



**INSTITUTO
FEDERAL**

Paraíba

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA

CAMPUS GUARABIRA

CURSO SUPERIOR TECNÓLOGO EM GESTÃO COMERCIAL

GESSYKA VITÓRIA DA SILVA GOMES

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO
OBRIGATÓRIO NA EMPRESA MARCOS INÁCIO ADVOGADOS**

GUARABIRA - PB

2026



GESSYKA VITÓRIA DA SILVA GOMES

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO
OBRIGATÓRIO NA EMPRESA MARCOS INÁCIO ADVOGADOS**

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

G633r Gomes, Gessyka Vitória da Silva
Relatório de atividades de estágio supervisionado obrigatório na empresa
Marcos Inácio Advogados / Gessyka Vitória da Silva Gomes.- Guarabira,
2026.
31f.: il; color.

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

"Orientação: Profa. Dra. Anna Carolina Rodrigues Orsini"

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Organização de documento 3. Serviço
juridico. 4. Gestão administrativa. 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.005.6(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) **GESSYKA VITÓRIA DA SILVA GOMES** (202323800012) 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 a aluna apresentado a versão final do relatório de estágio intitulado RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO NA EMPRESA MARCOS INÁCIO ADVOGADOS, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 30 de 07 de 2026 e definiu-se a seguinte nota: 90.

Guarabira/PB, 30 de julho de 2026.

PROF. ANNA CAROLINA RODRIGUES ORSINI
SIAPE Nº. 1904305



GESSYKA VITÓRIA DA SILVA GOMES

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO
OBRIGATÓRIO NA EMPRESA MARCOS INÁCIO ADVOGADOS**

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.

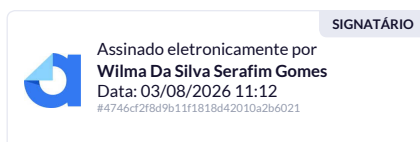
Aprovado em 30 de Julho de 2026.

BANCA EXAMINADORA



Documento assinado digitalmente
ANNA CAROLINA RODRIGUES ORSINI
Data: 31/07/2026 14:36:07-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profª Dra. Anna Carolina Rodrigues Orsini (Orientadora - IFPB)



Wilma da Silva Serafim Gomes (Supervisora do Estágio)



Documento assinado digitalmente
TANNISSA LUANNA CARDOSO DE ARAUJO
Data: 01/08/2026 02:11:03-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Tannissa Luanna Cardoso de Araújo (Coordenadora de Estágio)



Dedico este trabalho a Deus e a Nossa Senhora de Aparecida, por me fortalecerem em momentos de dificuldade e me permitirem chegar até aqui.



AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me dar força, sabedoria, coragem e determinação para concluir o curso, principalmente em momentos difíceis. À minha família, pelo amor, incentivo, apoio e compreensão ao longo dessa caminhada. Ao Instituto Federal da Paraíba (IFPB) e a todos os professores do curso de Tecnologia em Gestão Comercial, pelos ensinamentos compartilhados e pela contribuição para minha formação acadêmica e profissional.

À professora Dra. Anna Carolina Rodrigues Orsini, pela paciência, dedicação e orientação fundamental para a construção deste trabalho. À empresa Marcos Inácio Advogados, pela oportunidade de realização do estágio supervisionado e pela confiança depositada em mim durante esse período de aprendizado, aos meus colegas de trabalho pela paciência e compreensão.

Às amigas que foram construídas ao longo dessa jornada, que com certeza contribuíram direta ou indiretamente para minha formação e para a realização deste trabalho, em especial ao meu grupinho denominado “panelinha” meu muito obrigada por cada momento vivido, cada experiência compartilhada, apoio e incentivo.



“Ora, a fé é o firme fundamento das coisas
que se esperam, e a prova das coisas que
não se veem” (Hebreus 11:1).



RESUMO

O presente relatório relata a experiência vivenciada durante o estágio supervisionado realizado na empresa Marcos Inácio Advogados, na unidade localizada no município de Sapé/PB, como requisito obrigatório para conclusão do curso superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) – Campus Guarabira. O estágio foi desenvolvido no setor de recepção, permitindo a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo da formação acadêmica. As atividades desempenhadas envolveram atendimento ao cliente presencial e online, organização e controle de documentos, inserção de dados em sistemas internos, comunicação e acompanhamento processual, além de apoio às atividades financeiras da organização. O relatório também apresenta aspectos relacionados ao histórico e ao perfil organizacional da empresa Marcos Inácio Advogados, destacando sua atuação no segmento jurídico, expansão regional e relevância no atendimento à população. Além disso, foram discutidos aspectos teóricos relacionados ao estágio supervisionado, à gestão comercial e à importância do atendimento ao cliente em organizações prestadoras de serviços. A experiência possibilitou compreender a importância da gestão administrativa em organizações prestadoras de serviços jurídicos, especialmente no que se refere à comunicação, organização interna, atendimento humanizado e suporte às rotinas organizacionais. Além do desenvolvimento de competências técnicas, o estágio contribuiu para o fortalecimento de habilidades comportamentais, como responsabilidade, empatia, comunicação e postura profissional. Dessa forma, conclui-se que o estágio supervisionado representou uma experiência significativa para a formação acadêmica e profissional, promovendo a ligação entre teoria e prática no contexto organizacional.

