

**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

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

ANTÔNIO SEVERINO DA SILVA NETO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO DESENVOLVIDO NA
LOJA FOREVER PRODUTOS NATURAIS**

**GUARABIRA - PB
2026**

ANTÔNIO SEVERINO DA SILVA NETO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO DESENVOLVIDO NA
LOJA FOREVER PRODUTOS NATURAIS**

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

S586r	Silva Neto, Antônio Severino da Relatório de estágio obrigatório desenvolvido na loja forever produtos naturais / Antônio Severino da Silva Neto.- Guarabira, 2026. 24f.; 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.Marketing. 2. Vendas. 3. Atendimento ao cliente. 4. Desenvolvimento profissional. 5. Relatório de estágio. I. Título. CDU 658:8(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) **Antônio Severino da Silva Neto 202313800024** 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 **RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO DESENVOLVIDO NA LOJA FOREVER PRODUTOS NATURAIS**, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 17 de julho de 2026 e definiu-se a seguinte nota: **95**.

Guarabira/PB, 28 de julho de 2026.

Documento assinado digitalmente
 **JOSE ALBERTO BEZERRA DE QUEIROZ JUNIOR**
Data: 28/07/2026 12:31:15-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

PROF.
SIAPE Nº.1323887

ANTÔNIO SEVERINO DA SILVA NETO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO DESENVOLVIDO NA LOJA FOREVER PRODUTOS NATURAIS

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 28 de julho de 2026.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **JOSE ALBERTO BEZERRA DE QUEIROZ JUNIOR**
Data: 29/07/2026 08:30:21-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

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

Documento assinado digitalmente
 **DIOGA LILIAN DA SILVA TARGINO**
Data: 29/07/2026 12:16:54-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Dioga Lilian da Silva Targino (Supervisora do Estágio)

Documento assinado digitalmente
 **TANISSA LUANNA CARDOSO DE ARAÚJO**
Data: 29/07/2026 09:35:28-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Tanissa Luanna Cardoso de Araújo (Coordenadora de Estágio)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me dar forças para seguir durante esta caminhada. À minha mãe, Gerlania Silva dos Santos, pelo apoio, incentivo e por sempre acreditar em mim.

À minha tia, proprietária da empresa onde realizei o estágio, pela oportunidade e pelos ensinamentos durante esse período. À minha amiga Gessyka, pelo apoio e incentivo. Ao meu professor orientador, José Alberto, pela orientação e ajuda na realização deste trabalho. Meu agradecimento a todos que contribuíram de alguma forma para esta etapa.

Sou muito grato a Deus por ter me dado força e coragem para seguir em frente durante toda essa caminhada. Em muitos momentos difíceis, foi Ele quem me sustentou e me ajudou a não desistir. Agradeço por todas as oportunidades, aprendizados e por permitir que eu chegasse até aqui.

“É justo que muito custe o que muito vale”
(Santa Teresa d’ Ávila).

RESUMO

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado realizado na empresa Forever Produtos Naturais, no setor de vendas, marketing e atendimento ao cliente. O estágio teve como principal objetivo proporcionar a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial, permitindo o contato direto com as rotinas da empresa. Durante o período de estágio, foram realizadas atividades relacionadas ao atendimento ao público, apoio às vendas, organização de informações comerciais e acompanhamento de ações de marketing voltadas para a divulgação dos produtos e fortalecimento do relacionamento com os clientes. A fundamentação teórica do trabalho baseou-se em autores como Kotler e Keller, que abordam conceitos de marketing e relacionamento com o cliente, e Chiavenato, referência na área de administração e gestão de pessoas. A experiência prática contribuiu para a compreensão da importância do atendimento de qualidade, da comunicação eficiente e das estratégias comerciais para o alcance dos objetivos organizacionais. Os resultados obtidos durante o estágio foram positivos, possibilitando o desenvolvimento de competências profissionais e pessoais, como responsabilidade, organização, comunicação e trabalho em equipe. Além disso, a vivência proporcionou uma melhor compreensão do funcionamento do mercado e das práticas adotadas no setor comercial. Conclui-se que o estágio foi fundamental para a formação acadêmica e profissional do estudante, fortalecendo a relação entre os conhecimentos teóricos e a prática empresarial.

