



INSTITUTO FEDERAL
Paraíba

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

LUCAS SANTOS DE SOUZA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

GUARABIRA-PB

2025

LUCAS SANTOS DE SOUZA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO.

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

S729r Souza, Lucas Santos de
 Relatório de estágio supervisionado / Lucas Santos de Souza.- Guarabira,
 2025.
 20f

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

"Orientação: Profa. Dra. Clarissa Cecília Ferreira Alves."

Referências.

1. Administração de Empresa. 2. Atendimento ao cliente. 3. Controle de
pagamento. 4. Estratégias de vendas. 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658(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 orientador(a) do(a) aluno(a) **Lucas Santos de Souza** - matrícula 202313800014. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado **RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 100 (cem).

Guarabira (PB), 17 de março de 2025

Clarissa Cecília Ferreira Alves
Matrícula SIAPE: 1704785

LUCAS SANTOS DE SOUZA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO.

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 17 de Março de 2025.

Documento assinado digitalmente
 **CLARISSA CECILIA FERREIRA ALVES**
Data: 17/03/2025 19:31:57-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dra. Clarissa Cecilia Ferreira Alves (Orientador - IFPB)

Documento assinado digitalmente
 **MARUSA HITALLY DA SILVA CUNHA**
Data: 18/03/2025 11:31:21-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

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

Documento assinado digitalmente
 **JOSE CARLOS COSTA**
Data: 17/03/2025 18:23:25-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

José Carlos Costa (Supervisor de Estágio -)

DEDICATÓRIA

Dedico este relatório aos meus pais, aos meus irmãos, aos meus sobrinhos e minha filha Nadine, como também ao meu padrinho Josivan Costa e ao José Éder que fizeram parte desse processo e por oferecerem apoio nos momentos desafiadores para a conclusão do meu curso.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero agradecer a Deus, e segundo minha família e aos meus parentes e amigos por me apoiarem, contudo, contribuíram muito para esse feito; e por acreditarem em mim durante essa jornada. Como também a minha professora e orientadora Clarissa Cecília e a professora Marusa por sua orientação e paciência e dedicação ao longo de todo esse processo. E agradeço em especial ao senhor José Carlos Costa pelo espaço na organização Mercadinho Bom Jesus que me proporcionou experiência e aprendizado enriquecedor nessa caminhada. Em suma esse estágio foi fundamental para o meu desenvolvimento profissional e pessoal, e sou grato por cada oportunidade e experiência obtida que tive de aprender e me desenvolver.

EPÍGRAFE

“Na mudança do presente, a gente molda o futuro” (Gabriel Pensador).

RESUMO

Este relatório tem como objetivo apresentar o estágio supervisionado obrigatório, destacando o papel fundamental desempenhado pelo profissional de Gestão Comercial, cuja atuação abrange diversos segmentos do mercado. Entre suas principais responsabilidades, destacam-se a construção de relacionamentos sólidos com clientes, o gerenciamento do controle de pagamentos, a aplicação estratégica de descontos nas vendas, o registro preciso da entrada e saída de mercadorias e a negociação de preços vantajosos. O documento também tem como finalidade relatar as atividades desenvolvidas na empresa Mercadinho Bom Jesus, cujo propósito é otimizar as compras, estimulando os clientes a adquirirem mais produtos e, consequentemente, fidelizando-os.

Palavras-chave: Estágio supervisionado. relacionamentos sólidos. gestão comercial.

ABSTRACT

This report aims to present the mandatory supervised internship, highlighting the fundamental role played by the Commercial Management professional, whose work covers different market segments. Among its main responsibilities are building solid relationships with customers, managing payment control, strategically applying sales discounts, accurately recording the entry and exit of goods and negotiating advantageous prices. The document also aims to report the activities carried out at the company Mercadinho Bom Jesus, whose purpose is to optimize purchases, encouraging customers to purchase more products and, consequently, building loyalty.

