



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

ARTUR DE SOUZA CONSTANTINO

ESTÁGIO EM VENDAS E ATENDIMENTO LOJA DE MÓVEIS

**GUARABIRA - PB
2025**

ARTUR DE SOUZA CONSTANTINO

ESTÁGIO EM VENDAS E ATENDIMENTO LOJA DE MÓVEIS

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

GUARABIRA-PB

2025

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

C758e

Constantino, Artur de Souza

Estágio em vendas e atendimento loja de móveis / Artur de Souza
Constantino.- Guarabira, 2025.

24f.; il.; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). –
Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2025.

"Orientação: Prof. Dr. Eufrásio Vieira dos Anjos Júnior"

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Marketing. 3. Redes sociais. 4. Relatório
de estágio. I. Título.

CDU 658.56(0.067)

ARTUR DE SOUZA CONSTANTINO

ESTÁGIO EM VENDAS E ATENDIMENTO LOJA DE MÓVEIS

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

Aprovado em 25 de março de 2025.

Documento assinado digitalmente
 **EUFRASIO VIEIRA DOS ANJOS JUNIOR**
Data: 25/03/2025 16:47:35-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Eufrasio Viera dos Anjos Junior (Orientador - IFPB)

Documento assinado digitalmente
 **MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA**
Data: 26/03/2025 18:45:22-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Coordenadora de Estágio - IFPB)



Elainy Cristina Gualberto (Supervisora - MG Móveis)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho, primeiramente, a Deus, por me conceder força, saúde e sabedoria para superar os desafios desta jornada. À minha família, pelo amor incondicional e apoio constante, que sempre foram fundamentais para o meu sucesso. E à minha namorada, Amanda Targino, por sua paciência, companheirismo e incentivo, que me inspiram a ser melhor a cada dia.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à minha família, por todo o amor, apoio e incentivo que sempre me deram, tornando-se a base sólida para que eu pudesse alcançar meus objetivos. Cada gesto de carinho e compreensão foi essencial durante essa jornada. De forma especial, agradeço à minha namorada, Amanda Targino, por seu companheirismo, paciência e encorajamento. Sua presença tornou os momentos desafiadores mais leves e me inspirou a ir além. Também expresso minha gratidão ao corpo docente do IFPB, pela dedicação e pelo compromisso com o ensino, e à instituição como um todo, por proporcionar um ambiente acolhedor e enriquecedor, fundamental para o meu crescimento pessoal e profissional.

RESUMO

Este relatório tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado na MG Móveis, localizada em Sapé-PB, que atua no comércio varejista de móveis e decoração. O estágio ocorreu entre 29 de julho de 2024 e 14 de outubro de 2024, proporcionando a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos em sala de aula, com foco na promoção de produtos, atendimento ao cliente e suporte administrativo. As principais atividades incluíram a criação e gerenciamento de conteúdo para redes sociais, buscando aumentar a visibilidade da loja, além da coordenação de campanhas de marketing com planejamento estratégico e análise de métricas. Também foi prestado suporte no atendimento ao cliente, garantindo um serviço personalizado e eficiente. A MG Móveis possui uma estrutura organizacional vertical, composta por uma promotora de vendas, uma vendedora e três montadores. Durante o estágio, o aluno foi supervisionado pela gerente de vendas, Elaine Cristina Gualberto, e teve como professor orientador Eufrásio Vieira dos Anjos Junior. A experiência adquirida foi fundamental para o desenvolvimento profissional do estagiário, contribuindo para sua capacitação no setor varejista.

Palavras-chave: MG Móveis. Atendimento. Marketing. Redes Sociais.

ABSTRACT

This report aims to present the activities developed during the supervised internship at MG Móveis, located in Sapé-PB, which operates in the retail trade of furniture and decoration. The internship took place from July 29, 2024, to October 14, 2024, providing practical application of the knowledge acquired in the classroom, focusing on product promotion, customer service, and administrative support. The main activities included creating and managing content for social media to increase the store's visibility, as well as coordinating marketing campaigns with strategic planning and metrics analysis. Customer service support was also provided to ensure a personalized and efficient service. MG Móveis has a vertical organizational structure, consisting of a sales promoter, a saleswoman, and three assemblers. During the internship, the student was supervised by the sales manager, Elainy Cristina Gualberto, and guided by professor Eufrásio Vieira dos Anjos Junior. The experience gained was essential for the professional development of the intern, contributing to their training in the retail sector.