Palavras-chave: Gestão Comercial. Vendas. Marketing. Atendimento ao Cliente. Desenvolvimento Profissional.

ABSTRACT

This report presents the activities carried out during the supervised internship at Forever Produtos Naturais, in the sales, marketing, and customer service sector. The main objective of the internship was to provide the practical application of the knowledge acquired in the Commercial Management course, allowing direct contact with the company's daily operations. During the internship period, activities related to customer service, sales support, organization of commercial information, and monitoring of marketing actions aimed at promoting products and strengthening customer relationships were performed. The theoretical foundation of this report was based on authors such as Kotler and Keller, who discuss marketing and customer relationship concepts, and Chiavenato, a reference in the fields of administration and people management. The practical experience contributed to understanding the importance of quality customer service, effective communication, and commercial strategies for achieving organizational goals. The results obtained during the internship were positive, enabling the development of professional and personal skills such as responsibility, organization, communication, and teamwork. Furthermore, the experience provided a better understanding of market operations and the practices adopted in the commercial sector. It is concluded that the internship was essential for the student's academic and professional development, strengthening the relationship between theoretical knowledge and business practice.

Key-words: Commercial Management. Sales. Marketing. Customer Service. Professional Development.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fachada da loja	17
Figura 2 - Balcão de Atendimento	18
Figura 3 - Balcão de Atendimento	18

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMA – American Marketing Association
CE – Coordenação de Estágios
CEP – Código de Endereçamento Postal
IFPB – Instituto Federal da Paraíba
PB – Paraíba
PPC – Plano Pedagógico do Curso

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. OBJETIVOS	13
2.1 OBJETIVO GERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. RELATO DE ESTÁGIO	14
3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	14
3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa	14
3.1.2 Dados referentes ao estágio	14
3.1.3 Perfil da empresa	14
3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	14
4. CONCLUSÃO	15
REFERÊNCIAS	16
APÊNDICES	17
ANEXOS	18

1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado constitui uma etapa fundamental na formação acadêmica, pois possibilita ao discente vivenciar, na prática, os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso. Trata-se de um momento de integração entre teoria e prática, permitindo o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais essenciais ao exercício profissional. Além disso, conforme a Lei nº 11.788/2008, o estágio é caracterizado como um ato educativo supervisionado, que visa à preparação do estudante para o mercado de trabalho.

A legislação brasileira estabelece duas modalidades de estágio: o estágio obrigatório e o estágio não obrigatório. O estágio obrigatório é aquele definido no projeto do curso, cuja carga horária é um requisito para aprovação e obtenção de diploma, enquanto o estágio não obrigatório é aquele desenvolvido como atividade opcional pelo estudante. Ambas as modalidades possuem relevância na formação profissional, pois favorecem o desenvolvimento de competências técnicas, administrativas e comportamentais, além de promoverem maior aproximação com a realidade organizacional (Brasil, 2008).

Na realidade do IFPB campus Guarabira, conforme o PPC do curso de Tecnologia em Gestão Comercial, o estágio supervisionado é uma atividade curricular dos cursos superiores que compreende o desenvolvimento de atividades teórico-práticas, podendo ser realizado no próprio IFPB ou em empresas de caráter público ou privado conveniadas a esta Instituição de ensino. A matrícula do discente para o cumprimento do estágio curricular supervisionado deverá ser realizada na Coordenação de Estágios (CE), durante o ano letivo.

