da empresa Game & Cell, com o propósito de compreender a rotina administrativa e comercial de uma microempresa, relacionando os conhecimentos teóricos adquiridos durante a formação acadêmica à prática profissional vivenciada no estágio supervisionado.

2.2 Objetivos específicos

- Descrever os procedimentos de organização e controle do estoque, acompanhando as entradas e saídas de produtos;
- Analisar o processo de atendimento ao cliente, visando ao desenvolvimento das competências de comunicação, relacionamento interpessoal e resolução de problemas;
- Avaliar a dinâmica organizacional da empresa Game & Cell, analisando a relação entre os setores financeiro, de estoque e de vendas, bem como sua influência na eficiência dos processos administrativos e no desempenho operacional da empresa.

3 JUSTIFICATIVA

O estágio supervisionado constitui uma etapa fundamental na formação do estudante do curso de Gestão Comercial, pois possibilita a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da graduação em situações reais do ambiente organizacional. Essa experiência contribui para o aprimoramento das competências profissionais, permitindo o desenvolvimento de habilidades relacionadas à análise, comunicação, tomada de decisão, organização e resolução de problemas.

A realização do estágio possibilitou a vivência da rotina administrativa e comercial de uma empresa, favorecendo a compreensão dos processos relacionados à gestão de recursos, controle de estoque, atendimento ao cliente, vendas e estratégias organizacionais. Dessa forma, a experiência contribuiu para ampliar a percepção sobre a importância de uma gestão eficiente, do planejamento das atividades e da construção de relacionamentos sólidos com os consumidores.

Além disso, o estágio supervisionado proporcionou a integração entre os conhecimentos adquiridos no ambiente acadêmico e as práticas desenvolvidas no mercado de trabalho, fortalecendo a formação profissional e preparando o discente para atuar de maneira ética, responsável e qualificada na área de Gestão Comercial.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Administração de Vendas

O atendimento ao cliente constitui um dos elementos fundamentais para o sucesso das organizações, especialmente em um cenário caracterizado pela elevada competitividade. A oferta de um atendimento de excelência representa um diferencial estratégico capaz de fortalecer o relacionamento entre empresa e consumidor, contribuindo para a fidelização dos clientes e para a construção de uma imagem positiva da organização.

De acordo com Kotler e Keller (2012), a satisfação dos clientes está relacionada ao atendimento ou à superação de suas expectativas em relação aos produtos e serviços oferecidos pela empresa. Dessa forma, as atividades relacionadas ao atendimento exigem competências interpessoais, comunicação eficiente e foco na experiência do consumidor. Segundo Kotler e Keller (2018), o atendimento ao cliente representa uma base estratégica para a construção da fidelidade à marca e para o fortalecimento do relacionamento com os consumidores.

Durante o estágio supervisionado realizado na empresa Game & Cell, foi possível observar a importância do atendimento ao cliente nas atividades comerciais, permitindo o desenvolvimento de habilidades relacionadas à comunicação, ao relacionamento interpessoal e à resolução de problemas.

4.2 Planejamento Estratégico, Gestão da Qualidade e Controle de Estoques

O planejamento estratégico consiste em um processo administrativo voltado à definição de objetivos, metas e ações necessárias para alcançar melhores resultados organizacionais. Esse processo auxilia as empresas na tomada de decisões e na elaboração de estratégias capazes de enfrentar os desafios impostos pelo mercado. Para otimizar a eficiência dos processos comerciais, são utilizadas ferramentas como a análise SWOT, o estabelecimento de metas e a definição de indicadores de desempenho. Dessa forma, o planejamento estratégico contribui para o crescimento sustentável e para o fortalecimento da competitividade das empresas.

Além disso, a gestão da qualidade e o controle de estoques apresentam papel fundamental na eficiência operacional das organizações. Conforme a perspectiva de Slack et al. (2015), essas áreas têm como finalidade assegurar a qualidade dos produtos e maximizar a eficiência dos recursos de armazenamento, fatores essenciais para o desempenho e posicionamento da empresa no mercado. Enquanto o controle de qualidade busca garantir a conformidade com os padrões estabelecidos, a gestão de estoques possibilita o equilíbrio entre a disponibilidade de produtos e os custos logísticos, contribuindo para a melhoria dos

processos internos e para o aumento da competitividade organizacional. de produtos e os custos logísticos, contribuindo para a melhoria dos processos internos e para o aumento da competitividade organizacional.