Palavras-chave: Atendimento; Serviços jurídicos; Administrativo.



ABSTRACT

This report describes the experience gained during the supervised internship carried out at Marcos Inácio Advogados, at the unit located in the city of Sapé, Paraíba, Brazil, as a mandatory requirement for completing the Higher Education Course in Commercial Management Technology at the Federal Institute of Paraíba (IFPB) – Guarabira Campus. The internship was developed in the reception sector, allowing the practical application of the knowledge acquired throughout the academic program. The activities performed included in-person and online customer service, organization and control of documents, data entry into internal systems, communication and monitoring of legal procedures, as well as support for the organization's financial activities. The report also presents aspects related to the history and organizational profile of Marcos Inácio Advogados, highlighting its performance in the legal services sector, regional expansion, and relevance in serving the population. In addition, theoretical aspects related to supervised internships, commercial management, and the importance of customer service in service-providing organizations were discussed. The experience made it possible to understand the importance of administrative management in organizations that provide legal services, especially regarding communication, internal organization, humanized customer service, and support for organizational routines. Besides the development of technical competencies, the internship contributed to strengthening behavioral skills such as responsibility, empathy, communication, and professional posture. Therefore, it is concluded that the supervised internship represented a significant experience for both academic and professional development, promoting the integration between theory and practice within the organizational context.

Key-words: customer service; Legal services; Administrative;



LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fachada da Unidade de Sapé _____	21
Figura 2 - Recepção _____	22
Figura 3 - Recepção _____	22
Figura 4 - Organograma da Unidade de Sapé _____	23



LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNAE - Classificação Nacional de Atividades Econômicas

CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

EBTT - Ensino Básico, Técnico e Tecnológico

EPT - Educação Profissional e Tecnológica

ERP - Enterprise Resource Planning

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IFPB - Instituto Federal da Paraíba

PB - Paraíba

PMI - Plataforma Marcos Inácio

PPC - Plano Pedagógico do Curso

TCC - Trabalho de Conclusão de Curso



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. OBJETIVOS	15
2.1 OBJETIVO GERAL	15
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
3. JUSTIFICATIVA	16
4. REFERENCIAL TEÓRICO	17
5. RELATO DE ESTÁGIO	21
5.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	21
5.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa	21
5.1.2 Dados referentes ao estágio	24
5.1.3 Perfil da empresa	24
5.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	25
6. CONCLUSÃO	29
REFERÊNCIAS	31

1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado é uma etapa fundamental para a formação acadêmica, possibilitando experiências em contexto profissional, com a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos ao decorrer do processo formativo vinculado a instituições de ensino (Brasil, 2008). De acordo com a Lei do estágio (Lei nº 11.788/2008), o estágio é um ato educativo supervisionado que tem como finalidade a preparação do estudante para o exercício da profissão, desenvolvendo competências próprias da área de formação (Brasil, 2008). Essa experiência é muito importante para a formação discente, principalmente no âmbito da educação profissional e tecnológica (EPT), pois contribui para o amadurecimento profissional, o desenvolvimento de habilidades comportamentais e o fortalecimento da postura ética (Almeida; Ferreira, 2020).

A legislação brasileira prevê duas modalidades de estágio: o obrigatório e o não obrigatório. O estágio obrigatório integra a estrutura curricular do curso e constitui requisito para a conclusão da formação acadêmica, enquanto o não obrigatório é realizado de forma facultativa pelo estudante. Ambas as modalidades são importantes para a formação profissional, pois contribuem para o desenvolvimento de competências técnicas, administrativas e comportamentais, além de aproximarem o estudante do ambiente organizacional (Brasil, 2008).

Na realidade do IFPB campus Guarabira, conforme o Plano Pedagógico do Curso (PPC) de Tecnologia em Gestão Comercial, o estágio supervisionado é uma atividade curricular que integra teoria e prática, podendo ser realizado na própria instituição ou em empresas públicas e privadas conveniadas. A matrícula para sua realização ocorre junto à Coordenação de Estágios durante o período letivo. Essa etapa é fundamental para a formação acadêmica e profissional, pois possibilita ao discente aplicar conhecimentos adquiridos ao longo do curso, desenvolver competências técnicas e comportamentais e preparar-se para atuar de forma ética e responsável diante das demandas do mercado de trabalho.

A realização do estágio supervisionado vinculado a este relatório ocorreu no setor de recepção da empresa Marcos Inácio Advogados, segmento que possui grande relevância no contexto brasileiro em razão da alta demanda por assistência legal, consultoria especializada e acompanhamento processual em diferentes áreas do Direito. No Brasil, cerca de 1,3 milhão de advogados exercem regularmente a

profissão entre 212,7 milhões de pessoas (IBGE, 2022). O estágio supervisionado foi realizado durante o período de 04 de março de 2026 a 23 de maio de 2026, em uma de suas unidades localizada no município de Sapé/PB. As atividades foram supervisionadas por Wilma da Silva Serafim Gomes (Supervisora Administrativa da unidade de Sapé), enquanto a orientação acadêmica foi conduzida pela professora Dra. Anna Carolina Rodrigues Orsini, professora EBTT vinculada ao curso de Gestão Comercial do IFPB campus Guarabira. Empresas como a Marcos Inácio Advogados contribuem de forma significativa para o contexto social e econômico ao oferecer serviços jurídicos com especialização em distintas áreas do direito, com a finalidade de garantir direitos, representar e orientar juridicamente cidadãos que buscam assistência legal.