O estágio supervisionado é uma etapa fundamental na formação acadêmica e profissional, pois possibilita a articulação entre os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso e sua aplicação prática no contexto real de trabalho, essa prática está alinhada ao Plano Pedagógico do Curso (PPC), que orienta a formação de profissionais com sólida base técnica, ética e cidadã. De acordo com o PPC, o estágio contribui para o desenvolvimento de competências essenciais ao exercício profissional, promovendo a vivência das atividades inerentes à área de formação e preparando o discente para atuar de forma crítica, responsável e comprometida com as demandas do mercado e da sociedade.

O presente relatório tem como finalidade apresentar as atividades desenvolvidas durante o Estágio Supervisionado Obrigatório do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba – Campus Guarabira. O estágio foi realizado no período de 03/10/2025 a 28/01/2026, na empresa Forever Produtos Naturais, no setor de vendas e atendimento ao cliente. As atividades foram supervisionadas por Emilly Rodrigues de Souza Alvez, (Responsável pelo Estabelecimento), e, no âmbito acadêmico, orientadas pelo professor José Alberto Júnior.

Durante o período de estágio, foram desenvolvidas atividades relacionadas ao atendimento ao cliente, recepção e direcionamento de consumidores, organização de produtos e apoio às rotinas administrativas. Tais atividades contribuíram para o aprimoramento das habilidades de comunicação, relacionamento interpessoal e técnicas de vendas, sendo fundamentadas nos conhecimentos adquiridos ao longo do curso, especialmente nas disciplinas de Administração de Marketing, Gestão de Pessoas, Fundamentos da Administração e Informática Básica.

Por fim, este relatório está estruturado de forma a apresentar, inicialmente, os objetivos do estágio, seguidos pela caracterização da empresa, descrição das atividades desenvolvidas e, ao final, as considerações acerca da experiência adquirida, evidenciando a importância do estágio para a formação acadêmica e profissional do discente.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Relatar as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado realizado na empresa Forever Produtos Naturais, no setor vendas e atendimento.

2.2 Objetivos específicos

- Apresentar as características e a evolução histórica da empresa;
- Descrever a identidade e a estrutura organizacional do estabelecimento;
- Relatar as atividades desenvolvidas no setor de recepção e atendimento;
- Relacionar as atividades práticas com os conhecimentos teóricos adquiridos no curso;
- Evidenciar as habilidades técnicas e comportamentais desenvolvidas durante o estágio.

3 JUSTIFICATIVA

O estágio supervisionado é uma etapa importante na formação acadêmica, pois permite colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do curso. A realização do estágio na empresa Forever Produtos Naturais foi uma oportunidade de vivenciar na prática as atividades relacionadas à área de Gestão Comercial, contribuindo para o desenvolvimento profissional. A escolha da empresa se deu por sua atuação no ramo de vendas de produtos naturais, o que possibilitou contato direto com o público e com estratégias de comercialização.

Durante o estágio, foram desenvolvidas atividades voltadas para vendas e marketing, permitindo aprimorar habilidades como comunicação, atendimento ao cliente e organização. Além disso, a carga horária de 44 horas semanais proporcionou uma imersão significativa na rotina da empresa, contribuindo para a compreensão do funcionamento do setor comercial. Dessa forma, o estágio foi fundamental para o desenvolvimento de competências importantes para a futura atuação profissional.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 GESTÃO DE MARKETING E COMUNICAÇÃO

O marketing contemporâneo é definido pela American Marketing Association (AMA, 2025) como a atividade, conjunto de instituições e processos responsáveis por criar, comunicar, entregar e trocar ofertas que geram valor para clientes, parceiros e para a sociedade. Nesse contexto, durante o estágio, as atividades de produção de postagens para redes sociais demonstraram, na prática, a aplicação desses conceitos.