Key-words: Supervised internship. solid relationships. commercial management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fachada da empresa	7
-------------------------------------	---

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 OBJETIVOS	6
2.1 OBJETIVO GERAL	6
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
3 RELATO DE ESTÁGIO.....	7
3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	7
3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa	7
3.1.2 Dados referentes ao estágio	8
3.1.3 História da empresa	8
3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	9
4 CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIAS	13

1 INTRODUÇÃO

Para evoluir profissionalmente, o profissional precisa aprimorar com seu desenvolvimento as habilidades pessoais levando consigo o equilíbrio saudável e aprender coisas novas constantes para fazer um trabalho melhor como cita Feedz by TOTVS (2024):

É uma jornada que nunca termina e é importante para todos, independentemente de quanto tempo você já trabalha ou qual é o seu cargo. Isso ajuda você a ficar atualizado no mercado de trabalho, aumenta a confiança e habilidade de falar com outras pessoas e aumenta as oportunidades para a carreira.

Com base nisso, sabemos para que seja moldado o profissional deve buscar por intermédio do estudo conhecimento na figura do estagiário que tem um papel fundamental na evolução pessoal e profissional.

Para empresa ter execução da atividade requer mão de obra qualificada, como também um conhecimento específico que possibilite o cumprimento eficaz das funções. É fundamental o papel do estágio que desempenha nesse processo, pois o estagiário tem a oportunidade de proporcionar na prática o que aprendeu, além de assumir responsabilidades que podem contribuir para seu desenvolvimento profissional. Essa experiência ajuda o estudante a enriquecer o aprendizado e encontrar o seu lugar na organização, contribuindo no seu crescimento desde o início de carreira como dito em Unifase (2024) " O estágio é uma experiência inestimável, que pode te ajudar a aprimorar e desenvolver habilidades, conhecer o mercado de trabalho e suas possibilidades, construir um networking valioso para o futuro e ainda impulsionar a sua vida acadêmica e profissional".

O conhecimento não deve parar na sala de aula, é um processo contínuo que na sua jornada deve guiar o competente na trajetória. Para quem busca experiência a cada dia traz novas dúvidas e oportunidade de aprendizado no início de carreira. O desejo de entender o que acontece na empresa ao seu redor é curiosidade essencial. Assim, mais rico torna seu desenvolvimento intelectual e mais impactante será sua contribuição no futuro. Essa atitude não apenas molda suas habilidades, mas também define o tipo de capacitado que se tornará.

Este relatório tem como objetivo compartilhar experiência e aprendizado durante o estágio na entidade MERCADINHO BOM JESUS, no período de 03 de julho à 23 de agosto de 2024 na empresa de José Carlos Costa, mais exponencialmente no setor administrativo, estoque, atendimento ao público e controle de validade mesmo que indiretamente tive a

oportunidade de auxiliar a gestão na tarefa da organização como um todo. Como também pude observar de perto nesse período enriquecedor o funcionamento do processo da atividade da corporação.

A princípio exponho relato da empresa MERCADINHO BOM JESUS, começou sua trajetória com altos e baixos com ideias simples, porém poderosa que destaca por suas características até os dias atuais. Apesar da localização acessível no município oferece serviços com intuito de buscar a satisfação dos clientes construindo relacionamento firme e duradouro.

Além disso, realizei também diversas atividades em destaque, como o acompanhamento de recebimento de mercadorias, o controle de notas fiscais e entre outras tarefas que citei no decorrer do relatório.

Em suma, pude refletir sobre minha jornada no estágio, consegui me ajustar rapidamente às necessidades da empresa e contribuir com ideias que se mostraram úteis para o dia a dia e adquirida na formação como gestor comercial. Essa experiência me proporcionou um crescimento significativo, com a combinação desses aprendizados me permitirá contribuir ainda mais para o sucesso da caminhada no futuro.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Desenvolver competências profissionais e pessoais através da aplicação prática dos conhecimentos adquiridos durante o curso, contribuindo para a formação integral do estagiário e preparando-o para atuar de maneira eficaz e ética no mercado de trabalho.