Keywords: MG Móveis. Customer Service. Marketing. Social Media.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Frente da Loja.....	10
Figura 2 - Computador da Loja.....	11
Figura 3 - Interior da Loja.....	11
Figura 4 - Divulgação de Produto.....	17
Figura 5 - Campanha de Marketing.....	18

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 OBJETIVOS	12
2.1 OBJETIVO GERAL	12
2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO	12
3 RELATÓRIO DE ESTÁGIO	13
3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	13
3.1.1 ORGANOGRAMA	13
3.1.2 VISÃO, MISSÃO E VALORES	13
3.2 LOCAL DO ESTÁGIO E ASPECTOS FÍSICOS DA EMPRESA	14
3.3 DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO	15
3.4 PERFIL DA EMPRESA	15
4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	16
4.1 ATENDIMENTO AO CLIENTE	16
4.2 CRIAÇÃO DE CONTEÚDO DIGITAL	17
4.3 COORDENAÇÃO DE CAMPANHAS DE MARKETING	18
4.4 PONTOS FORTES E FRACOS DO SETOR DE ESTÁGIO	19
4.5 SUGESTÃO DE MELHORIAS	19
5 CONCLUSÃO	20
REFERÊNCIAS	24

1 INTRODUÇÃO

A loja MG Móveis, localizada em Sapé-PB, atua no mercado de móveis e decoração, oferecendo uma ampla variedade de produtos que atendem às necessidades de seus clientes. Desde sua fundação, a empresa tem se dedicado a aprimorar seus processos com foco na satisfação dos consumidores, destacando-se por oferecer atendimento de qualidade e produtos acessíveis.

O estágio supervisionado na MG Móveis tem como objetivo desenvolver e relatar atividades relacionadas à promoção dos produtos, atendimento ao cliente e suporte administrativo. Segundo Kotler (2012), a promoção de produtos é uma ferramenta fundamental de marketing, utilizada para informar e persuadir os consumidores, influenciando suas decisões de compra. No estágio, isso envolve a criação de conteúdo para redes sociais, visando aumentar a visibilidade da loja.

O atendimento ao cliente, conforme Kotler (2012), é crucial para a fidelização, pois cria valor e constrói relacionamentos duradouros. O estagiário busca oferecer suporte personalizado, assegurando que os clientes se sintam valorizados e satisfeitos.

Além disso, o suporte administrativo é vital para a eficiência das operações internas. Kotler (2012) enfatiza que uma gestão administrativa eficaz permite que a empresa se concentre em suas atividades principais, como vendas e marketing. Durante o estágio, o estagiário organiza campanhas promocionais e utiliza ferramentas como o Microsoft Office para gerenciar as operações diárias.

Esses conceitos são essenciais para o setor varejista, e o estágio proporciona ao estagiário a oportunidade de aplicar os conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial, contribuindo para o crescimento da MG Móveis e para o desenvolvimento de suas habilidades profissionais.

A realização do estágio justifica-se pela necessidade de adquirir experiência prática e consolidar os conhecimentos teóricos do curso, preparando o estagiário para os desafios do mercado de trabalho. O setor de móveis e decoração tem grande relevância para o estágio, pois permite vivenciar estratégias de vendas, marketing e gestão de negócios na prática. Essa experiência é essencial para a formação acadêmica e profissional, proporcionando aprendizado sobre o

comportamento do consumidor e aprimoramento das habilidades de negociação e atendimento.

O estagiário contribuiu significativamente para a empresa ao apoiar na organização de campanhas promocionais, na melhoria da comunicação com os clientes e no suporte administrativo, otimizando processos internos. Em contrapartida, a MG Móveis beneficiou-se com a inovação trazida pelo estagiário, fortalecendo sua presença no mercado e aprimorando suas estratégias comerciais.

Dessa forma, o estágio proporcionou benefícios mútuos, permitindo que o estagiário aplicasse seus conhecimentos enquanto a empresa recebia contribuições valiosas para o aprimoramento de suas atividades.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Desenvolver e relatar as atividades realizadas durante o estágio na loja MG Móveis, com foco na promoção dos produtos, atendimento ao cliente, e suporte administrativo.

