



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

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

EMÍLIA BARBOSA DOS SANTOS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO NA EMPRESA MADEIRÃO FREI
DAMIÃO**

GUARABIRA - PB

2025

EMÍLIA BARBOSA DOS SANTOS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO NA EMPRESA MADEIRÃO FREI
DAMIÃO**

Relatório de Estágio apresentado à
Coordenação de Estágio do Instituto
Federal 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

S237r

Santos, Emília Barbosa dos

Relatório de estágio supervisionado: na empresa madeirão Frei Damião / Emília Barbosa dos Santos.- Guarabira, 2025.

19f.; il.; color.

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. Comportamento do consumidor. 2. Atendimento ao cliente. 3. Vendas on-line. 4. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.89(0.067)

EMÍLIA BARBOSA DOS SANTOS

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO NA EMPRESA MADEIRÃO FREI DAMIÃO

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

Aprovado em 18 de março de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA**
Data: 20/03/2025 13:25:11-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Orientadora - IFPB)

Documento assinado digitalmente
 **MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA**
Data: 20/03/2025 13:18:49-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Coordenação de Estágio - IFPB)



Gisele da Silva Costa (Supervisora – Madeirão Frei Damião)

DEDICATÓRIA

Dedico a vocês meus pais essa realização, sei o quanto sonharam com esse momento, e aqui estou para podermos realizar juntos. Agradeço a vocês pela base que me deram para me tornar a pessoa que eu sou hoje. A minha família de modo geral, e especialmente minhas irmãs que tanto me apoiaram, dedico a vocês também esse mérito que pude alcançar por nós. Não é só meu, mas nosso! Ao meu companheiro que sempre me apoiou em todas as decisões e esteve comigo em muitos momentos durante este percurso, Te agradeço, você foi essencial. Para finalizar dedico a minha filha, minha razão de viver. Se um dia eu pensei em desistir, hoje eu não penso mais, pois tenho por quem lutar. Maria Elisa, você é minha força diária, minha maior motivação, e com certeza minha maior realização. Não há exemplo maior de dedicação do que o da nossa família. À minha querida família, que tanto admiro, dedico o resultado do esforço realizado ao longo deste percurso.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me permitir ultrapassar todos os obstáculos a longo desse curso. Aos meus pais por nunca me deixarem desanimar ou desistir, e a minha família de modo geral por ser minha rede de apoio e ajudarem nesse momento.

EPIGRAFE

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

RESUMO

O objetivo desse relatório é relatar informações das atividades desenvolvidas durante o período de estágio que ocorreu em 27 de fevereiro de 2024 a 27 de maio de 2024 na Madereira Madeirão Frei Damião. Durante o processo de estágio, as principais funções realizadas na empresa foram auxílio na área administrativa, atendimento aos clientes e no setor de vendas online. Essas atividades foram conduzidas sob a supervisão de Gisele da Silva Costa, que ofereceu orientação e apoio ao longo de todo o período. Ademais, também apresenta as informações da empresa, objetivos e todo o processo desse período. Este estágio possibilitou uma experiência enriquecedora tanto na vida pessoal quanto na profissional, pois contribuiu significativamente para melhoria de minhas competências e habilidades. Por fim, sinto-me preparada para enfrentar os desafios do mercado de trabalho com mais confiança e habilidades.

Palavras-chave: Habilidades. Conhecimento. Profissional

ABSTRACT

The purpose of this report is to report information on the activities carried out during the internship period that took place from February 27, 2024 to May 27, 2024 at Madeira Madeirão Frei Damião. During the internship process, the main functions performed at the company were administrative assistants, customer service and online sales. These activities were carried out under the supervision of Gisele da Silva Costa, who provided guidance and support throughout the period. In addition, it also presents company information, objectives and the entire process of this period. This internship provided an enriching experience both in my personal and professional life, as it contributed significantly to improving my skills and abilities. Finally, I feel prepared to face the challenges of the job market with more confidence and skills.

