



**INSTITUTO
FEDERAL**

Paraíba

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA

CAMPUS GUARABIRA

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

CLAUDIANA DE SOUSA

**RELATO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO SETOR DE VENDAS DA
EMPRESA ÓTICAS CAROL**

GUARABIRA - PB

2025

CLAUDIANA DE SOUSA

**RELATO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO SETOR DE VENDAS DA
EMPRESA ÓTICAS CAROL**

Relatório 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.

Orientador: Prof. Jair da Silva Andrade.

**Guarabira – PB
2025**

S725r

Sousa, Claudiana de

Relato de atividades desenvolvidas no setor de vendas da empresa Ótica Carol / Claudiana de Sousa.- Guarabira, 2025.

16f.

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

"Orientação: Prof. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha"

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Vendas. 3. Estratégias de vendas. 4. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.56(0.067)



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
Campus Guarabira
Rua Prof. Carlos Leonardo Arcoverde, S/N, Km 02, Pb-057, CEP 58200-000, Guarabira (PB)
CNPJ: 10.783.898/0011-47 - Telefone: (83) 98195-6465

DECLARAÇÃO DE AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Na condição de orientadora da aluna **Claudiana de Sousa** - matrícula 202023800072, declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado "**Relato de atividades desenvolvidas no Setor de Vendas da empresa Óticas Carol**", protocolado para avaliação final; o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: **90 (noventa)**.

Guarabira (PB), 28 de Março de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA
Data: 28/03/2025 17:41:50-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Marusa Hitaly da Silva Cunha
Matricula SIAPE 1688132

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Vista da fachada da Óticas Carol	9
Figura 2 – Vista do interior da Óticas Carol	11
Figura 3 - Vista do interior da Óticas Carol.....	12

RESUMO

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado na empresa Óticas Carol, em Guarabira-PB, como requisito parcial para a conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba (IFPB). O objetivo geral do estágio foi aplicar os conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial para desenvolver estratégias eficazes de vendas e atendimento ao cliente, promovendo a otimização dos processos comerciais e a melhoria do desempenho da equipe. Durante o período de estágio, a estagiária atuou na área de vendas, realizando atividades como atendimento ao público, organização de produtos, gerenciamento de estoque e implementação de estratégias para aumentar a produtividade. O contato direto com os clientes permitiu aprimorar habilidades interpessoais e compreender melhor as demandas do mercado óptico. Além disso, foram desenvolvidas ações estratégicas para fidelização de clientes e melhorias na experiência de compra, incluindo um plano de metas para a equipe de vendas. A estrutura organizacional da empresa e o suporte do supervisor de estágio contribuíram significativamente para o aprendizado, possibilitando a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Conclui-se que o estágio supervisionado proporcionou uma experiência enriquecedora, permitindo o desenvolvimento de habilidades essenciais para a atuação no setor comercial. A experiência adquirida contribuiu para a formação profissional da estagiária, consolidando sua capacidade de gestão e aprimorando sua visão estratégica no mercado de vendas. Dessa forma, o estágio se revelou uma etapa fundamental para a preparação da futura profissional, aliando teoria e prática de maneira eficaz.

Palavras-chave: Estágio, Gestão Comercial, Atendimento ao Cliente, Vendas, Óticas.

ABSTRACT

This report presents the activities developed during the supervised internship at Óticas Carol, in Guarabira-PB, as a partial requirement for the completion of the Higher Education Course in Commercial Management at the Instituto Federal da Paraíba (IFPB). The general objective of the internship was to apply the knowledge acquired in the Commercial Management course to develop effective sales and customer service strategies, promoting the optimization of commercial processes and improving team performance. During the internship period, the intern worked in the sales area, performing activities such as customer service, product organization, inventory management and implementation of strategies to increase productivity. Direct contact with customers allowed her to improve interpersonal skills and better understand the demands of the optical market. In addition, strategic actions were developed to build customer loyalty and improve the shopping experience, including a goal plan for the sales team. The company's organizational structure and the support of the internship supervisor contributed significantly to the learning, enabling the practical application of the knowledge acquired throughout the course. It can be concluded that the supervised internship provided an enriching experience, allowing the development of essential skills for working in the sales sector. The experience acquired contributed to the intern's professional development, consolidating her management skills and improving her strategic vision in the sales market. Thus, the internship proved to be a fundamental step in the preparation of the future professional, combining theory and practice effectively.

