



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

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

JOÃO VICTOR DA SILVA CARNEIRO

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO

GUARABIRA - PB

2026



JOÃO VICTOR DA SILVA CARNEIRO

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

C289r Carneiro, João Victor da Silva
 Relatório final de estágio curricular supervisionado / João Victor da Silva
 Carneiro.- Guarabira, 2026.
 19f.; il.; color.

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

 “Orientação: Prof. Me. José Alberto Bezerra de Queiroz Júnior”

 Referências.

 1.Marketing. 2. Vendas. 3. Comportamento do consumidor. 4. Estoque.
 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658:8(0.067)

Elaborada por Ana Carine da Costa Gonçalves - CRB 000676

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) **João Victor da Silva Carneiro (202323800016)** 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 o aluno apresentado a versão final do relatório de estágio intitulado o RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 03 de agosto de 2026 e definiu-se a seguinte nota: **90.**

Guarabira/PB, 04 de agosto de 2026.

PROF.
SIAPE Nº.1323887



JOÃO VICTOR DA SILVA CARNEIRO

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 03 de agosto de 2026.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. José Alberto Bezerra de Queiroz Júnior (Orientador - IFPB)

Ramon Igor Ferreira da Silva (Supervisor do Estágio)

Tannissa Luana Cardoso de Araújo (Coordenador de Estágio)



Dedico a minha vó Maria do livramento pois sempre me apoiou
nos piores e nos melhores momentos de minha vida



Vivo de pressa, em outro nível, só o impossível me
interessa



RESUMO

O estágio curricular supervisionado constitui-se como um componente pedagógico essencial para a consolidação da formação profissional, integrando os conhecimentos teóricos desenvolvidos na graduação às dinâmicas operacionais do mercado de trabalho. Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas durante o período de estágio supervisionado na empresa Ramon do iPhone, localizada no município de Lagoa de Dentro - PB. A organização atua no setor varejista de smartphones (novos e seminovos), acessórios tecnológicos e serviços de assistência técnica. O objetivo principal do trabalho residiu na análise e vivência prática dos processos de gestão comercial, atendimento consultivo, controle de estoque e retenção de clientes. A fundamentação teórica baseou-se nos conceitos de marketing, vendas consultivas, comportamento do consumidor e administração de estoques. As atividades desenvolvidas compreenderam o atendimento ao público, triagem de mercadorias, organização de inventário e pós-venda. Os resultados obtidos evidenciaram o aprimoramento de competências técnicas e comportamentais essenciais para o exercício da gestão comercial no segmento tecnológico.



ABSTRACT

The supervised curricular internship serves as an essential pedagogical component for consolidating professional training, integrating the theoretical knowledge acquired during undergraduate studies with the operational dynamics of the labor market. This report outlines the activities carried out during the supervised internship at Ramon do iPhone, a company located in the municipality of Lagoa de Dentro, Paraíba (PB). The organization operates in the retail sector, dealing in smartphones (both new and pre-owned), tech accessories, and technical support services. The primary objective of the work was to analyze and gain practical experience in commercial management processes, consultative customer service, inventory control, and customer retention. The theoretical framework was grounded in concepts of marketing, consultative sales, consumer behavior, and inventory management. The activities performed included customer service, merchandise sorting, inventory organization, and after-sales support. The results demonstrated the enhancement of technical and behavioral competencies essential for commercial management within the technology sector.



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS	13
2.1 JUSTIFICATIVA	13
2.2 OBJETIVOS	
2.2.1 OBJETIVOS GERAL	
2.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS	
3. REFERENCIAL TEÓRICO	14
4. RELATO DE ESTÁGIO	16
5. CONCLUSÃO	21
6. REFERÊNCIAS	22

1 INTRODUÇÃO

O estágio é definido pela legislação vigente como um ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, voltado à preparação do estudante para a prática profissional. Juridicamente e pedagogicamente, o estágio não se configura como um vínculo empregatício convencional, mas como um elemento de transição entre a formação acadêmica e o mercado de trabalho. Trata-se de um espaço privilegiado de aprendizagem onde os conceitos teóricos estudados em sala de aula são confrontados e aplicados à realidade diária das organizações.