Key-Words: Skills, Knowledge, Professional

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Antiga fachada da Empresa	13
Figura 2 - Atual fachada da Empresa	14
Figura 3 - Emissão do DOF.....	15
Figura 4 - Interior da Madeireira	16
Figura 5 - Whatsapp da Madeireira	17

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. OBJETIVOS	12
2.1 OBJETIVO GERAL	12
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
3 RELATO DE ESTÁGIO	13
3.1 Identificação da empresa	13
3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa	13
3.1.2 Dados referentes ao estágio	14
3.1.3 Perfil da empresa	14
3.2 Atividades desenvolvidas	14
3.2.1 Área Administrativa	15
3.2.2 Atendimento aos clientes	16
3.2.3 Setor de vendas online	16
4 CONCLUSÃO	18
REFERÊNCIAS	19

1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado constitui um processo de aprendizado onde o aluno aplica seus conhecimentos acadêmicos, os quais foram adquiridos ao longo da sua grade curricular, buscando aperfeiçoar suas técnicas e habilidades. Ademais, essa prática também permite que o futuro profissional observe e aprenda a lidar com situações e práticas do cotidiano corporativo, adquirindo uma boa base para as escolhas da área em que atuará. Segundo Delors (1998, p. 92), “o processo de aprendizagem do conhecimento nunca está acabado e pode enriquecer-se com qualquer experiência”.

O estágio supervisionado foi realizado na empresa Madeirão Frei Damião, localizada na av. Rui Barbosa, Centro, Guarabira-PB, sob a supervisão da proprietária, Gisele da Silva Costa. Visando mostrar e pôr em prática todo o conhecimento e habilidades adquiridos ao longo da vida acadêmica, o discente exerceu o cargo de estagiário na empresa Madeirão Frei Damião, tendo como data de admissão 27/02/2024 e término na data de 27/05/2024, totalizando um estágio de 360 horas. As atividades foram desenvolvidas no setor de vendas online, auxílio administrativo, e atendimento ao público, e foram de extrema importância para a empresa e a estagiária.

Entende-se que o estágio proporciona ao aluno a visão da realidade no dia a dia no mercado de trabalho na sua área de atuação trazendo experiências e práticas, preparando o discente para sua vida profissional. Com isso, o objetivo principal desse estágio foi trazer a realidade profissional para a vida do acadêmico, para que ele possa obter experiência, desenvolver suas habilidades e ter um contato direto com a área em que planeja atuar.

O estágio na madeireira Frei Damião foi uma experiência bastante relevante, não só na vida acadêmica como também na profissional, pois só na prática consegue-se aplicar todos os conhecimentos teóricos adquiridos com anos de estudos.

Quanto à estrutura deste Relatório, o trabalho encontra-se dividido nas seguintes seções: Introdução; Objetivos, Relato de Estágio, Conclusão e Referências.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Relatar as atividades desenvolvidas na empresa Madeirão Frei Damião.

2.2 Objetivos específicos

- Apresentar a estrutura da empresa onde foi feito o estágio supervisionado.
- Relatar as atividades desenvolvidas na área administrativa.
- Relatar as atividades desenvolvidas no setor de vendas online.
- Relatar as atividades desenvolvidas no setor de atendimento ao público.
- Analisar as habilidades técnicas adquiridas durante o estágio.

3 RELATO DE ESTÁGIO

3.1 Identificação da empresa

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

O estágio foi realizado na empresa o Madeirão Frei Damião que está cadastrada na Solutudo no segmento de Madeireiras, possuindo o CNPJ08.222.998/0001-80. A empresa Madeirão Frei Damião, que tem como razão social Gisele Silva Da Costa, foi fundada em 16/08/2006 por Gisele da Silva Costa juntamente com os seus pais após a proprietária e sua família saírem de São Paulo para morar na Paraíba.

A pretensão foi trazer para o brejo paraibano um novo conceito de varejista de madeiras e artefatos. Possuindo uma ótima localização na av. Rui Barbosa, Centro, Guarabira-PB a Madereira Madeirão Frei Damião é considerada uma das maiores referências em vendas para construções e reformas em Guarabira, possuindo uma grande variedade em material e atendimento inigualável.

Com um atendimento totalmente atualizado, o cliente pode contatar telefone fixo que é o 32712756 e o WhatsApp para fins comerciais (83)99640-1188. Outros meios para contato é o e-mail da empresa giselemadeira@hotmail.com e sua rede social, Instagram@madeirãofreidamião utilizado para marketing e o e-commerce.