Keywords: Internship, Sales Management, Customer Service, Sales, Opticians.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2. OBJETIVO GERAL	8
2.1 OBJETIVO GERAL.....	8
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
3 RELATÓRIO DE ESTÁGIO.....	9
3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa.....	9
3.1.2 Dados referentes ao estágio.....	10
3.1.3 Perfil da empresa.....	10
4 CONCLUSÃO	13
REFERÊNCIAS	14

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho foi desenvolvido com a finalidade de apresentar o estágio supervisionado, servindo como relatório para a coordenação de estágio do Instituto Federal da Paraíba (IFPB). Neste relatório, a estagiária descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas na área de vendas na empresa Óticas Carol, localizada na cidade de Guarabira, durante o período de estágio. As atividades realizadas foram baseadas nos conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial do IFPB, seguindo as orientações e diretrizes do supervisor de estágio. Além disso, este trabalho também apresenta a estrutura da empresa onde o estágio foi realizado.

O estágio supervisionado é de fundamental importância em qualquer trajetória profissional, pois oferece a oportunidade de vivenciar na prática a profissão escolhida. Durante o estágio, o estagiário tem a chance de aplicar os conceitos teóricos aprendidos ao longo do curso, desenvolvendo habilidades práticas essenciais para sua formação. Além disso, o estágio permite ao estudante experimentar a rotina da profissão, ajudando-o a confirmar se realmente é essa a carreira que deseja seguir. Nesse sentido, o estágio contribui não apenas para o desenvolvimento técnico, mas também para o amadurecimento profissional e pessoal do estagiário.

No presente relatório, são descritas as atividades desenvolvidas pela estagiária na área de vendas e atendimento ao público, realizadas no período de 27 de outubro de 2023 a 8 de maio de 2024. O estágio teve uma carga horária de 30 horas semanais, no turno matutino, com início às 08:00 e término às 14:00. Durante esse período, a estagiária esteve envolvida em diversas atividades práticas que incluíam o atendimento aos clientes, a organização de produtos, a realização de vendas, o gerenciamento de estoque e a manutenção do ambiente de trabalho.

As atividades realizadas foram fundamentais para a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos no curso de Gestão Comercial. A estagiária pôde desenvolver habilidades essenciais, como comunicação eficaz, técnicas de vendas, gestão de tempo e resolução de problemas. Sob a supervisão e orientação do supervisor de estágio, ela foi capaz de enfrentar desafios reais do mercado de

trabalho, aprimorando sua capacidade de adaptação e desenvolvendo uma visão prática das operações comerciais.

A experiência na Óticas Carol proporcionou à estagiária uma compreensão aprofundada da dinâmica do setor de vendas e atendimento ao cliente. A estrutura da empresa e o ambiente de trabalho colaborativo foram fatores decisivos para a aprendizagem prática. Além disso, a interação diária com clientes e colegas de trabalho permitiu à estagiária melhorar suas habilidades interpessoais e adquirir uma visão clara sobre as demandas e expectativas do mercado.

Em conclusão, o estágio supervisionado desempenha um papel crucial na formação de futuros profissionais, oferecendo uma experiência prática valiosa que complementa a educação teórica. Através deste relatório, a estagiária espera demonstrar o impacto positivo do estágio em sua trajetória profissional e contribuir para o desenvolvimento contínuo do programa de estágios do Instituto Federal da Paraíba.

2. OBJETIVO GERAL

2.1 OBJETIVO GERAL

Aplicar os conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial para desenvolver estratégias eficazes de vendas e atendimento ao cliente na Óticas Carol, promovendo a otimização dos processos comerciais e a melhoria do desempenho da equipe.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Compreender a dinâmica do setor de vendas da Óticas Carol, analisando suas estratégias comerciais e operacionais.
- Aperfeiçoar técnicas de atendimento ao cliente, visando à fidelização e à melhoria da experiência de compra.