Durante o estágio supervisionado, a vivência das rotinas organizacionais permitiu compreender como o planejamento, a organização dos processos e o controle dos recursos influenciam diretamente os resultados da empresa Game & Cell.

4.3 Estágio Supervisionado e Cultura Organizacional

O estágio supervisionado constitui uma etapa fundamental na formação acadêmica do estudante de Gestão Comercial, pois possibilita a integração entre os conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso e sua aplicação prática no ambiente profissional. Essa experiência contribui para o desenvolvimento de competências técnicas, administrativas e interpessoais necessárias para a atuação no mercado de trabalho. Além disso, o estágio permite compreender a estrutura organizacional, os processos internos e os desafios enfrentados pelas empresas no setor comercial, proporcionando uma visão mais ampla sobre o funcionamento das organizações.

A cultura organizacional também representa um fator relevante para a compreensão dos processos internos. Conforme Schein (2010), a cultura organizacional influencia comportamentos, valores e formas de comunicação, favorecendo o alinhamento entre os objetivos individuais dos colaboradores e as metas institucionais. Nesse sentido, a experiência vivenciada na Game & Cell possibilitou compreender a importância da comunicação, da cooperação entre os setores e da organização das atividades, reforçando a integração entre teoria e prática e contribuindo para a formação profissional.

5 RELATO DE ESTÁGIO

5.1 Identificação da empresa

O estágio supervisionado constitui uma etapa fundamental na formação do estudante de Gestão Comercial, pois possibilita a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso em situações reais do ambiente profissional. Essa experiência contribui para o desenvolvimento de competências essenciais para a atuação no mercado de trabalho, como capacidade de análise, comunicação, organização e resolução de problemas.

Durante o período de estágio, foi possível vivenciar a rotina organizacional da empresa Game & Cell, compreendendo suas dinâmicas comerciais, os processos internos e as estratégias utilizadas para atender às necessidades dos consumidores. Essa experiência permitiu compreender a importância de uma gestão eficiente dos recursos, da análise das demandas do mercado e da construção de relacionamentos sólidos com os clientes.

A empresa Game & Cell atua no segmento de assistência técnica de equipamentos eletrônicos, comercialização de produtos e acessórios relacionados à área de tecnologia e telecomunicações. Entre os produtos comercializados encontram-se aparelhos como celulares, tablets, smartphones e videogames, incluindo modelos como PlayStation 2 (PS2) e PlayStation 4 (PS4), além de acessórios destinados aos equipamentos eletrônicos.

A organização também oferece serviços de manutenção e reparos em equipamentos eletrônicos. Inicialmente, os aparelhos passam por uma avaliação técnica para identificação do problema apresentado. Após essa análise, é elaborado um orçamento que é apresentado ao cliente, permitindo a decisão sobre a realização ou não do serviço de conserto.

5.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

A empresa Game & Cell está localizada na Avenida Rui Barbosa, nº 76, Centro, Guarabira – PB. O estabelecimento possui uma infraestrutura de pequeno porte, organizada de acordo com o espaço físico disponível, buscando proporcionar um ambiente funcional e adequado para a realização das atividades comerciais e de assistência técnica.

Mesmo dispondo de um espaço reduzido, a empresa utiliza seus recursos de forma organizada, especialmente no que se refere à exposição de aparelhos celulares, videogames e acessórios eletrônicos. A disposição dos produtos e equipamentos é planejada com o objetivo de facilitar o atendimento, otimizar a circulação no ambiente e proporcionar maior conforto aos clientes durante a permanência na loja.

Dessa forma, a organização do espaço físico contribui para um ambiente dinâmico e acolhedor, favorecendo a interação com os consumidores e o desenvolvimento das atividades comerciais realizadas pela empresa.

5.1.2 Dados referentes ao estágio

O estágio supervisionado foi realizado no período de 28 de abril de 2025 a 28 de julho de 2025, na empresa Game & Cell, especializada em assistência técnica de equipamentos eletrônicos. Durante esse período, foram desenvolvidas atividades sob a supervisão de Marlene Ferreira Carmo, responsável pelo acompanhamento e orientação das atividades realizadas na organização.