A importância do estágio é ampla. Para o estudante, viabiliza o desenvolvimento de competências técnicas (como negociação, controle operacional e análise de mercado) e competências socioemocionais (ética, proatividade, comunicação e trabalho em equipe). Para a instituição de ensino, atua como instrumento de validação da matriz curricular diante das necessidades do mercado. Para a empresa concedente, possibilita a oxigenação de processos internos e a captação de novos talentos.

Este relatório está estruturado de forma lógica e sistemática. A primeira seção contextualiza o estágio e sua relevância. A segunda seção traz a justificativa da escolha da empresa e os objetivos almejados. A terceira seção fundamenta o estudo por meio de um referencial teórico ancorado em autores de destaque na área de gestão e marketing. A quarta seção apresenta o relato do estágio, abrangendo a caracterização da empresa e a descrição impessoal das atividades desenvolvidas.

Por fim, a quinta seção consolida a conclusão do trabalho, seguida das referências bibliográficas.

2 JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

A escolha da empresa Ramon do iPhone para a realização do estágio supervisionado fundamenta-se na relevância do setor de varejo de eletrônicos e tecnologia móvel no mercado regional. O comércio de smartphones exige estratégias apuradas de atendimento, profundo conhecimento técnico sobre o ecossistema dos produtos (sistemas iOS e Android) e rigoroso controle de insumos e mercadorias de elevado valor agregado.

A eficiência de um estabelecimento comercial desse segmento depende diretamente da estruturação de seus fluxos de atendimento e da organização de seus estoques (CHIAVENATO, 2014). Dessa forma, o ambiente de estágio proporcionou o aperfeiçoamento prático das rotinas comerciais, complementando a base conceitual assimilada no Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial e preparando o estagiário para lidar com os desafios reais do mercado.

2.2 OBJETIVOS

2.2.1 Objetivo Geral

Analisar as rotinas operacionais, os processos de atendimento ao cliente e a gestão de estoque da loja Ramon do iPhone, compreendendo a aplicação prática das ferramentas de gestão comercial no varejo de tecnologia móvel.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Investigar os procedimentos de recepção, venda e atendimento consultivo aplicados aos produtos da linha de smartphones e acessórios.
- Mapear os métodos de organização, armazenagem e controle de fluxo de entradas e saídas do estoque de aparelhos, insumos e brindes comerciais.
- Compreender as estratégias de retenção, pós-venda e presença digital utilizadas pela empresa para fortalecimento da marca na região.
- Identificar as principais facilidades e dificuldades encontradas na operacionalização das vendas e no gerenciamento dos recursos da empresa.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

A fundamentação teórica deste trabalho apoia-se em literatura acadêmica especializada nas áreas de Marketing, Gestão Comercial, Atendimento ao Cliente, Vendas Consultivas e Comportamento do Consumidor.

3.1 O Comportamento do Consumidor no Varejo Tecnológico

No varejo de produtos de alta tecnologia, a tomada de decisão de compra envolve fatores de ordem prática e de valor simbólico. De acordo com Kotler e Keller (2012), o comportamento do consumidor é influenciado por aspectos culturais, sociais, pessoais e psicológicos.

No segmento de smartphones de alto padrão, como os aparelhos da linha Apple, o consumidor busca não apenas utilidade funcional, mas também desempenho, segurança, conectividade e status social (KOTLER; KELLER, 2012). Nesse cenário, a gestão comercial precisa focar na entrega de valor perceptual e na criação de uma experiência positiva no ponto de venda, assegurando credibilidade em todas as fases do atendimento.