- Implementar e avaliar um plano de metas de vendas, buscando aumentar a produtividade e a motivação da equipe.
- Organizar e otimizar a gestão de estoque e o controle financeiro, reduzindo custos e maximizando os lucros.
- Desenvolver habilidades práticas de negociação e gestão comercial para aplicação no mercado de trabalho.

3 RELATÓRIO DE ESTÁGIO

3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

A Óticas Carol está situada na Rua João Gomes Maranhão, número 53, no centro da cidade de Guarabira. CEP: 58200-000. Para contatos, o e-mail é loja1236@oticascarol.com.br. A estrutura física da loja é projetada para oferecer conforto e praticidade aos clientes. Conta com um salão de vendas bem organizado, uma área de conveniência acolhedora, um espaço dedicado à manutenção de óculos e um caixa para finalização das compras.

Figura 1 – Vista da fachada da Óticas Carol



Fonte: Acervo autor (2023).

3.1.2 Dados referentes ao estágio

Durante o período de 21 de outubro de 2023 a 8 de maio de 2024, a estagiária atuou na área de vendas da Óticas Carol, situada em Guarabira. O estágio teve uma carga horária de 30 horas semanais, totalizando 300 horas ao longo de seis meses. Sob a orientação do supervisor no estabelecimento comercial em questão, Luciano Crispim Porfírio, a estagiária desenvolveu diversas atividades relacionadas ao atendimento ao cliente, organização de produtos, gerenciamento de estoque e execução de vendas, aplicando os conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba (IFPB). Essa experiência prática foi fundamental para o aperfeiçoamento das habilidades profissionais e para uma compreensão mais profunda do mercado de trabalho na área de vendas.

3.1.3 Perfil da empresa

A Óticas Carol é uma das principais redes de óticas do Brasil, contando com mais de 1.400 lojas espalhadas pelo país, incluindo uma filial na cidade de Guarabira. Esta unidade foi inaugurada em 2017 e, desde então, o proprietário expressa grande satisfação com o crescimento e desenvolvimento da loja na região.

A Óticas Carol destaca-se pelo compromisso com o atendimento de excelência e a satisfação do cliente, oferecendo produtos de altíssima qualidade e excelente custo-benefício (Silva; Martins, 2021). A rede também se empenha em ser a referência em tecnologia de lentes oftálmicas, garantindo aos clientes acesso ao que há de mais moderno e eficiente no mercado (Mistura et al., 2022).

Além do foco comercial, a Óticas Carol mostra uma preocupação notável com a responsabilidade social. A empresa desenvolve o projeto "Pequenos Olhares", direcionado a crianças em fase escolar da rede pública. Este projeto visa proporcionar cuidados oftalmológicos e promover a saúde visual das crianças, contribuindo para um futuro melhor e mais saudável. Combinando produtos de qualidade, atendimento especializado e compromisso social, a Óticas Carol reafirma sua posição como uma das líderes do setor ótico no Brasil (Mistura et al., 2022).

Figura 2 – Vista do interior da Óticas Carol

Fonte: Acervo autor (2023).

3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o período de estágio na empresa Óticas Carol, a estagiária desenvolveu diversas estratégias de atendimento ao público. Sempre priorizando um tratamento cordial, ela se dedicou a ouvir os clientes com atenção, transmitindo segurança e solucionando possíveis problemas com eficiência. Demonstrando habilidade em conduzir situações inesperadas, a estagiária também realizou pesquisas de preços para compra e venda de mercadorias, organizando a documentação financeira e planejando o controle dos gastos. Seu objetivo foi maximizar lucros e minimizar custos, investindo em áreas estratégicas e cortando despesas desnecessárias.

Além disso, ela estruturou um plano de ação para estabelecer metas de vendas. Este plano não apenas melhorou a satisfação dos clientes, mas também aumentou o desempenho da equipe. A introdução de bonificações para colaboradores que cumprissem as metas estabelecidas motivou a equipe e incentivou o alcance de resultados positivos.