2.2 Objetivos específicos

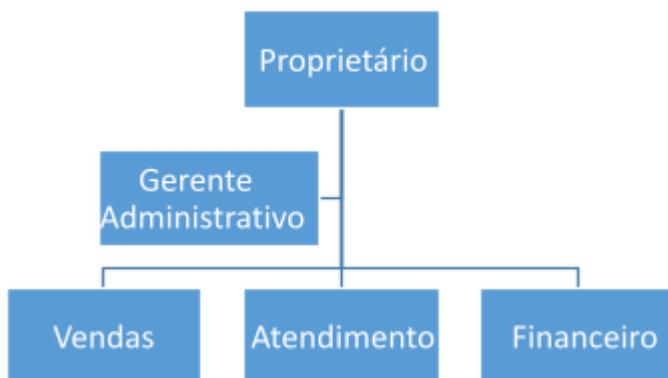
- Criar e gerenciar o conteúdo para redes sociais.
- Prestar assistência e atendimento ao cliente;
- Coordenar campanhas de marketing e analisar resultados.

3 RELATÓRIO DE ESTÁGIO

3.1 Identificação da empresa

A MG Móveis é uma microempresa com CNPJ 05.968.799/0001-28, localizada em Sapé-PB. O telefone para contato é (83) 9313-9794 e o e-mail é mgmoveisveleiro@gmail.com. A empresa atende clientes de Sapé e cidades vizinhas. O espaço físico da empresa conta com um prédio onde o térreo abriga os produtos expostos para venda, proporcionando uma estrutura diversificada para os negócios. O ambiente é projetado para facilitar a visualização e o acesso aos produtos, oferecendo uma experiência agradável aos clientes.

3.1.1 Organograma



3.1.2 Visão, Missão e Valores

A MG Móveis busca ser referência na venda de móveis e decoração em Sapé e região, oferecendo produtos de qualidade que aliam conforto, design e funcionalidade. A empresa se compromete a garantir a satisfação dos clientes por meio de um atendimento personalizado, ética e transparência nos negócios, além de estar sempre inovando e aprimorando seus serviços. Com responsabilidade socioambiental, preza por um ambiente de trabalho respeitoso e voltado para a melhoria contínua, garantindo que cada cliente encontre soluções que atendam às suas necessidades e expectativas. O compromisso com a qualidade e a valorização

do relacionamento com os clientes são pilares fundamentais para o crescimento sustentável do negócio.

3.2 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

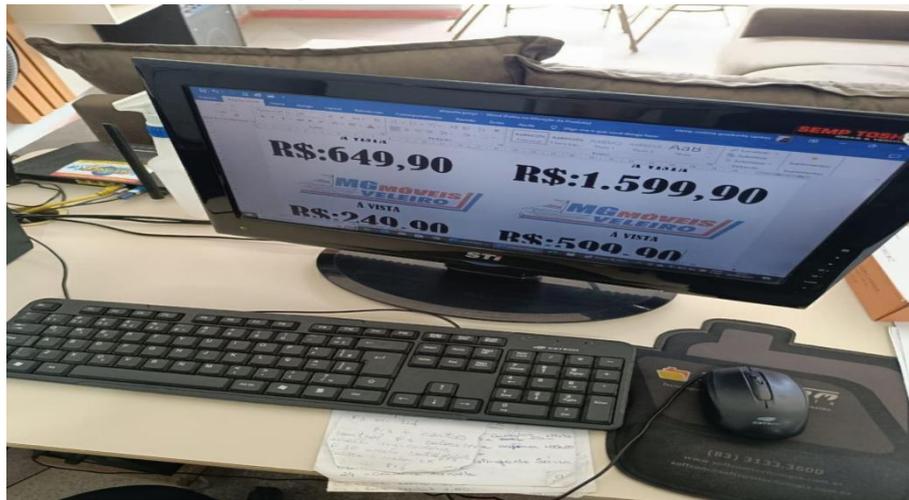
O estágio teve início em 29 de julho de 2024 e foi atualizado em 14 de outubro de 2024. A carga horária semanal é de 30 horas, totalizando 330 horas ao final do estágio. O nome do professor supervisor foi Eufrásio Vieira dos Anjos Junior. As atividades realizadas incluem a criação e gerenciamento de conteúdo para redes sociais, atendimento ao cliente e coordenação de campanhas de marketing.