3.2 Venda Consultiva e Excelência no Atendimento ao Cliente

A evolução das dinâmicas de mercado transformou a abordagem de vendas. O modelo puramente transacional cedeu espaço à venda consultiva, na qual o profissional atua como um orientador técnico que investiga as necessidades do consumidor para sugerir a melhor solução (LAS CASAS, 2019).

Conforme aponta Cobra (2011), no comércio de tecnologia, a demonstração detalhada do produto e o domínio das especificações técnicas reduzem a percepção de risco por parte do comprador e constroem uma relação de confiança mútua. Além disso, Chiavenato (2014) enfatiza que o atendimento ao cliente é um diferencial estratégico, em que o profissionalismo, a comunicação assertiva e a presteza determinam a fidelização do consumidor.

3.3 Gestão Comercial e Administração de Estoques

A gestão de estoques é um pilar vital para a sustentabilidade de empresas varejistas. A administração de materiais visa equilibrar a oferta de produtos à demanda do mercado, prevenindo tanto a falta de mercadorias no ponto de venda quanto o excesso de capital imobilizado (CHIAVENATO, 2014).

No comércio de dispositivos eletrônicos e periféricos (capas, películas e carregadores), a movimentação de inventário exige controle rigoroso de entradas, saídas e integridade das peças. A eficiência no controle de estoque assegura a agilidade das entregas ao cliente final e reduz prejuízos decorrentes de perdas ou avarias operacionais.



4 RELATO DE ESTÁGIO

4.1 Identificação da Empresa

4.1.1 Local do Estágio e Aspectos Físicos

Razão Social / Nome Fantasia: Ramon do iPhone

Endereço: Lagoa de Dentro – PB, CEP 58250-000

Contatos: (83) 98147-8913 | Email: ramon.igor@gmail.com

4.1.2 Dados Referentes ao Estágio

Período de realização: 15/10/2025 a 27/02/2026

Carga horária total: 120 horas

Professor Orientador: José Alberto Júnior

4.1.3 Perfil da Empresa

Histórico: A empresa iniciou suas atividades como loja online há 7 anos, operando inicialmente na modalidade de trocas e vendas diretas de dispositivos da linha Apple e caixas de som da marca JBL. Com o crescimento da demanda e com o objetivo de gerar maior credibilidade junto ao público, foi inaugurada a primeira loja física há cerca de 2 anos.

Ramo de Atuação: Varejo especializado em smartphones (novos e seminovos das linhas iOS e Android), periféricos, acessórios tecnológicos e assistência técnica autorizada.

Público-Alvo: Consumidores locais e regionais que buscam tecnologia móvel, acessórios de áudio e serviços especializados de manutenção com procedência garantida.

Produtos e Serviços: Comercialização de smartphones, capas, películas, carregadores, caixas de som JBL, fones de ouvido e serviços de assistência técnica para aparelhos celulares.

Expansão: A organização encontra-se em fase de planejamento para abertura de uma nova unidade comercial no município de João Pessoa - PB, visando ampliar sua participação de mercado em serviços e vendas de eletrônicos.

4.2 Atividades Desenvolvidas

Durante o período de estágio supervisionado, as atividades práticas executadas envolveram de forma direta o suporte às operações comerciais e logísticas do estabelecimento, destacando-se:

Atendimento ao cliente: Realização de recepção e orientação presencial ao público, aplicando técnicas de venda consultiva para identificar as necessidades de cada comprador e oferecer o aparelho ou acessório mais adequado.

Organização e controle de estoque: Responsabilidade pela conferência de entrada e saída de produtos (smartphones, capas, películas, carregadores e brindes), garantindo a precisão dos registros operacionais e a correta reposição de itens em loja.

Conferência e triagem de mercadorias: Inspeção física dos acessórios e aparelhos recebidos para verificar padrões de qualidade e integridade do inventário.

Demonstração de produtos e pós-venda: Apresentação de funcionalidades dos dispositivos móveis aos clientes e acompanhamento no pós-venda para assegurar a satisfação com as aquisições.

Organização da loja: Apoio no visual merchandising e manutenção da disposição dos produtos no balcão de exibição e prateleiras.