Nesse sentido, o presente relatório tem como objetivo relatar a experiência de estágio supervisionado vivenciada na área comercial da empresa Marcos Inácio Advogados, requisito obrigatório para a conclusão do curso superior de Tecnologia em Gestão Comercial do IFPB campus Guarabira. Especificamente, o relatório descreve as atividades desenvolvidas durante o estágio, destaca a importância do apoio administrativo em uma organização prestadora de serviços jurídicos e aborda reflexões sobre aspectos teóricos e práticos, buscando evidenciar pontos de convergência entre teorias organizacionais e práticas organizacionais observadas.

Durante esse período, foram desenvolvidas atividades relacionadas ao atendimento ao cliente, organização de documentos, inserção de informações em sistema interno do escritório, acompanhamento de processos e apoio às rotinas administrativas e financeiras do escritório. Tais atividades foram executadas com base nos conhecimentos adquiridos ao longo da graduação, com destaque para as disciplinas de Fundamentos da Administração, Introdução ao Direito Público e Privado, Legislação e Direito do Consumidor, Direito Trabalhista, Direitos Humanos, Gestão de Pessoas e Informática Básica.

A construção deste TCC, na modalidade de relatório de estágio, justifica sua relevância para a formação prático-reflexiva dos discentes, além de favorecer o desenvolvimento de competências profissionais relacionadas à capacidade de análise e pensamento crítico, visão sistêmica, autonomia, comunicação escrita e acadêmica, capacidade de síntese, ética e postura profissional. Ou seja, incorpora os princípios de formação plena na educação, vinculando teoria e prática organizacionais ao passo

que abarca o processo pedagógico da construção de um trabalho de conclusão de curso.

Quanto à estrutura do presente relatório, o trabalho está organizado em seções que buscam abordar de forma sistemática a experiência vivenciada. Em sequência a esta introdução, encontram-se os objetivos, a justificativa e o referencial teórico que sustenta a análise e reflexão teórica do relato. Em seguida, apresenta-se o relato de estágio contemplando a caracterização da empresa, seus aspectos organizacionais, a descrição detalhada das atividades desenvolvidas, incluindo identificação, perfil organizacional e campo de atuação. Por fim, é apresentada a conclusão acerca da experiência adquirida e da contribuição do estágio para a formação acadêmica e profissional.



2 OBJETIVOS

Conforme mencionado anteriormente, temos como objetivos:

2.1 Objetivo geral

Relatar a experiência de estágio supervisionado vivenciada na área comercial da empresa Marcos Inácio Advogados.

2.2 Objetivos específicos

- Descrever as atividades administrativas desenvolvidas durante o estágio;
- Destacar a importância do apoio administrativo em uma organização prestadora de serviços jurídicos;
- Refletir teorias e práticas organizacionais aprendidas no período de estágio e formação.

3 JUSTIFICATIVA

A realização do estágio no setor de recepção da empresa Marcos Inácio Advogados viabilizou a possibilidade de vivenciar atividades administrativas em uma organização prestadora de serviços jurídicos, ambiente em que o atendimento ao cliente, a organização de documentos e o controle de informações são essenciais. A eficiência administrativa depende da organização adequada dos processos internos e da correta gestão das informações, elementos fundamentais em empresas de prestação de serviços (Chiavenato, 2014).

A escolha da empresa para a realização do estágio supervisionado ocorreu em razão da sua relevância no segmento jurídico, da ampla atuação regional e da possibilidade de acompanhar, na prática, a dinâmica administrativa de uma organização prestadora de serviços. A escolha pela área administrativa esteve relacionada ao interesse em compreender como ocorre a integração entre atendimento, comunicação clara e suporte operacional em um ambiente que exige responsabilidade, organização e contato direto com diferentes perfis de clientes.

O primeiro contato com o cliente é de extrema importância para a imagem de uma organização, a administração eficiente depende da boa organização dos processos e da comunicação entre setores, sendo o atendimento ao público uma função estratégica nas organizações (Chiavenato, 2014). Sendo assim, essa oportunidade de estágio se configurou como uma experiência estratégica, com grande potencial de desenvolvimento de competências técnicas para profissionais da área de gestão comercial.

Além disso, o estágio proporcionou o desenvolvimento de competências socioemocionais e comportamentais, importantes para todos os contextos de trabalho, como: responsabilidade, comunicação, organização e postura profissional, o contribuiu diretamente para o amadurecimento acadêmico e para a preparação diante das exigências do mercado de trabalho.