O estágio teve duração de 64 dias úteis, totalizando 384 horas de carga horária, com jornada diária de 6 horas, realizadas de segunda-feira a sexta-feira. A experiência proporcionou a aplicação dos conhecimentos adquiridos durante o curso de Gestão Comercial, permitindo o desenvolvimento de competências relacionadas às áreas administrativa, comercial e de atendimento ao cliente.

5.1.3 Perfil da empresa

De acordo com informações obtidas por meio de uma conversa com a proprietária da empresa, Marlene Ferreira Carmo, a Game & Cell iniciou suas atividades em 03 de novembro de 2006, estando localizada no Centro de Guarabira – PB. A empresa surgiu a partir de uma iniciativa empreendedora do fundador Ricardo Alexandre Soares da Cunha, juntamente com sua esposa, Marlene Ferreira Carmo, contando também com a participação de seus filhos, Ricarlleson Ferreira Cunha e Maxsuel Ferreira Cunha.

A origem do empreendimento esteve relacionada à participação em leilões realizados pela Receita Federal, nos quais eram adquiridos lotes contendo diversos produtos eletrônicos e outros itens de consumo. Entre os produtos adquiridos estavam câmeras digitais das marcas Sony e Samsung, videogames, como PlayStation 1 e PlayStation 2, além de outros produtos variados. A comercialização desses itens possibilitou a criação de uma base de clientes, principalmente devido à qualidade e originalidade das mercadorias oferecidas.

Inicialmente, as vendas eram realizadas na própria residência da família, onde os consumidores buscavam os produtos disponíveis. Com o crescimento da procura e o aumento do interesse dos clientes, surgiu a necessidade de estabelecer um espaço físico próprio, com maior organização e melhor exposição dos produtos comercializados.

O nome da empresa, Game & Cell, foi idealizado pelo fundador Ricardo Alexandre Soares da Cunha durante uma viagem realizada entre Recife – PE e Guarabira – PB. A escolha do nome ocorreu devido à relação direta com os principais segmentos de atuação da empresa, voltados para a comercialização de celulares, videogames, acessórios eletrônicos e

prestação de serviços de assistência técnica.

A identidade visual da empresa também contou com a participação dos integrantes da família. Os filhos do fundador contribuíram com a sugestão da utilização de elementos relacionados ao universo dos videogames, incluindo a referência ao personagem Super Mario Bros., reconhecido mundialmente no segmento de jogos eletrônicos. Essa escolha buscou representar a proposta comercial da empresa e fortalecer sua identificação com o público consumidor.

Figura 2 – Interior do estabelecimento comercial: capinhas e acessórios em geral



Fonte: Autor (2026)

Figura 3 – Interior do estabelecimento comercial: cabos, carregadores e acessórios em geral



Fonte: Autor (2026)

5.2 Atividades desenvolvidas

5.2.1 Atendimento ao cliente e apoio às vendas

Durante o estágio supervisionado realizado na empresa Game & Cell, foram desenvolvidas atividades relacionadas ao atendimento ao cliente e ao apoio às atividades comerciais, possibilitando a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Gestão Comercial.

Inicialmente, foi realizado o atendimento aos consumidores, buscando identificar suas necessidades, esclarecer dúvidas relacionadas aos serviços de manutenção e fornecer informações sobre os produtos disponíveis para comercialização. Essa atividade contribuiu para o desenvolvimento de competências relacionadas à comunicação, negociação e relacionamento interpessoal.

Além disso, foram realizadas atividades de suporte às vendas, incluindo a apresentação de produtos, elaboração de orçamentos, acompanhamento de pedidos e organização das mercadorias expostas na loja. Essas práticas possibilitam compreender a importância das estratégias comerciais para a satisfação e fidelização dos clientes.

5.2.2 Controle de estoque e processos operacionais

No setor administrativo, foram desenvolvidas atividades relacionadas ao controle de estoque de peças, acessórios e equipamentos eletrônicos. Foram realizadas conferências periódicas, registros de entrada e saída de produtos e acompanhamento da reposição de mercadorias. Essa rotina possibilitou compreender a importância de uma gestão eficiente dos recursos materiais para o funcionamento adequado da empresa, contribuindo para o desenvolvimento de conhecimentos relacionados à administração de materiais e ao controle operacional.

Além disso, foram acompanhados os processos de recebimento e entrega de aparelhos celulares e videogames destinados à manutenção. Nesse processo, foram realizados cadastros dos equipamentos, emissão de ordens de serviço e atualização do acompanhamento dos reparos, permitindo compreender a relevância da organização dos processos internos para garantir a qualidade dos serviços prestados.