De acordo com Kotler, Kartajaya e Setiawan (2021), o marketing digital vai além da simples presença online, envolvendo a construção de relacionamentos com o público por meio de conteúdos relevantes e interações contínuas. Na empresa Forever Produtos Naturais, foi possível aplicar esses conceitos por meio do desenvolvimento de estratégias voltadas ao público, utilizando conteúdos alinhados aos interesses dos clientes.

A segmentação de mercado também se mostrou um fator importante durante o estágio. Conforme a metodologia adotada pela A21 Comunicação (2025), essa estratégia consiste em dividir o público com base em critérios demográficos, psicográficos, comportamentais e geográficos. Na prática, a empresa utilizou essa abordagem ao criar postagens direcionadas ao seu público, buscando melhorar a comunicação e o alcance das ações de marketing.

5 RELATO DE ESTÁGIO

5.1 Identificação da empresa

5.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

O estágio supervisionado foi realizado na loja Forever, localizada na Rua Gentil Lins, nº 148, Centro, CEP 58345-000. A empresa atua no segmento de comercialização de medicamentos e produtos naturais, oferecendo aos clientes produtos voltados ao bem-estar, cuidados com a saúde e qualidade de vida. Sua matriz está situada no município de Mari, no estado da Paraíba, sendo responsável pela organização e funcionamento das atividades comerciais desenvolvidas pela empresa. Abaixo foto da fachada da loja Forever em Mari/PB.

Figura 1 - Fachada da loja 2026



Fonte : Acervo pessoal (2026)

A empresa disponibiliza contato direto para atendimento aos clientes por meio do telefone (83) 99908-5291, além do endereço eletrônico diogatargino@yahoo.com.br, utilizado para comunicação e suporte às demandas comerciais. A empresa atua no segmento de comercialização de medicamentos e produtos naturais, buscando oferecer atendimento acessível e produtos voltados ao bem-estar e qualidade de vida dos consumidores. Abaixo fotos do balcão de atendimento nas figuras 2 e 3.

Figura - 2

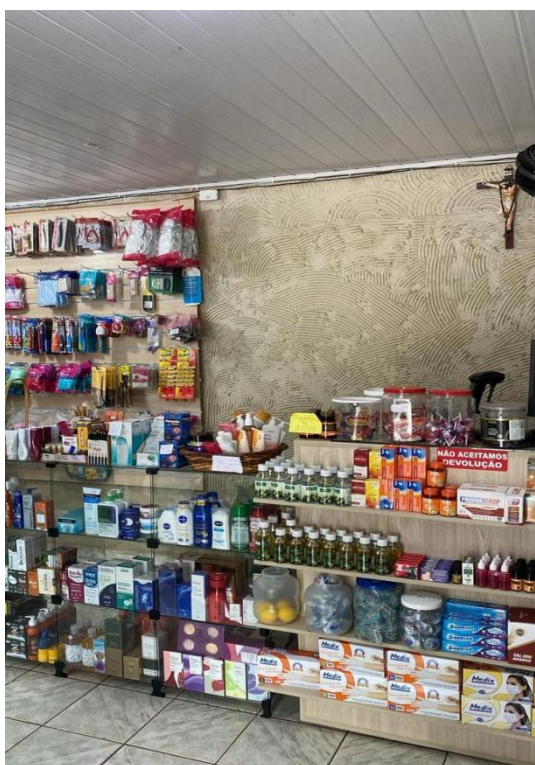


Figura - 3



Fonte: Acervo pessoal (2026)

5.2 Dados referentes ao estágio

O estágio supervisionado teve início em 01/03/2026 e término em 20/06/2026, sendo desenvolvido na empresa Forever Produtos Naturais, com carga horária semanal de 20 (vinte) horas, permitindo o acompanhamento das rotinas comerciais, administrativas e do atendimento ao público no segmento de medicamentos e produtos naturais. Ao longo do período de estágio, foram desenvolvidas atividades relacionadas ao atendimento aos clientes, organização do ambiente comercial, suporte às vendas, acompanhamento das estratégias de marketing, organização de prateleiras e auxílio no controle de estoque, possibilitando a articulação entre os conhecimentos teóricos adquiridos no curso de Gestão Comercial e a prática observada no ambiente organizacional.