2.2 Objetivos específicos

- Desenvolver habilidades de comunicação e solução no atendimento ao cliente.
- Aplicar técnicas de controle e organização do gerenciamento de estoque.
- Manter a reposição contínua e organizada dos produtos.
- Assegurar o controle e padrão de qualidade do produto.
- Operar o caixa com precisão, garantindo transações rápidas e seguras.
- Colocar em prática técnicas de implementação de estratégias de marketing.

3 RELATO DE ESTÁGIO

3.1 Identificação da empresa

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

A empresa está localizada no comércio central de Duas Estradas-PB, em umas das vias mais movimentadas da cidade, e próxima antiga estação ferroviária, hoje cartão postal do povoado. Como também está bem acentuada no ponto de visualização tanto para quem vem chegando na cidade quanto para quem está saindo. Situa na rua costa filho, N/S, centro do município. A organização está sob o comando de José Carlos Costa, responsável legal pela empresa Mercadinho Bom Jesus, que atualmente está com outro nome mercadinho pai e filhos como mostra na Figura 1.

Figura 1 - Fachada da empresa



Fonte: Google MAPS (2024).

O empregador oferece um excelente atendimento ao público e vendas. Os meios para contato se estabelecem via e-mail da empresa carlinhocosta940@gmail.com, por telefones comerciais e via WhatsApp, que podem ser facilmente encontrados em sua conta comercial no Google Chrome, da mesma forma que concede com umas grandes variedades de produtos que compõem o comércio no ramo de alimentação, limpeza, higiene, frios e produtos de conveniências (snacks e bebidas). Além disso, apesar de ser uma empresa de pequeno porte

trabalha com entrega domiciliar (área urbana e rural) nas regiões mais próximas sem taxas de entregas, e conta com equipe de três colaboradores, que são seus três filhos, para oferecer o melhor na cidade local e para demais municípios vizinhos.

3.1.2 Dados referentes ao estágio

O presente estágio foi realizado na área comercial e administrativa, com início programado para 03 de junho de 2024 e término em 23 de agosto de 2024. Durante esse período, o estagiário cumpriu uma carga horária semanal de 30 horas. As atividades ocorreram na empresa Mercadinho Bom Jesus, onde o estágio foi conduzido sob a supervisão direta do gestor da empresa, Senhor José Carlos Costa. A orientação acadêmica ficou a cargo da professora Clarissa Cecília Ferreira Alves, responsável por fornecer suporte educacional e acompanhamento contínuo do progresso do estagiário.

Durante o estágio, o estagiário teve a oportunidade de se envolver em diversas atividades administrativas e comerciais, recebendo orientação prática e teórica. O Senhor José Carlos Costa supervisionou o desempenho diário do estagiário, garantindo que as tarefas sejam realizadas conforme os padrões estabelecidos e promovendo o desenvolvimento profissional do estagiário. Simultaneamente, a professora Clarissa Cecília Ferreira Alves monitorou o progresso acadêmico do estagiário, oferecendo feedback e assegurando que os objetivos educacionais sejam atingidos.

Este estágio visa proporcionar ao estagiário uma experiência prática valiosa no ambiente corporativo, promovendo o aprendizado e a aplicação dos conceitos adquiridos durante o curso. A interação entre a supervisão prática e a orientação acadêmica é fundamental para o sucesso desta experiência.

3.1.3 Perfil da empresa

José Carlos Costa, filho de agricultores, começou sua trajetória de vida com determinação e responsabilidade. Desde jovem, dedicou-se ao trabalho duro para ajudar a sustentar sua família. Casou-se ainda jovem e, antes de abrir sua própria empresa, trabalhou na construção civil como pedreiro, garantindo o sustento da esposa e dos três filhos que viriam a nascer.