No contexto de empresas prestadoras de serviços, como escritórios de advocacia, o setor de recepção assume ainda maior relevância, pois envolve o atendimento a clientes que, muitas vezes, buscam orientação em situações que exigem atenção, sigilo e organização. Sendo possível apresentar habilidades como comunicação clara, escuta ativa, empatia e responsabilidade.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Estágio supervisionado e formação profissional

O estágio supervisionado se constitui como instrumento essencial no processo de formação acadêmica, por possibilitar ao estudante o contato direto com situações reais do ambiente profissional, favorecendo a articulação entre teoria e prática. Conforme estabelece a Lei nº 11.788/2008, o estágio é definido como ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, com finalidade de preparação para o trabalho produtivo e desenvolvimento de competências próprias da atividade profissional (Brasil, 2008).

A legislação brasileira ainda estabelece duas modalidades de estágio: o obrigatório e o não obrigatório. O estágio obrigatório é aquele previsto no projeto pedagógico do curso, cuja realização é requisito indispensável para a conclusão da formação acadêmica, enquanto o estágio não obrigatório é desenvolvido como atividade opcional, acrescida à carga horária regular do estudante (Brasil, 2008). Ambas as modalidades possuem importância significativa no processo formativo, pois contribuem para o desenvolvimento de competências técnicas, administrativas e comportamentais (Brasil, 2008).

O ambiente organizacional exige capacidade de adaptação, responsabilidade, comunicação e disciplina, competências que podem ser fortalecidas durante a experiência de estágio (Chiavenato, 2014). A experiência de estágio, então, favorece não apenas a aprendizagem na prática, mas também a construção de postura ética e responsável diante das atividades exercidas, bem como autonomia e adaptação às exigências do mercado de trabalho (Almeida; Ferreira, 2020).

Em cursos superiores como o de Gestão Comercial, o estágio supervisionado assume papel ainda mais relevante, pois aproxima o estudante dos processos administrativos, das relações interpessoais e da dinâmica de funcionamento das organizações prestadoras de serviços. Conforme o Projeto Pedagógico do Curso (PPC) do Instituto Federal da Paraíba, a formação do tecnólogo em Gestão Comercial visa desenvolver competências voltadas ao planejamento, organização e gestão de processos comerciais, articulando teoria e prática ao longo da formação acadêmica, além do cumprimento de exigência curricular, o estágio contribui para o desenvolvimento de habilidades técnicas, comportamentais e éticas, permitindo ao discente compreender a dinâmica organizacional e ampliar sua capacidade de análise crítica diante das atividades desempenhadas (IFPB, 2014).

4.2 Aspectos da área comercial e do setor de recepção relacionados ao estágio

De acordo com Nunes (2008), a gestão comercial constitui uma das principais áreas funcionais das organizações, sendo responsável pelo planejamento, organização e controle das atividades relacionadas ao marketing e às vendas. Essa área envolve a análise do ambiente interno e externo, a definição de estratégias comerciais, a gestão do relacionamento com clientes e a administração da força de vendas. Além disso, tem como objetivo captar clientes, aumentar a rentabilidade e garantir a sustentabilidade da empresa por meio da eficiência nas atividades comerciais.

A satisfação do cliente depende não apenas do serviço final oferecido, mas também da forma como ocorre toda a experiência de atendimento e relacionamento institucional (Kotler, 2012). Nesse contexto, o setor administrativo desempenha papel essencial, ao garantir organização, clareza de informações e eficiência no atendimento prestado. Segundo Chiavenato (2014), a organização administrativa eficiente depende do controle adequado de informações, do fluxo documental e da comunicação entre setores. Em escritórios de advocacia, isso se manifesta na necessidade de organização eficaz de documentos, atualização de registros e utilização de sistemas internos para um melhor acompanhamento processual.

Em organizações prestadoras de serviços jurídicos, a administração interna possui relevância estratégica, pois oferece suporte necessário ao funcionamento das atividades jurídicas, dependem de processos administrativos bem estruturados para organização de documentos, controle de atendimentos, atualização de dados e acompanhamento das demandas internas. O atendimento exerce papel estratégico na construção da confiança e da satisfação do cliente, tornando-se elemento fundamental para a qualidade percebida (Kotler, 2012).

Nesse contexto, o setor de recepção exerce função relevante por atuar como canal inicial de comunicação entre cliente e organização, sendo responsável pelo acolhimento, direcionamento de demandas e organização das informações iniciais. Para Chiavenato (2014), setores de atendimento exercem papel fundamental no fluxo organizacional, pois contribuem para a integração entre usuários externos e os processos internos da instituição. Uma vez que os serviços jurídicos, em geral, são percebidos como complexos, burocráticos e de difícil compreensão por parte dos clientes, o primeiro contato realizado por meio da recepção e do bom atendimento torna-se estratégico, pois contribui para que a experiência do cliente seja positiva. Assim, o setor de recepção atua como um canal de

comunicação direta, com capacidade de humanizar o serviço, minimizar a percepção de burocracia e fortalecer o relacionamento entre cliente e empresa. Dessa forma, um atendimento eficiente e humanizado auxilia na redução de inseguranças, facilita a compreensão dos serviços oferecidos e fortalece a confiança.