5.2.3 Marketing digital e vendas on-line

Outra atividade desenvolvida durante o estágio esteve relacionada ao apoio às ações de marketing e divulgação da empresa. Foram realizadas atividades envolvendo a produção e publicação de conteúdos nas redes sociais, divulgação de promoções e atendimento digital aos clientes. Essas práticas permitiram compreender a importância das ferramentas digitais como estratégias de comunicação, fortalecimento da marca e aproximação com os consumidores, contribuindo para o desenvolvimento das vendas e para a presença da empresa no mercado.

5.2.4 Rotinas administrativas e gestão comercial

O estágio também possibilitou a participação e observação das rotinas relacionadas à gestão do negócio, envolvendo aspectos como planejamento comercial, análise de resultados, organização financeira básica e estratégias direcionadas à melhoria do desempenho empresarial. A vivência dessas atividades proporcionou uma compreensão mais ampla sobre o funcionamento de uma organização comercial, permitindo relacionar os conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso com as práticas desenvolvidas no ambiente profissional.

Dessa forma, o estágio supervisionado contribuiu significativamente para a formação profissional, possibilitando o desenvolvimento de competências administrativas, comerciais e interpessoais essenciais para a atuação na área de gestão comercial no mercado de trabalho.

6 CONCLUSÃO

O estágio supervisionado realizado na empresa Game & Cell possibilitou o alcance dos objetivos propostos, proporcionando a vivência prática das atividades relacionadas aos setores administrativo, de estoque, vendas e atendimento ao cliente. A experiência permitiu compreender a dinâmica organizacional de uma microempresa e aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos durante o Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba (IFPB), Campus Guarabira – PB.

Durante o período de estágio, foi possível desenvolver e aprimorar competências essenciais para a atuação profissional, como organização, comunicação, relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, responsabilidade e postura profissional. As atividades realizadas contribuíram para uma compreensão mais ampla dos processos comerciais, administrativos e operacionais, evidenciando a importância de uma gestão eficiente para o funcionamento e crescimento das organizações.

A experiência vivenciada na Game & Cell, sob a supervisão de Marlene Ferreira Carmo e com o apoio da equipe da empresa, possibilitou relacionar os conteúdos abordados durante a formação acadêmica com situações reais do ambiente empresarial. Dessa forma, o estágio contribuiu para o fortalecimento dos conhecimentos adquiridos no curso e para o desenvolvimento da capacidade de analisar situações, propor soluções e compreender os desafios presentes na área de Gestão Comercial.

As atividades relacionadas ao atendimento presencial e digital aos clientes, organização de produtos, controle de estoque, vendas e utilização de ferramentas administrativas demonstraram a relevância do relacionamento com o consumidor e da organização dos processos internos para o desempenho empresarial. Essa vivência reforçou a compreensão de que o cliente representa um elemento fundamental para a sustentabilidade e continuidade das organizações.

Além dos conhecimentos técnicos, o estágio proporcionou crescimento pessoal e profissional, ampliando a visão sobre o mercado de trabalho e fortalecendo o interesse pela área de Gestão Comercial. A convivência com a proprietária Marlene Ferreira Carmo, com a colaboradora Tânia da Silva e com os integrantes da empresa contribuiu significativamente para o aprendizado, troca de experiências e desenvolvimento de novas habilidades.

Portanto, conclui – se que o estágio supervisionado cumpriu sua finalidade ao proporcionar uma experiência profissional alinhada à formação acadêmica, permitindo a integração entre teoria e prática e preparando o estudante para os desafios da atuação profissional. A experiência adquirida representa uma importante etapa no processo de formação, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos conhecimentos e competências necessárias ao exercício da Gestão Comercial.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação de dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT [...]; revoga a Lei nº 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2008. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11788.htm. Acesso em: 15 jun. 2026.

CASTELLO, A. G. Gestão de vendas: uma abordagem estratégica. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2014.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. Administração de marketing. 14. ed. São Paulo: Pearson Education, 2012.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. Administração de marketing. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2018.

SCHEIN, E. H. Organizational culture and leadership. 4. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2010.

SLACK, N. et al. Administração da produção. São Paulo: Atlas, 2015.