Mesmo com a carga pesada do trabalho na construção civil, José sempre carregou o desejo de empreender. Para alcançar esse sonho, começou sua jornada vendendo roupas porta a porta. Essa atividade envolvia viagens pela área urbana e rural da cidade, além de municípios vizinhos. Como vendedor externo, José Carlos tinha uma rotina extenuante: acordava às 6h da

manhã e muitas vezes só retornava para casa após as 19h, ou até mais tarde, sempre em busca de novas oportunidades de venda.

Após muito trabalho, José, com o apoio incondicional de sua família, decidiu transformar seu sonho em realidade. Em 4 de maio de 2006, fundou o Mercadinho Bom Jesus. Naquele momento, o processo para abrir um CNPJ era bastante burocrático e exigia a ajuda de um profissional competente, o que contrastava com a facilidade atual de abrir uma empresa. Contudo, a paixão e a determinação de José Carlos prevaleceram, e ele conseguiu superar essas dificuldades iniciais.

O primeiro empreendimento do Mercadinho Bom Jesus começou modesto, em uma pequena garagem que era uma herança de família. Apesar das limitações de espaço, o negócio começou a crescer. Com o passar dos anos, a demanda cresceu e a pequena garagem tornou-se insuficiente para atender aos clientes. Graças ao esforço contínuo e à ajuda de Deus, a família conseguiu construir um ponto comercial mais amplo e adequado.

Hoje, após 18 anos de operação, o Mercadinho Bom Jesus é uma referência na cidade, reconhecido pela qualidade e dedicação que marcaram sua trajetória. O caminho para o sucesso não foi fácil; a família enfrentou altos e baixos, mas a união e a base sólida da família foram os pilares que sustentaram o empreendimento. A colaboração entre familiares, trabalhando juntos como equipe e mantendo o espírito de cooperação, foi fundamental para a realização do sonho e para alcançar o sucesso que o Mercadinho Bom Jesus desfruta atualmente.

3.2 Atividades desenvolvidas

As atividades desenvolvidas durante o estágio foram de grande aprendizado. Pude vivenciar na prática uma parte das atribuições de um gestor comercial, percebendo a importância de trazer a teoria para o mundo real e a relevância de contribuir para o desenvolvimento da empresa, conforme mencionei nos objetivos.

Desde o início, tive a oportunidade de conhecer a empresa, especialmente sua base, que valoriza o acolhimento e o atendimento ao cliente. No decorrer do estágio, realizei o controle de qualidade no recebimento de mercadorias dos fornecedores para certificar a qualidade, a quantidade, principalmente, a data de validade das mercadorias recebidas entre outros procedimentos operacionais, por exemplo, recompor o estoque e reabastecer as mercadorias na seção junto com a equipe da organização. Conferia a qualidade e a quantidade dos pedidos, de acordo com as notas fiscais, em conjunto com o setor financeiro e o responsável pela conferência, como também, garantindo a correta gestão de mercadorias, especialmente as avariadas.

Além disso, executei diversas atividades, como a organização do layout (esquema ou arranjo das gôndolas), inventário, e reposição de produtos nas prateleiras. Trabalhei também na exposição (marketing) de mercadorias, especialmente com itens de validade próxima. Por exemplo, realizava a separação e contagem de artigos no estoque geral. Produtos com validade próxima ao vencimento eram expostos nas gôndolas com etiquetas de preço amarelas, com a frase "Próximo à validade", e com um valor significativamente abaixo do mercado, destacando-se entre as demais mercadorias. Os produtos com validade maior retornavam ao estoque até que os expostos fossem vendidos. Além disso, existiam produtos com possibilidade de troca, o que facilitava a organização e a gestão das mercadorias. Enfim, no decorrer do dia realizava os registros, entradas e saídas dos itens no PDV (caixa) e consequentemente finalizando as compras dos clientes.