Figura 1 - Frente da Loja



Fonte: Acervo do Autor (2025)

Figura 2 - Computador da Loja



Fonte: Acervo do Autor (2025)

Figura 3 - Interior da Loja



Fonte: Acervo do Autor (2025)

3.3 Dados referentes ao estágio

A data de início do estágio foi 29/07/24 e o término se dará no dia 14/10/24, a carga horária semanal era de 30 horas, a carga horária total foi de 330 horas e as atividades foram feitas de segunda a sexta-feira no horário das 08h00min às 12h00min.

Durante o desenvolvimento das atividades o aluno foi supervisionado pela gerente de Vendas da empresa, chamada Elaine Cristina Gualberto. O professor orientador do estágio foi Eufrásio Vieira dos Anjos Junior.

3.4 Perfil da empresa

A MG Móveis, da cidade de Sapé-PB, é uma microempresa do setor de comércio varejista de móveis e decoração. Durante o estágio supervisionado, acabei tendo contato direto com a operação da empresa que possibilitou, dessa forma, realizar diversas atividades que têm função de suporte ao berço em desenvolvimento do propósito de mercado.

Criada com o intuito de atender uma série de solicitações pela crescente construção de famílias e pequenos empreendimentos na região, primeiramente, com móveis mais acessíveis e um bom atendimento. Com o tempo, a empresa expandiu seu acervo, por ser móveis para sala, quartos, cozinhas, escritórios, por exemplo, mantendo o foco de baixo preço.

Várias ações de marketing foram aplicadas, bem como melhoria nas práticas de vendas e atendimento, visando sua presença no mercado local.

4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas durante o estágio foram:

- Atendimento ao cliente;
- Criação e gerenciamento de conteúdo para as redes sociais;
- Coordenação de campanhas de marketing.

4.1 Atendimento ao cliente

Por meio do meu estágio, concentrei meus esforços em atendimento ao cliente, fui o responsável por todas as questões que precisavam ser sanadas e deixar o cliente satisfeito era o meu objetivo. Minha atividade principal diz respeito a partir de várias perguntas, auxiliar na solicitação ou fornecer suporte técnico para pacientes específicos na empresa.

Sentimentos de desafio, como fornecer o atendimento à solicitude de clientes insatisfeitos, problemas muitas vezes inesperados e a mesma comunicação para várias demandas a um tempo. Conforme resultado, cresci em comunicação, paciência e gestão, capacidade de tornar uma situação complicada para os clientes em experiências agradáveis. Ademais, o fato de fidelizar o cliente, uma vez que foi um gestor extremamente ágil e flexível em dar conta de imprevistos.

Outra contribuição ao sucesso da empresa foi ser capaz de desempenhar minha função com alta eficácia. De muitas maneiras, agi rápida o suficiente para resolver o problema que superou as expectativas do cliente e torna-se uma marca forte. Essas experiências servem para enriquecer meu aprendizado e reforçam a importância da qualidade do serviço prestado para o sucesso do estabelecimento.

4.2 Criação de conteúdo Digital

Durante o estágio em marketing, fui responsável por desenvolver e implementar estratégias focadas na promoção dos produtos da loja, fundamentando as ações em pesquisas de mercado e na análise das preferências do público-alvo. Nesse contexto, elaborei campanhas estratégicas, selecionando os canais de comunicação mais apropriados e criando conteúdos persuasivos, além de ofertas atrativas, com o objetivo de maximizar o engajamento e a conversão de clientes. A definição do público-alvo foi um elemento crucial nesse processo, realizada a partir da análise de dados históricos de vendas e da segmentação de clientes, o que permitiu a personalização das campanhas e o direcionamento eficaz dos recursos.

Figura 4 – Divulgação de Produto

PROMOÇÃO

DE:
R\$: 899,90

POR:
R\$: 799,90

VISA ou mastercard

ROUPEIRO ALBATROZ

Black week
MG MÓVEIS VELEIRO

178 cm
103 cm
38 cm

Fonte: Acervo do Autor (2024)

4.3 Coordenação de campanhas de marketing

Durante o estágio em marketing, desenvolvi e implementei estratégias voltadas à promoção dos produtos da loja, baseando-me em pesquisas de mercado e na análise das preferências do público-alvo. Para isso, elaborei campanhas estratégicas, definindo os canais de comunicação mais adequados e estruturando conteúdos persuasivos e ofertas atrativas, com o objetivo de maximizar o engajamento e a conversão de clientes. A definição do público-alvo constituiu um fator central nesse processo, sendo realizada por meio da análise de dados históricos de vendas e da segmentação de clientes, permitindo a personalização das campanhas e o direcionamento eficiente dos recursos.