Figura 1: Antiga fachada da Empresa



Fonte: guarabiratemtudo.blogspot.com (2025)

Figura 2: Atual fachada da Empresa



Fonte: Portal Aeroboxe (2024)

3.1.2 Dados referentes ao Estágio

O estágio teve início em 27/02/2024 e término 27/05/2024, carga horaria semanal de 30 horas, iniciando às 7:00hrs da manhã e finalizando às 12:00hrs da tarde, totalizando a carga horaria de 360 horas. No âmbito do IFPB, foi inicialmente orientado pelo professor Vandilson Bezerra de Lima, e em seguida pela Professora Marusa Hitaly da Silva Cunha, e na empresa, foi supervisionado pela proprietária, Gisele da Silva Costa.

3.1.3 Perfil da empresa

A empresa Madeirão Frei Damião trabalha com vendas de madeiras em geral e tudo para construção e reformas. Sua estrutura organizacional é dividida por funções ou cargos que são determinados pelo CEO da empresa. Contando com uma ótima localização no centro da cidade de Guarabira-PB, ela possui uma diversidade de madeiras e produtos de altíssima qualidade para oferecer a seus clientes, além de ter um diferencial que são as entregas totalmente grátis.

3.2 Atividades desenvolvidas

Durante o período de estagio foram desenvolvidas atividades na área administrativa, setor de vendas online e atendimento ao público. A administração é o ato de administrar ou gerenciar, liderando e controlando recursos humanos e financeiros. Com isso o objetivo foi pôr em prática técnicas e habilidades adquiridas durante o curso.

As principais atividades desenvolvidas nessas áreas foram controle de estoque, atendimento ao cliente e a comercialização de vendas online.

3.2.1 Área Administrativa

Como qualquer empresa a Madeireira possui exigências burocráticas a cumprir como o licenciamento ambiental para ser realizado, controle de estoque e análise de notas fiscais das mercadorias. Tendo em vista essa necessidade de controle, a proprietária da empresa solicitou a estagiária ajuda no setor administrativo para monitoramento de mercadorias vendidas, visando com isso ter um controle melhor do estoque.

Nesse âmbito foram emitidos DOF (Documento de Origem Florestal). O Documento de Origem Florestal (DOF), emitido pelo Sistema DOF, é uma licença obrigatória para o controle do transporte e armazenamento de produtos e subprodutos florestais de origem nativa, inclusive o carvão vegetal nativo (Portaria MMA nº 253/2006). Para emitir um Documento de Origem Florestal (DOF), é necessário seguir os passos: 1) acessar o site do IBAMA; 2) selecionar a opção “Serviços On-line”; 3) escolher “Documento de Origem Florestal – DOF”; 4) selecionar o botão “Emitir DOF”; 5) escolher o tipo de DOF que será emitido; 6) clicar em “Prosseguir”.

Figura 3: Emissão do DOF

A imagem mostra a interface de usuário do Portal do Ibama. No topo, há o logotipo do Ibama e o nome do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis. Abaixo, há uma barra de navegação com links para "Serviços", "Pesquisas", "Assessoria e Informação" e "Legislação".

O conteúdo principal é dividido em três seções de acesso:

- Acesso sem certificado digital:** Possui campos para CPF/CNPJ e Senha, botões "Autenticar" e "Limpar", e links para "Cadastre-se", "Esqueceu a senha?" e "Carta de serviços do Ibama".
- Acesso com login do portal gov.br:** Possui um botão "Entrar com gov.br" e links para "Informações do portal gov.br do Governo Federal" e "Informações sobre níveis da conta gov.br".
- Acesso com certificado digital:** Possui um botão "Entrar com certificado digital" e links para "Informações sobre certificação digital" e "Guia da certificação digital nos serviços do Ibama".

À direita, há uma seção "Central de Atendimento de Serviços" com o número 0800 061 8080 e um ícone de "Acesso à Informação".

Na base da página, há uma mensagem de segurança: "O Ibama não solicita informações pessoais nem troca de senhas e não envia qualquer notificação por mensagem de celular. Atenção: Recomendamos o uso do navegador Mozilla Firefox para acessar os serviços do Ibama. Firefox."

Na rodapé, há o endereço: "Ibama - SCEN Trecho 2 - Edifício Sede - CEP: 70818-900 - Brasília/DF - Tel. (61) 3316-1212" e uma declaração de segurança: "Este site é protegido por hCaptcha e sua Política de Privacidade e Termos de Serviço se aplicam."