4. CONCLUSÃO

Este relatório descreve as atividades realizadas no Mercadinho Bom Jesus, sob a gestão de José Carlos Costas e supervisão da docente Clarissa Cecília, com o objetivo de aplicar o conhecimento teórico adquirido durante a formação acadêmica na prática profissional. O estágio supervisionado foi uma experiência enriquecedora, pois permitiu vivenciar as situações do cotidiano do comércio, confrontando as dificuldades e particularidades do ambiente de trabalho com o conteúdo aprendido em sala de aula.

Ao refletir sobre os objetivos específicos traçados para o estágio, posso observar que, de forma geral, consegui alcançá-los, embora com algumas dificuldades e desafios. No que se refere ao desenvolvimento das habilidades de comunicação e solução no atendimento ao cliente, percebi que, apesar do conhecimento teórico adquirido, a prática exige muito mais rapidez, empatia e flexibilidade para lidar com diferentes perfis de clientes e situações inesperadas. Com o tempo, aprendi a me comunicar de forma mais eficaz e a resolver problemas de maneira mais assertiva.

Quanto ao controle e organização do gerenciamento de estoque, foi possível aplicar as técnicas estudadas, mas o estágio me mostrou que, na prática, é fundamental manter um acompanhamento constante para evitar falhas que possam comprometer o funcionamento do comércio. A reposição contínua e organizada dos produtos foi, sem dúvida, uma das tarefas mais desafiadoras, pois envolve atenção aos detalhes, coordenação com a equipe e conhecimento profundo do fluxo de vendas.

No que diz respeito ao controle e à manutenção do padrão de qualidade dos produtos, pude observar que é preciso estar sempre atento aos prazos de validade e condições de armazenamento, uma tarefa que, na teoria, parece simples, mas que, na prática, exige vigilância constante para garantir a satisfação do cliente e a conformidade com as normas sanitárias.

A operação do caixa com precisão foi um dos pontos mais exigentes, pois além de garantir transações rápidas e seguras, requer também habilidade para lidar com pressão e situações de erro que podem ocorrer durante o atendimento. No entanto, ao longo do estágio, melhorei significativamente minha agilidade e confiança ao operar o caixa.

Por fim, a implementação de estratégias de marketing, que na teoria pareciam mais simples, revelou-se uma tarefa estratégica e desafiadora, pois envolveu não só o conhecimento das técnicas, mas também a capacidade de adaptá-las de acordo com as necessidades e o perfil dos clientes do Mercadinho Bom Jesus.

Em relação ao aprendizado adquirido, posso afirmar que o estágio agregou imenso valor à minha formação profissional. Além dos conhecimentos técnicos, as habilidades comportamentais, como o trabalho em equipe, a comunicação assertiva, o gerenciamento de tempo e a capacidade de resolver problemas, foram desenvolvidas de maneira significativa. Percebi que, na prática, a experiência é um fator crucial para entender as nuances e os detalhes de cada atividade. O estágio também me fez compreender que, embora a teoria seja essencial, a adaptação e a flexibilidade no ambiente de trabalho são fundamentais para o sucesso no dia a dia.

Em suma, o estágio foi uma oportunidade valiosa para consolidar o conhecimento teórico, adquirir novas competências e enfrentar desafios reais do mercado de trabalho, o que certamente contribuirá para meu crescimento profissional e pessoal.

REFERÊNCIAS

Feedz by TOTVS. **Desenvolvimento profissional: o que é, importância e papel da empresa.** Disponível em: <<https://www.feedz.com.br/blog/desenvolvimento-profissional/>>. Acesso em 10 de setembro de 2024.

UNIFASE. **A importância do estágio para o desenvolvimento acadêmico e profissional do aluno.** Disponível em: <<https://www.unifase-rj.edu.br/a-importancia-do-estagio-para-o-desenvolvimento-academico-e-profissional-do-aluno/>>. Acesso em 10 de setembro de 2024.