5.3 Perfil da empresa

A Forever Produtos Naturais é uma empresa reconhecida no município de Mari/PB, destacando-se no segmento de produtos naturais e moda fitness. Fundada em 2017, a organização iniciou suas atividades com o objetivo de oferecer produtos voltados à saúde e bem-estar da população local. Ao longo dos anos, a empresa buscou constantemente aprimorar seus serviços, investindo na qualidade do atendimento, na diversificação dos produtos e na melhoria da experiência do cliente.

Atualmente, a Forever Produtos Naturais possui forte presença no comércio local e também alcance significativo na internet, utilizando as redes sociais como ferramenta estratégica de divulgação. A empresa apresenta como diferencial a integração entre a venda de produtos naturais e moda fitness, atendendo às necessidades de um público que busca qualidade de vida e estilo.

5.4 Atividades desenvolvidas

Realizei meu estágio na loja Forever, atuando no setor comercial, com atividades voltadas ao atendimento ao cliente, vendas, organização de estoque e ações de marketing, desempenhando funções que contribuíram significativamente para minha formação acadêmica no curso de Gestão Comercial. Durante esse período, tive contato direto com as rotinas operacionais e administrativas do ambiente comercial,

desenvolvendo competências relacionadas ao relacionamento com clientes, organização de produtos e estratégias de vendas. No início do estágio, fui apresentado(a) às normas internas da empresa, aos processos organizacionais e às práticas adotadas pela loja para atendimento e comercialização dos produtos. Entre as primeiras atividades realizadas, destaco o atendimento ao público, auxiliando clientes na busca por produtos, esclarecimento de dúvidas e suporte durante o processo de compra, sempre buscando oferecer um serviço de qualidade e uma experiência satisfatória ao consumidor. Ao longo do estágio, também participei das atividades de vendas, contribuindo para a apresentação de produtos, organização do ambiente comercial e desenvolvimento de estratégias voltadas à fidelização dos clientes. Além disso, desempenhei funções relacionadas ao controle e organização do estoque, auxiliando na reposição de mercadorias, conferência de produtos e manutenção da organização interna, aspectos fundamentais para o bom funcionamento do setor comercial. Outra atividade relevante foi o acompanhamento de ações de marketing, incluindo estratégias de divulgação e organização de campanhas promocionais, permitindo compreender a importância da comunicação e do posicionamento comercial para atração e retenção de clientes. Essas experiências possibilitaram uma visão mais ampla da dinâmica do comércio e da relevância do planejamento estratégico nas atividades empresariais. A vivência prática proporcionada pelo estágio permitiu relacionar os conhecimentos teóricos estudados ao longo do curso de Gestão Comercial com a realidade do ambiente de trabalho, especialmente em áreas como atendimento ao cliente, gestão de vendas, marketing e organização empresarial. Além do desenvolvimento técnico, o estágio contribuiu para aprimorar habilidades interpessoais, comunicação, responsabilidade, trabalho em equipe e postura profissional. O estágio representou uma experiência enriquecedora e de grande importância para minha formação acadêmica e profissional, proporcionando aprendizado prático, amadurecimento profissional e uma melhor compreensão das atividades desenvolvidas no setor comercial.