4.3 Relatos de estágio e experiências anteriores na área administrativa

Observando relatos anteriores de estágios desenvolvidos em áreas administrativas, é possível identificar como a prática se torna um instrumento de progresso dos conhecimentos que foram adquiridos no ambiente acadêmico. É uma vivência que permite, gradualmente, que o estudante compreenda dinâmicas e desenvolva competências.

Em organizações prestadoras de serviços, em específico as que mantêm contato direto com o público, as atividades administrativas envolvem não apenas a função operacional, mas também habilidades como a comunicação, organização, e responsabilidade. Abaixo, relatos e estudos de experiências anteriores evidenciam como o estágio supervisionado contribui para o aprendizado acadêmico e a formação profissional.

Silva et al. (2024), ao relatarem a experiência de uma estudante durante o estágio curricular supervisionado em Administração na Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas (ADAF), destacam que a participação em atividades administrativas contribuiu para o desenvolvimento da organização, responsabilidade e compreensão dos processos internos da instituição. Os autores ressaltam que o estágio possibilitou relacionar os conhecimentos teóricos aprendidos em sala de aula com as demandas práticas do ambiente organizacional.

De forma semelhante, Santiago e Lucena (2021), em estudo sobre estágio supervisionado em Secretariado Executivo, verificaram que a experiência prática favorece a aquisição de saberes profissionais que dificilmente seriam desenvolvidos apenas por meio das atividades acadêmicas. Segundo os autores, o contato direto com rotinas administrativas, atendimento ao público e gestão de informações contribui significativamente para a formação profissional e para o desenvolvimento da autonomia do estudante.

Outro exemplo é apresentado por Almeida et al. (2025), que relataram experiências em atividades administrativas durante estágio supervisionado em ambiente hospitalar. Os autores observaram que funções relacionadas ao controle de informações, organização

documental e atendimento interno contribuíram para o aprimoramento da capacidade de comunicação, organização e resolução de problemas, competências consideradas essenciais para o exercício profissional em diferentes áreas administrativas.

O que se percebe, é que as atividades administrativas estão diretamente associadas ao funcionamento eficiente das organizações, pois envolvem planejamento, controle de informações, organização documental e apoio aos processos internos (Chiavenato, 2014). Em diferentes experiências de estágio, essas atividades aparecem como funções recorrentes no processo para a formação profissional. A seguir, detalha-se o perfil do contexto organizacional e a relatoria das atividades desenvolvidas durante a realização do estágio supervisionado obrigatório na empresa Marcos Inácio Advogados.

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 em uma das unidades da empresa Marcos Inácio Advogados localizada no município de Sapé/PB, situada na Praça Dr. João Úrsulo, S/N, Centro, CEP 58340-000. A unidade integra a rede de atendimento da empresa, que possui atuação em diversos estados brasileiros, oferecendo serviços jurídicos especializados em diferentes áreas do Direito. A empresa atua no segmento de serviços advocatícios, sendo juridicamente classificada como sociedade simples, com atividade principal registrada no CNAE O11-7/01 — serviços advocatícios. Sua matriz está localizada em João Pessoa/PB, na Avenida Francisca Moura, nº 548, Centro. Foto da fachada da unidade de Sapé abaixo na figura 1.

Figura 1 - Fachada 2026



Fonte: Autora (2026)

Para todas as unidades há um contato exclusivo para os clientes, sendo o da unidade de Sapé o (83) 97603-2379, também é disponibilizado um contato nacional e gratuito, através do 0800 744 4000. Além de manter uma presença digital por meio de sua página oficial no Instagram: [@marcosinacio.adv](https://www.instagram.com/marcosinacio.adv) e site www.marcosinacio.adv.br. Quanto à estrutura física, a unidade de Sapé/PB apresenta ambiente organizado para o atendimento ao público, composto por recepção ampla para os clientes que aguardam por atendimento, duas salas destinadas ao atendimento jurídico, sala de reunião, sala coletiva e sala administrativa destinada a recebimentos, pagamentos e prestações financeiras. A estrutura física da recepção pode ser observada abaixo nas figuras 2 e 3.

Figura 2 - Recepção



Fonte: Autora (2026)

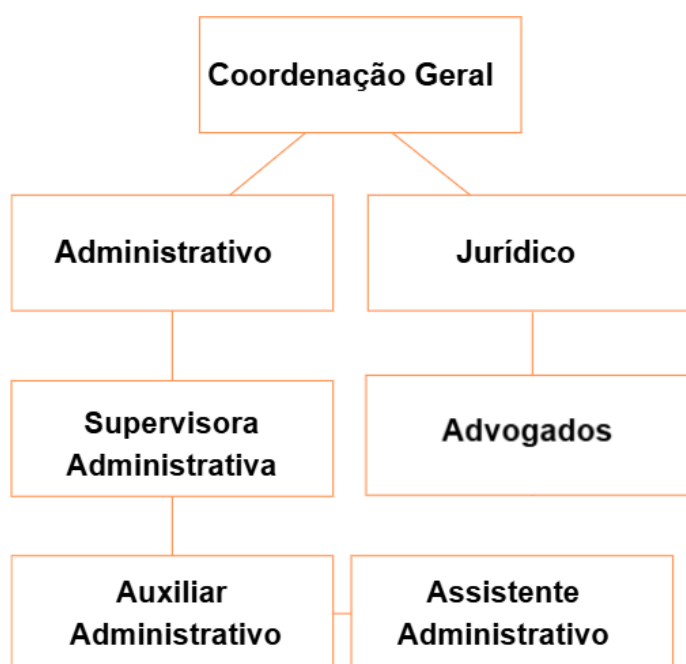
Figura 3 - Recepção



Fonte: Autora (2026)