Fonte: Portal do Ibama/Gov (2024)

Além dos DOF foram emitidas notas fiscais das mercadorias e notas de entrada e saída do IBAMA. Estar com o cadastro de produtos sempre atualizado é uma tarefa indispensável e importante para todas as atividades. É a partir do cadastro que o produto a ser comercializado tem a sua correlação e classificação tributária, que determina a base dos impostos incidentes nas vendas (GAMBALE, 2024).

3.2.2 Atendimento aos clientes

Além de uma boa administração outros fatores contribuem muito para o sucesso de uma empresa, e um deles é o atendimento ao cliente. A interação com os clientes melhora as vendas e constroem relacionamentos de confiança, impulsionando boas vendas e clientes fiéis a empresa. Com esse intuito foi desenvolvido pelo discente atendimento ao público, os abordando de forma atenciosa e prestativa, objetivando esclarecer suas dúvidas, solucionar problemas e oferecendo todo suporte para a venda.

A madeireira oferece uma diversidade em madeiras e produtos para reformas e construções e nem sempre o cliente sabe ao certo o produto ou quantidade necessárias. Sabendo da diversidade de mercadorias na madeireira, o estagiário abordava de forma educada os clientes e lhe oferecia auxílio, deixando sempre o cliente a vontade com suas escolhas, assim entendendo suas necessidades, orientando-os ajudando a efetuar sua compra da melhor maneira possível.

Figura 4: Interior da Madeireira



Fonte: Portal Aeroboxe (2024)

3.2.3 Setor de vendas online

As vendas online são uma grande oportunidade de negócios lucrativos e expansivos, é um método que impulsiona a comercialização da empresa em um meio mais rápido e

eficaz. Devido a pandemia o e-commerce se tornou um meio bastante utilizado para comercialização, pensando nisso a madeireira possui uma rede social para marketing e comercio da empresa que é o @madeirãofreidamião como também WhatsApp apenas para fins comerciais que é o (83) 99640-1188. Por meio deles a Estagiária mercantilizou as mercadorias da empresa, atendendo tirando dúvidas e fechando pedidos através dos mesmos.

Figura 5: Whatsapp da Madeireira



Fonte: Acervo pessoal (2024)

4 CONCLUSÃO

Por todo o exposto, conclui-se o objetivo principal do estágio, qual seja, trazer uma experiência profissional para a vida do estudante, foi atingido, fazendo com que esta pudesse se familiarizar com o cotidiano da sua área de atuação profissional, vivenciando situações que acontecem no mercado de trabalho, solucionando problemas e dirigindo de forma administrativa uma empresa.

Basicamente esse estágio confirmou ainda mais meu interesse pela área de gestão comercial, com a experiência vivida sob a supervisão de Gisele da Silva Costa e com o apoio de toda sua equipe, pude consolidar os meus conceitos e habilidades adquiridas ao longo da minha formação acadêmica, assim podendo seguir com meu conhecimento e aprimoramento, me preparando para os próximos passos da minha carreira profissional.

Nesse estágio foram identificadas situações comentadas durante o curso de gestão comercial, aonde pude vivenciar esses momentos na prática e aprender com eles. Além dessas situações também foi possível aperfeiçoar minhas técnicas e habilidades durante esse período. A empresa e seus funcionários contribuíram de forma positiva para a estagiária.

Com esse estágio também foi possível conquistar maior experiência profissional através da área de atendimento aos clientes, tanto presencial como no e-commerce, pois o cliente é o principal motivo para a empresa existir.

REFERÊNCIAS

DELORS, Jacques. **Educação**: um tesouro a descobrir: Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI. Tradução de José Carlos Eufrázio. São Paulo: Cortez Editora. Brasília: Unesco, 1996.

GAMBALE, Marcelo. **Cadastro de produtos**: sua importância e seus impactos nos negócios em alimentação. Disponível em: <<https://www.galunion.com.br/cadastro-de-produtos-sua-importancia-e-seus-impactos-nos-negocio-sem-alimentacao/#:~:text=O%20cadastro%20de%20produtos%20%C3%A9%20a%20base%20de%20uma%20gest%C3%A3o,compras%20vendas%20das%20atividades%20empresariais>>. Acesso em 25.02.2025.