Uma das principais dificuldades enfrentadas foi a necessidade de ajustes contínuos durante a execução das campanhas, especialmente quando os resultados obtidos não correspondiam às expectativas. Em algumas situações, determinadas abordagens não apresentaram o desempenho esperado, o que exigiu uma reavaliação estratégica. Para solucionar essas questões, recorri à análise do histórico das campanhas anteriores, identifiquei padrões de comportamento do público e refinei a comunicação, adaptando tanto as mensagens quanto o tempo de veiculação dos anúncios. Além disso, trabalhei em colaboração com a equipe de mídia paga para otimizar o orçamento e redefinir o direcionamento das campanhas com base em métricas de desempenho, garantindo maior efetividade nas ações de marketing.

Figura 5 – Campanha de Marketing



Fonte: Acervo do Autor (2024)

4.4 Pontos Fortes e Fracos do setor de Estágio

Os pontos fortes do setor de estágio são fundamentais para a formação dos estagiários. O estágio proporciona o desenvolvimento prático, permitindo a aplicação dos conhecimentos adquiridos ao longo da graduação em situações reais do mercado de trabalho, o que contribui para a aquisição de habilidades essenciais para a carreira futura. Além disso, oferece um ambiente de aprendizado contínuo, com a oportunidade de aprender com profissionais experientes. Também favorece a construção de uma rede de contatos importante, que pode gerar novas oportunidades profissionais. O estágio ainda serve como uma introdução ao

mercado de trabalho, oferecendo uma visão mais clara sobre as dinâmicas do setor e o ambiente profissional.

Entretanto, o setor de estágio apresenta algumas limitações. A baixa remuneração é um dos principais desafios, já que muitos estágios não oferecem ou oferecem uma remuneração insuficiente, dificultando a vida do estagiário. Além disso, é comum que os estagiários realizem tarefas operacionais repetitivas e pouco desafiadoras, o que pode restringir o aprendizado. A falta de treinamento adequado também é um problema, já que em algumas empresas os estagiários não recebem a orientação necessária, prejudicando seu desenvolvimento. Por fim, a inserção no mercado de trabalho após o estágio pode ser difícil, já que nem sempre há a possibilidade de efetivação ou novas oportunidades de emprego na área.

4.5 Sugestão de melhorias

Durante o período de estágio na MG Móveis, foi possível identificar algumas oportunidades de melhoria nos processos internos e externos da empresa, especialmente no que se refere à gestão financeira e ao controle do fluxo de caixa. Atualmente, o gerenciamento das entradas e saídas financeiras é feito de forma totalmente manual, o que pode aumentar o risco de erros e dificultar a análise detalhada das movimentações.

Uma das principais sugestões para otimizar esse processo é a implementação de um sistema de gestão financeira integrado, que permita a automação do registro de vendas, despesas e recebimentos. Com essa ferramenta, a empresa poderia obter relatórios mais precisos e ter uma visão mais clara da saúde financeira do negócio, facilitando bastante a tomada de decisões estratégicas.

Além disso, a adoção de softwares de conciliação bancária ajudaria a reduzir inconsistências entre os registros internos e os extratos bancários, garantindo maior controle sobre os recursos financeiros. Esse tipo de solução pode contribuir para a identificação rápida de divergências e evitar prejuízos decorrentes de falhas no registro de movimentações do caixa.

Outro aspecto que pode ser aprimorado é a digitalização dos processos administrativos e financeiros. Atualmente, parte do controle de vendas e fluxo de caixa ainda depende de anotações manuais, o que pode gerar atrasos e retrabalho.

A utilização de plataformas na nuvem permitiria que as informações fossem acessadas em tempo real, possibilitando um gerenciamento mais eficiente.

Por fim, para aumentar a fidelização dos clientes, recomenda-se a implementação de programas de recompensas e ações promocionais personalizadas, utilizando os dados obtidos por meio das interações nas redes sociais e no histórico de compras. Dessa forma, a empresa poderia oferecer descontos ou vantagens exclusivas para clientes recorrentes, incentivando novas compras e fortalecendo o relacionamento com o público.