A estrutura organizacional da unidade de Sapé é distribuída em dois setores, administrativo e jurídico, essa divisão facilita a comunicação interna entre os colaboradores e as respectivas responsabilidades que cada um desempenha contribuindo para o funcionamento produtivo das atividades do escritório, desde o atendimento aos clientes até o acompanhamento das demandas e pendências jurídicas. O organograma abaixo na figura 4 evidencia a integração entre os setores da unidade.

Figura 4 - Organograma da unidade de Sapé



Fonte: Baseado nos dados da empresa (2026)

A coordenação geral é exercida por um dos advogados responsável pelos demais colaboradores, funcionamento e organização da unidade. O setor administrativo é responsável pelo funcionamento das rotinas internas da unidade, nesse setor atuam 3 colaboradores, a supervisora administrativa que é responsável pelo controle financeiro, além do auxiliar administrativo e do assistente administrativo, que desempenham atividades relacionadas ao atendimento presencial e online, organização e digitalização de documentos, cadastro de processos, comunicação com clientes, emissão de recibos e apoio às demais atividades administrativas do escritório

sempre que necessário. O setor jurídico é composto por 3 advogados responsáveis pela análise dos processos, prospecção processual, realização de instruções para perícias médicas e audiências e orientação jurídica aos clientes. Durante o estágio supervisionado, minha atuação foi no setor administrativo, desempenhando atividades voltadas ao atendimento ao cliente, organização documental, inserção de informações na plataforma PMI, acompanhamento de processos e apoio às rotinas financeiras. A convivência diária com ambos os setores permitiu compreender a importância entre as áreas administrativa e jurídica para garantir qualidade no atendimento, agilidade nos processos internos e maior eficiência na prestação dos serviços jurídicos.

5.1.2 Dados referentes ao estágio

O estágio supervisionado teve início em 04/03/2026 e término em 23/05/2026, sendo desenvolvido com carga horária diária de 6 (seis) horas, permitindo o acompanhamento das rotinas administrativas e do atendimento ao público voltado à prestação de serviços jurídicos. De forma mais detalhada, ao longo do período de estágio, foram desenvolvidas atividades relacionadas ao atendimento presencial e online, organização administrativa, suporte às rotinas internas e acompanhamento de procedimentos financeiros básicos, como realizar recebimentos e emitir recibos, possibilitando a articulação entre os conhecimentos teóricos adquiridos no curso e a prática observada no ambiente organizacional. A supervisão foi realizada pela profissional Narriman Xavier da Costa e Inácio (Diretora Geral). A orientação acadêmica do estágio foi conduzida pela professora Dra. Anna Carolina Rodrigues Orsini, responsável pela supervisão do desenvolvimento do relatório de estágio.

5.1.3 Perfil da empresa

A empresa Marcos Inácio Advogados teve início em 1990, na cidade de João Pessoa/PB, fundada por Marcos Antônio Inácio da Silva. Ao longo de sua trajetória, expandiu sua atuação e consolidou-se no mercado jurídico, se tornando referência principalmente na região Nordeste.

As atividades são voltadas à atuação jurídica especializada, atendendo pessoas físicas e jurídicas. A empresa demonstra um grande compromisso com a qualidade dos serviços prestados, sua missão está voltada à excelência no atendimento, buscando sempre oferecer a atenção necessária a cada cliente. Em relação à visão, busca consolidar-se como referência na prestação de serviços jurídicos, se

destacando pelo atendimento humanizado e eficiente, com a atuação comprometida nos direitos e satisfação dos clientes. Seus valores são destacados pela preocupação em manter uma relação de confiança, responsabilidade e qualidade na prestação dos serviços jurídicos.

5.2 Atividades desenvolvidas

5.2.1 Atendimento ao cliente (presencial e online)

Durante o estágio supervisionado, uma das minhas principais responsabilidades foi o atendimento, essa atividade consistiu em recepcionar clientes que buscavam informações processuais, fazer a entrega de documentações pendentes - como comprovante de residência atualizado, documentação médica, comprovante de cadastro único - tirar dúvidas, ou apenas desabafar sobre problemas pessoais e situações difíceis que estavam passando. Durante essa atividade, desenvolvi habilidades relacionadas à comunicação, muitos clientes que procuram o escritório, se encontram em situação de vulnerabilidade emocional, e em momentos delicados se faz necessário a escuta ativa e a clareza na fala, considerando também a dificuldade de compreensão sobre alguns termos jurídicos.