Nos dias de hoje, o contato entre compradores e empresas tornou-se mais próximo devido aos diversos canais de comunicação disponíveis. Portanto, é crucial

criar um relacionamento de identificação e confiança com o público. Conforme mencionado por Cobra (2020), essa relação é fundamental para o sucesso nas vendas e na fidelização dos clientes.

Essa experiência no estágio proporcionou à estagiária uma compreensão profunda das dinâmicas de mercado e das práticas eficientes de gestão comercial, preparando-a de maneira robusta para futuros desafios profissionais.

Figura 3 – Vista do interior da Óticas Carol



Fonte: Acervo do autor (2023).

Desenvolveu um plano de ação com metas de vendas, focado em melhorar a satisfação do cliente e elevar o desempenho da equipe. Esse plano incluiu a implementação de bonificações para os colaboradores que alcançassem as metas estabelecidas, incentivando assim a produtividade e o comprometimento com os objetivos da empresa (Silva; Martins, 2021).

A área de vendas, conforme descrito por (Kotler; Keller, 2015), pode ser definida como o setor responsável pela maior parte das receitas da empresa. Esse departamento geralmente opera por meio de diversas estratégias e costuma ser organizado em equipes lideradas por gestores, que coordenam as atividades e orientam os esforços para alcançar os objetivos de vendas. Essa abordagem estratégica permite uma gestão mais eficiente dos recursos e a maximização dos resultados, promovendo um ambiente competitivo e orientado para o desempenho, além de contribuir para a satisfação e fidelização dos clientes.

4 CONCLUSÃO

A implementação de estratégias de atendimento ao público e a gestão eficiente das vendas são elementos cruciais para o sucesso de qualquer empresa, especialmente no setor de óticas. Através da experiência de estágio na Óticas Carol, a estagiária teve a oportunidade de aplicar conhecimentos teóricos em situações práticas, contribuindo para a melhoria dos processos internos e para a satisfação dos clientes. A abordagem de tratamento cordial e escuta atenta, além da capacidade de solucionar problemas e lidar com situações inesperadas, demonstrou ser eficaz na construção de um relacionamento de confiança com os clientes.

A elaboração de estratégias específicas para pesquisa de preços, controle de gastos e maximização de lucros reflete uma compreensão aprofundada da dinâmica comercial. A organização da documentação financeira e o planejamento de ações para reduzir custos desnecessários são práticas que não apenas garantem a sustentabilidade financeira da empresa, mas também permitem a reinvestimento em áreas estratégicas que impulsionam o crescimento e a competitividade.

A criação de um plano de ação com metas de vendas e bonificações para colaboradores exemplifica a importância de motivar a equipe e alinhar os objetivos individuais com os da empresa. Essa estratégia não só aumentou o desempenho da equipe, mas também contribuiu para um ambiente de trabalho mais colaborativo e focado em resultados. A importância de estabelecer uma conexão de confiança e identificação com o público, conforme destacado por Gomes (2018), é uma lição valiosa que foi bem incorporada pela estagiária em suas práticas diárias.

Em suma, o estágio na Óticas Carol proporcionou uma experiência rica e variada, permitindo à estagiária desenvolver habilidades práticas e adquirir uma visão holística da gestão comercial. A combinação de atendimento ao cliente, gestão financeira e motivação da equipe resultou em um período de aprendizado intenso e gratificante, preparando a estagiária para enfrentar futuros desafios profissionais com confiança e competência. A aplicação de tais conhecimentos no ambiente de trabalho reforça a relevância do estágio supervisionado como um componente vital na formação de profissionais qualificados e bem-preparados.

REFERÊNCIAS

COBRA, Marcos. **Marketing Básico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2015.

MISTURA, Bruna Raphaela Oliveira et al. Gestão Eficaz de Pessoas: Óticas Carol. **Gestão Eficaz de Pessoas: Óticas Carol**, 2022.

SILVA, André Luiz; MARTINS, Carolina. **O comportamento do consumidor no mercado óptico**. Revista Brasileira de Marketing, v. 12, n. 2, p. 34-47, 2021.