Com essas melhorias, a MG Móveis poderá aprimorar seu controle financeiro, aumentar a eficiência operacional e fortalecer sua presença no mercado, garantindo maior competitividade e crescimento sustentável.

5 CONCLUSÃO

O estágio realizado na MG Móveis proporcionou uma vivência prática significativa, permitindo-me aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Gestão Comercial. Com base nos objetivos específicos traçados, é possível avaliar tanto os resultados alcançados quanto os desafios enfrentados durante a execução das atividades. A reflexão sobre o estágio revela a contribuição que pode oferecer à empresa, o desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais, bem como as áreas que podem ser aprimoradas em minha atuação profissional.

No que diz respeito ao objetivo de criar e gerenciar o conteúdo para redes sociais, este foi plenamente atingido. Desenvolvi campanhas estratégicas para promover os produtos da loja, utilizando ferramentas de segmentação e análise de dados históricos para definir o público-alvo. A execução dessas campanhas foi fundamental para aumentar a visibilidade da loja e gerar engajamento com os consumidores. Contudo, enfrentei desafios relacionados à necessidade de ajustes constantes nas campanhas, principalmente quando os resultados não correspondiam às expectativas. A adaptação das estratégias durante a execução foi crucial para o sucesso da ação, o que demandou habilidades de análise crítica e flexibilidade. O desempenho das campanhas me levou a aprimorar a capacidade de tomar decisões rápidas e baseadas em métricas, o que considero uma habilidade técnica importante adquirida ao longo do estágio.

Em relação ao atendimento ao cliente, a meta de oferecer um serviço personalizado e eficaz foi atingida de forma satisfatória. Ao lidar com clientes insatisfeitos, tive a oportunidade de desenvolver minha capacidade de comunicação, paciência e resolução de conflitos. Em situações de conflito, a capacidade de resolver problemas de forma ágil e eficaz não só contribuiu para a satisfação dos clientes, mas também fortaleceu o relacionamento com a loja, resultando em fidelização. O atendimento ao cliente revelou-se um aspecto fundamental para o sucesso da empresa, e minha contribuição nesse sentido foi significativa, uma vez que consegui transformar situações difíceis em oportunidades para fidelizar clientes e melhorar a imagem da loja.

No que tange à coordenação das campanhas de marketing, consegui planejar e executar ações com foco na promoção dos produtos da loja. Entretanto, o principal desafio foi o ajuste contínuo das campanhas, especialmente quando os resultados não foram satisfatórios. Tais situações exigiram uma reavaliação constante das estratégias, o que demandou uma análise detalhada das métricas de desempenho. Embora tenha conseguido ajustar as campanhas para melhorar os resultados, percebo que a eficiência das ações poderia ser aprimorada com um planejamento mais robusto e uma avaliação mais crítica das variáveis envolvidas. Trabalhar em colaboração com a equipe de mídia paga também foi uma experiência enriquecedora, pois me permitiu compreender melhor o impacto do orçamento e da segmentação na eficácia das campanhas.

As habilidades técnicas adquiridas durante o estágio foram essenciais para minha formação, especialmente no campo do marketing digital, análise de dados e gestão de campanhas. Aprendi a utilizar ferramentas de segmentação e a interpretar as métricas de desempenho para otimizar as estratégias de marketing. Além disso, desenvolvi competências comportamentais, como a gestão do tempo, a comunicação eficaz e a capacidade de trabalhar sob pressão, especialmente em situações de conflito com os clientes ou quando as campanhas não apresentavam os resultados esperados.

Minha contribuição para a empresa foi significativa, especialmente no que diz respeito ao aumento da visibilidade da loja e ao aprimoramento do atendimento ao cliente. A experiência me permitiu entender como as estratégias de marketing podem impactar diretamente no crescimento de uma empresa e na fidelização de clientes. Acredito que a empresa pode se beneficiar ainda mais com a

implementação de ações de fidelização, como programas de recompensas para clientes frequentes, o que poderia contribuir para a retenção de consumidores e o aumento das vendas.

Em síntese, o estágio na MG Móveis foi uma experiência enriquecedora que contribuiu para o meu desenvolvimento tanto em termos técnicos quanto comportamentais. A experiência proporcionou uma visão prática das estratégias de marketing e atendimento ao cliente, áreas essenciais para o sucesso de qualquer empresa, e me preparou para os desafios do mercado.

REFERÊNCIAS

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. São Paulo: Pearson, 2012.