O atendimento presencial é por ordem de chegada, não se fazendo necessário um agendamento, apenas com a numeração do CPF ou nome completo do autor do processo era possível localizar o processo para abrir o atendimento na PMI (plataforma Marcos Inácio). Nos casos de primeiros atendimentos, se faz necessário inserir o número para contato e o endereço de cada cliente, para cadastro inicial. Em sequência, o atendimento aberto segue para fila de atendimentos específicos, onde é possível a visualização dos advogados de quantos clientes estão aguardando para serem atendidos. Enquanto os clientes aguardavam na recepção, eram lhes oferecidos um cafézinho, biscoitos e água. O escritório recebe vários tipos de clientes, sendo eles: pessoas impacientes, ansiosas, emocionalmente abaladas, crianças inquietas e agitadas... e em alguns atendimentos se era exigido muita paciência e simpatia para lidar com clientes desafiadores, mantendo sempre a ética e postura profissional. Com o tempo, passei a conduzir certas situações com mais segurança, procurando transmitir calma, atenção, e fazendo o possível para que as informações prestadas fossem de fácil compreensão.

Além do atendimento presencial, também eram realizados atendimentos digitais através da plataforma *blip desk*. Com essa plataforma é possível enviar mensagens prontas para facilitar o atendimento e fazer agendamentos de mensagens com as informações desejadas para serem enviadas no dia e horário agendado. O envio de áudios e imagens também são permitidos para uma melhor compreensão dos clientes.

Alguns atendimentos online eram transferidos para o setor financeiro ou diretamente para o setor jurídico, sendo continuado pela pessoa específica que o cliente desejava falar no momento. Durante o estágio, alguns momentos me marcaram muito, um deles foi a perda de seu José Ricardo, um cliente que frequentava regularmente o escritório, que faleceu de forma trágica. Lembro-me bem das vezes que ele falava como se sentia muito bem ao estar no escritório, era como se estivesse em casa, devido a forma que era tratado e a atenção que recebia. Percebi que pequenos gestos de gentileza e empatia fazem grande diferença no cotidiano das pessoas e pode se tornar um diferencial competitivo para as empresas que prestam serviços no mercado.

Desafios também foram enfrentados: lidar com pessoas não é fácil, ainda mais se forem pessoas impacientes e com difícil compreensão na demora processual. O primeiro contato com o cliente influencia diretamente na percepção de confiança e credibilidade da empresa, principalmente em demandas jurídicas, onde frequentemente há situações difíceis e delicadas, se fazendo sempre necessário acolhimento, paciência e humanização.

Através dessa experiência vivida na prática, os conceitos apresentados por Kotler (2012), destacando que a qualidade percebida pelo cliente não depende apenas do serviço final, mas também da forma como ele é atendido durante todo o relacionamento com a organização. Da mesma forma, confirma o entendimento de Chiavenato (2014), ao evidenciar que uma comunicação eficiente e uma boa organização dos processos administrativos contribuem diretamente para a qualidade dos serviços prestados.

5.2.2 Organização e controle de documentos

Durante a realização do estágio, foi realizada a organização de documentos, como documentos pessoais, comprovante de residência, documentação médica, contrato de honorários, ou procurações. Essa organização tinha como objetivo certificar que os documentos estavam ordenados, numerados, bem legíveis, em posição correta para a leitura, e no tamanho permitido pelo sistema judicial, para facilitar a análise do juiz e evitar o acúmulo de documentos com erros. A organização eficiente de documentos é uma atividade essencial para escritórios de advocacia, documentos bem organizados facilitam análises e reduzem riscos de erros e atrasos processuais. Essa atividade exigiu atenção aos detalhes, comprometimento e responsabilidade com cada documento, sendo relacionada aos estudos de Chiavenato (2014), que destaca a organização de informações como elemento indispensável para a eficiência administrativa.

5.2.3 Inserção de dados e uso de sistemas internos

Anexar documentos na PMI (plataforma própria da empresa), através do *upload* dos documentos na base de dados interna, com objetivo de facilitar a identificação e análise futura de cada processo, no fim da organização dos documentos ou quando inserido o comprovante de ajuizamento no processo. Cadastrar processos, utilizando os dados do cliente para registro na base de dados interna do escritório, para controle interno e identificação individual de cada cliente, quando necessário. No decorrer desta tarefa, aprendi a precisão no registro de cada informação, pequenos erros poderiam comprometer a identificação dos processos ou dificultar a localização.

5.2.4 Comunicação e acompanhamento de processos

Informar os clientes sobre o agendamento de suas audiências e/ou perícias, com antecedência, reforçando também no dia que antecede a audiência ou perícia, para que nossos clientes recebam adequadamente as informações sobre o seu agendamento e estejam presentes nos referidos atos assim como suas testemunhas, caso necessárias. Entrar em contato com os clientes, quando necessário, para solicitar documentos pendentes, ou para comunicar os resultados das ações, sejam eles positivos ou negativos, essa atividade reforça a importância da comunicação eficiente, especialmente na construção de transparência e confiança com o cliente. O

contato é realizado por meio de ligações diretas ou por mensagens na plataforma *blip desk*. Durante a realização dessa atividade, foi necessário desenvolver paciência e flexibilidade, considerando que alguns clientes apresentavam dificuldades de contato ou dúvidas recorrentes sobre o andamento de seus processos, percebi a importância da comunicação para fortalecer a confiança entre empresa e cliente, aspecto discutido por Kotler (2012), ao destacar que a satisfação do cliente está relacionada à qualidade do relacionamento estabelecido durante a prestação do serviço.