Durante o período de estágio supervisionado na empresa Forever Produtos Naturais, as atividades foram desenvolvidas prioritariamente no setor de vendas, área pela qual possui maior identificação e interesse dentro do campo da Gestão Comercial. A escolha por atuar nesse segmento ocorreu por afinidade pessoal com as atividades relacionadas ao atendimento ao cliente, comercialização de produtos e

relacionamento interpessoal, possibilitando maior envolvimento com a rotina organizacional e aprendizado prático voltado à área de gestão. Entre as principais atividades realizadas, destacou-se o atendimento ao público, executado por meio da recepção e orientação aos clientes quanto aos produtos comercializados pela empresa, especialmente medicamentos e produtos naturais. Essa atividade foi realizada de forma presencial, buscando compreender as necessidades dos consumidores, esclarecer dúvidas, apresentar opções de produtos e contribuir para uma experiência de compra satisfatória. O atendimento possuía como principal objetivo garantir maior proximidade entre empresa e cliente, promovendo confiança, fidelização e qualidade na prestação do serviço. Como aprendizagem, essa prática contribuiu significativamente para o aprimoramento da comunicação, escuta ativa, postura profissional e relacionamento interpessoal. Outra atividade relevante foi a atuação direta nas vendas, envolvendo apresentação de produtos, auxílio na tomada de decisão do cliente e suporte ao fechamento das compras. Essa atividade foi realizada com foco na organização comercial e na busca por melhor atendimento ao consumidor, permitindo compreender, na prática, a importância das estratégias de vendas para o desempenho empresarial. Durante esse processo, foi possível desenvolver habilidades relacionadas à negociação, argumentação, resolução de dúvidas e melhor compreensão do perfil do cliente, aspectos diretamente relacionados aos conhecimentos estudados na área de Gestão Comercial. Também foram realizadas atividades voltadas ao marketing e à organização comercial da empresa, incluindo auxílio na exposição dos produtos, organização visual das prateleiras e suporte em estratégias de divulgação dos itens comercializados. Essas ações eram realizadas com o objetivo de tornar os produtos mais acessíveis, atrativos e organizados para os clientes, favorecendo a experiência de compra e incentivando a comercialização. Como aprendizado, essa vivência possibilitou compreender a relevância da apresentação visual, comunicação e posicionamento dos produtos no ambiente comercial. Além disso, participei da organização do estoque e da disposição dos produtos, atividade realizada mediante conferência, organização e reposição de itens nas prateleiras. O objetivo dessa função consistia em manter o ambiente comercial organizado e assegurar que os produtos estivessem disponíveis aos consumidores, contribuindo para o funcionamento eficiente da empresa. Essa experiência permitiu desenvolver maior senso de

organização, responsabilidade e compreensão sobre a importância do controle de mercadorias no contexto da gestão comercial. Entre os aspectos positivos observados durante o estágio, destacam-se a oportunidade de aplicar conhecimentos teóricos na prática, o desenvolvimento da comunicação interpessoal, a experiência direta com vendas e atendimento ao cliente, bem como a ampliação do conhecimento sobre organização comercial e relacionamento com consumidores. Como aspecto desafiador, observou-se a necessidade constante de adaptação às diferentes demandas dos clientes, exigindo paciência, atenção e habilidade para lidar com situações diversas, tornando-se, ao mesmo tempo, um importante fator de crescimento profissional. Em relação aos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso, foi possível perceber, na prática, conceitos relacionados ao marketing, comportamento do consumidor, atendimento, gestão de vendas e organização comercial. A experiência permitiu confrontar a teoria estudada com a realidade do ambiente empresarial, demonstrando que a gestão eficiente, aliada a um atendimento de qualidade e a boas estratégias comerciais, influencia diretamente nos resultados da empresa e na satisfação dos clientes. De maneira geral, o estágio representou uma experiência enriquecedora para minha formação acadêmica e profissional, proporcionando aprendizado prático, amadurecimento e maior identificação com a área de vendas dentro do campo da Gestão Comercial.

6 CONCLUSÃO

Durante o período de estágio supervisionado na empresa Forever Produtos Naturais, as atividades foram desenvolvidas prioritariamente no setor de vendas, área pela qual possui maior identificação e interesse dentro do campo da Gestão Comercial. A escolha por atuar nesse segmento ocorreu por afinidade pessoal com as atividades relacionadas ao atendimento ao cliente, comercialização de produtos e relacionamento interpessoal, possibilitando maior envolvimento com a rotina organizacional e aprendizado prático voltado à área de gestão.