Como suporte visual aos aspectos físicos da empresa descritos, apresentam-se as seguintes figuras:

Figura 1- Logo oficial da empresa Ramon do iPhone

Fonte: Acervo do autor (2026).

Figura 2 - Fachada da loja física em Lagoa de Dentro - PB

Fonte: Acervo do autor (2026).

Figura 3 - Interior do estabelecimento comercial

Fonte: Acervo do autor (2026).

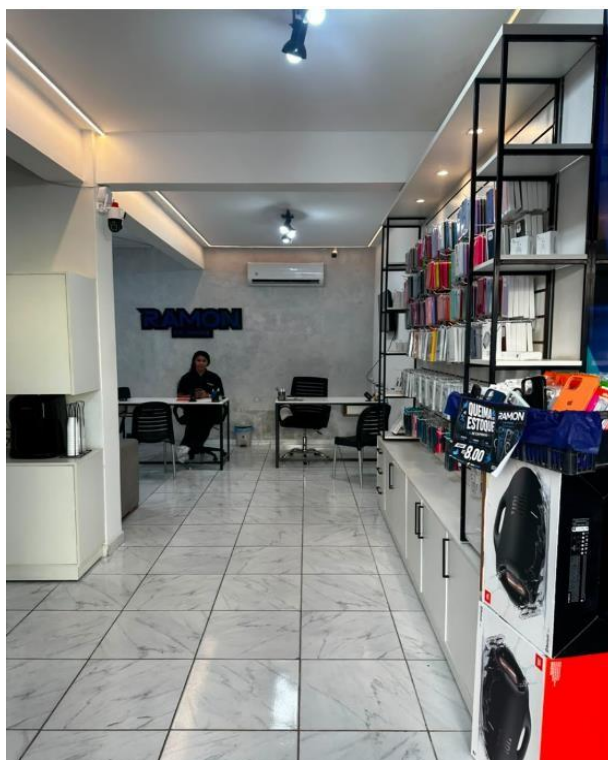
Figura 1- Logo oficial da empresa Ramon do iPhone



Figura 2 - Fachada da loja física em Lagoa de Dentro - PB



Figura 3 - Interior do estabelecimento comercial



5. CONCLUSÃO

A experiência obtida durante o estágio supervisionado na empresa Ramon do iPhone foi de grande valor acadêmico e profissional. A vivência prática possibilitou a consolidação de teorias estudadas nas disciplinas de Gestão de Vendas, Comportamento do Consumidor, Marketing e Administração de Estoques no Curso Tecnólogo em Gestão Comercial.

Os objetivos propostos para o estágio foram plenamente atingidos. Foi possível compreender detalhadamente a dinâmica de funcionamento do varejo tecnológico local, o fluxo operacional de controle de inventários e os métodos mais eficazes para a fidelização dos clientes.

Dentre as competências desenvolvidas, destacam-se a capacidade de comunicação assertiva, a organização lógica de processos, a postura profissional ética e a habilidade na resolução de problemas práticos do cotidiano empresarial. As principais dificuldades enfrentadas estiveram associadas ao ritmo acelerado do atendimento no varejo de eletrônicos e à adaptação rápida necessária para o manuseio e controle detalhado de um estoque com alta diversidade de itens.

Conclui-se que o estágio cumpriu integralmente seu papel formativo, proporcionando maturidade profissional e uma visão estratégica sólida sobre a gestão no ambiente comercial.

6.REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. Administração de Materiais: uma abordagem introdutória. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Administração de Marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2019. IUDÍCIBUS, Sergio de. Teoria da Contabilidade. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Catálogo Nacional de Cursos Técnicos, 2012. Disponível

em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&as=41_291-catalogo-nacional-versao2012-pdf-1&category_slug=maio-2016-pdf&Itemid=3019

BRASIL. Ministério da Educação. Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia. Brasília: MEC, edição vigente.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de Marketing. 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018.