5.2.5 Apoio às atividades financeiras

Desenvolvi atividades como a realização de recebimentos, pagamentos e emissão de recibos, garantindo o registro adequado das demandas financeiras, o que possibilitou compreender a importância do apoio administrativo em empresas prestadoras de serviços. Ao receber um pagamento, se é conferido o valor e é emitido dois recibos, um fica com o cliente e o outro fica comigo, o recibo que fica com o cliente deve conter minha assinatura, confirmando o valor que foi pago. O recibo assinado pelo cliente e o valor pago são passados para a supervisora da unidade de Sapé, para as devidas prestações financeiras. Entre todas as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado, a que mais tive dificuldade foi o apoio às atividades financeiras. Senti muita insegurança para lidar diretamente com recebimentos de honorários, embora os clientes fossem devidamente informados sobre os valores no momento da assinatura do contrato, alguns demonstravam insatisfação ou questionavam os custos do serviço prestado, tornando necessário manter uma postura ética, respeitosa e profissional durante o atendimento. Além disso, eu tinha receio de cometer equívocos na conferência dos valores ou na entrega do troco, o que exigia atenção constante.

6 CONCLUSÃO

Este relatório teve como objetivo geral relatar a experiência de estágio supervisionado vivenciada na área comercial da empresa Marcos Inácio Advogados. Seus objetivos específicos foram descrever as atividades administrativas desenvolvidas durante o estágio, destacar a importância do apoio administrativo em uma organização prestadora de serviços jurídicos e refletir teorias e práticas organizacionais aprendidas no período de estágio e formação.

A realização do estágio supervisionado proporcionou uma importante experiência prática na área administrativa de uma organização prestadora de serviços jurídicos, contribuindo significativamente para a formação acadêmica e profissional desenvolvida ao longo do curso de Tecnologia em Gestão Comercial do IFPB campus Guarabira.

Ao longo do estágio, tive a oportunidade de desenvolver atividades relacionadas ao atendimento ao cliente, organização e controle de documentos, utilização de sistemas internos, acompanhamento de processos e apoio às atividades financeiras. Essas experiências permitiram aplicar conhecimentos construídos durante o curso, especialmente nas disciplinas de Fundamentos da Administração, Gestão de Pessoas, Informática Básica, Legislação e Direito do Consumidor, Direito Trabalhista e Introdução ao Direito Público e Privado.

A vivência no ambiente organizacional permitiu compreender a dinâmica de funcionamento de um escritório de advocacia e a importância das atividades administrativas para o suporte dos serviços jurídicos prestados. Reconhecer a atividade administrativa como essencial para o pleno funcionamento de uma organização foi um grande aprendizado, pois sem atividades essenciais de organização e apoio, dificilmente uma empresa realizará sua atividade principal com excelência.

O estágio também contribuiu para o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, como responsabilidade, organização, ética, comunicação clara, empatia e postura profissional. O contato direto com os clientes possibilitou compreender a importância de um atendimento humanizado, especialmente em situações que envolvem dúvidas, inseguranças e questões delicadas. Além disso, a experiência do estágio me permitiu observar como a empresa investe na capacitação de seus colaboradores com treinamentos mensais,



orientações claras e suporte dos demais setores sempre que necessário. Por fim, considero que essa experiência representou um importante marco na minha formação acadêmica e profissional, contribuindo para ampliar minha visão sobre a atuação administrativa em organizações prestadoras de serviços jurídicos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. R.; FERREIRA, J. P. Estágio supervisionado e formação profissional na educação tecnológica. *Revista Educação e Trabalho*, v. 12, n. 2, p. 45-60, 2020.

BRASIL. **Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008**. Dispõe sobre o estágio de estudantes. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 26 set. 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm. Acesso em: 10 mar. 2026.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Barueri: Manole, 2014.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 12. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 10 mar. 2026.

IFPB – INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA. **Projeto Pedagógico do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial**. Guarabira: IFPB, 2014.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

MARCOS INÁCIO ADVOGADOS. **Site institucional**. Disponível em: <https://www.marcosinacio.adv.br>. Acesso em: 10 mar. 2026.

NUNES, Paulo. **Gestão comercial: conceitos e aplicações empresariais**. São Paulo: Atlas, 2008.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de inscrição e de situação cadastral**: Marcos Inácio Advogados. Disponível em: <https://www.gov.br/receitafederal>. Acesso em: 10 mar. 2026.

SANTIAGO, Cibelle da Silva; LUCENA, Israel Ferreira de. Aquisição de saberes experienciais por meio do estágio supervisionado em secretariado executivo: um estudo de caso na Universidade Federal de Pernambuco. **Expectativa**, Cascavel, v. 20, n. 4, 2021. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/27079>. Acesso em: 10 mar. 2026.

SILVA, Sabrina dos Anjos Barbosa da et al. O estágio curricular supervisionado na formação técnica e profissional em Administração. **Nexus - Revista de Extensão do IFAM**, Manaus, 2024. Disponível em: <https://nexus.ifam.edu.br/index.php/revista-nexus/article/view/406>. Acesso em: 10 mar. 2026.