Entre as principais atividades realizadas, destacou-se o atendimento ao público, executado por meio da recepção e orientação aos clientes quanto aos produtos comercializados pela empresa, especialmente medicamentos e produtos naturais. Essa atividade foi realizada de forma presencial, buscando compreender as necessidades dos consumidores, esclarecer dúvidas, apresentar opções de produtos e contribuir para uma experiência de compra satisfatória. O atendimento possuía como principal objetivo garantir maior proximidade entre empresa e cliente, promovendo confiança, fidelização e qualidade na prestação do serviço. Como aprendizagem, essa prática contribuiu significativamente para o aprimoramento da comunicação, escuta ativa, postura profissional e relacionamento interpessoal.

Outra atividade relevante foi a atuação direta nas vendas, envolvendo apresentação de produtos, auxílio na tomada de decisão do cliente e suporte ao fechamento das compras. Essa atividade foi realizada com foco na organização comercial e na busca por melhor atendimento ao consumidor, permitindo compreender, na prática, a importância das estratégias de vendas para o desempenho empresarial. Durante esse processo, foi possível desenvolver habilidades relacionadas à negociação, argumentação, resolução de dúvidas e melhor compreensão do perfil do cliente, aspectos diretamente relacionados aos conhecimentos estudados na área de Gestão Comercial.

Também foram realizadas atividades voltadas ao marketing e à organização comercial da empresa, incluindo auxílio na exposição dos produtos, organização visual das prateleiras e suporte em estratégias de divulgação dos itens comercializados. Essas ações eram realizadas com o objetivo de tornar os produtos mais acessíveis, atrativos e organizados para os clientes, favorecendo a experiência de compra e incentivando a comercialização. Como aprendizado, essa vivência

possibilitou compreender a relevância da apresentação visual, comunicação e posicionamento dos produtos no ambiente comercial.

Além disso, participei da organização do estoque e da disposição dos produtos, atividade realizada mediante conferência, organização e reposição de itens nas prateleiras. O objetivo dessa função consistia em manter o ambiente comercial organizado e assegurar que os produtos estivessem disponíveis aos consumidores, contribuindo para o funcionamento eficiente da empresa. Essa experiência permitiu desenvolver maior senso de organização, responsabilidade e compreensão sobre a importância do controle de mercadorias no contexto da gestão comercial.

Entre os aspectos positivos observados durante o estágio, destacam-se a oportunidade de aplicar conhecimentos teóricos na prática, o desenvolvimento da comunicação interpessoal, a experiência direta com vendas e atendimento ao cliente, bem como a ampliação do conhecimento sobre organização comercial e relacionamento com consumidores. Como aspecto desafiador, observou-se a necessidade constante de adaptação às diferentes demandas dos clientes, exigindo paciência, atenção e habilidade para lidar com situações diversas, tornando-se, ao mesmo tempo, um importante fator de crescimento profissional.

Em relação aos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso, foi possível perceber, na prática, conceitos relacionados ao marketing, comportamento do consumidor, atendimento, gestão de vendas e organização comercial. A experiência permitiu confrontar a teoria estudada com a realidade do ambiente empresarial, demonstrando que a gestão eficiente, aliada a um atendimento de qualidade e a boas estratégias comerciais, influencia diretamente nos resultados da empresa e na satisfação dos clientes.

De maneira geral, o estágio representou uma experiência enriquecedora para minha formação acadêmica e profissional, proporcionando aprendizado prático, amadurecimento e maior identificação com a área de vendas dentro do campo da Gestão Comercial.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008.** Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) [...] e a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2008]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm. Acesso em: 15 jun. 2026.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 5. ed. Barueri: Atlas, 2020.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing.** 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018.