



UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
CAMPUS DE VILHENA
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE ADMINISTRAÇÃO

EURIA DA SILVA

RELATÓRIO DE ESTAGIO
LABORATÓRIO II- PRÁTICA DE ADMINISTRAÇÃO

VILHENA-RO
2022

EURIA DA SILVA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO LABORATÓRIO II- PRÁTICA
DE ADMINISTRAÇÃO**

Relatório de Estágio Supervisionado
apresentado ao Departamento Acadêmico de
Administração da Fundação Universidade
Federal de Rondônia (UNIR), Campus de Vilhena,
como exigência da disciplina
DAC01427 - Laboratório II - Prática de
Administração.

Professora: Prof.^a APARECIDA MAGALI

**VILHENA-RO
2022**

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO:

Estagiário:

Nome completo: EURIA DA SILVA

Endereço: RUA 711 N°376, BODANESE, CEP:76981-044, VILHENA/RO.

Celular: (69)9 9986-4421

E-mail: EURIASILVA37@GMAIL.COM

Curso: ADMINISTRAÇÃO Ano de Início: 2018 Matrícula: 2018

Empresa:

Nome: MADREPÉROLA

Endereço: AV. BARÃO DO RIO BRANCO, N°3558, CENTRO, VILHENA/RO.

Telefone: (69) 3322-9372

Setor em que estagiou: ESCRITÓRIO DA LOJA

Início do estágio: 01/03/2022 Término: 31/03/2022

Carga horária total de estágio: 80 horas

1. INTRODUÇÃO

O programa de estágio facilita a inserção de estudantes no mercado de trabalho, em termos de aprendizado prático e relacionamento humano. De suma importância o estágio coloca em prática tudo aquilo que o estudante aprendeu na teoria. Pode-se dizer que através do programa de estágio o estudante ou recém formado tem a oportunidade de formação contínua, um momento de atualização das práticas docentes e um passo essencial na construção de uma carreira sólida e confiável.

Oliveira e Piccini (2012) argumenta que os estágios cumprem o papel de “inserção profissional organizada”, onde a convergência entre os sistemas educativos e produtivos contribuem para moldar perspectivas do indivíduo sobre a aprendizagem prática.

O estágio deve ser uma forma auxiliar de posicionar competências e habilidades desenvolvidas durante a graduação trazendo oportunidades de especialização em diversas áreas do conhecimento de gestão (Francisco Apud Frauch; Brasil, 2008).

Com o fim da graduação os estudantes de administração enfrentam os desafios para entrar no mercado de trabalho, e a integração entre o que se aprende na universidade e que o mercado exige é um exercício constante para os estudantes de administração que se colocam como responsáveis diretos pela gestão dos processos.

Este relatório tem por finalidade apresentar meu desenvolvimento no estágio curricular e descrever minhas atividades desempenhadas como auxiliar de escritório e vendedora na loja Madrepérola.

Apresento, inicialmente, a empresa, produtos, sua estrutura organizacional e o objeto do estágio. Posteriormente, discorro sobre: Objetivo do Estágio; Área de Atuação e descrição das atividades exercidas durante o período do estágio.

1.1 OBJETIVO

Os estágios complementam e aprimoram o ensino da faculdade, pois além de possibilitar uma primeira experiência profissional e aprender a aplicar de maneira prática o conhecimento acadêmico com pessoas qualificadas, além de termos a oportunidade de experimentar o dia-a-dia dos negócios em diferentes áreas e aumentar nossa rede de contatos.

O presente relatório de estágio tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas por mim, acadêmica de administração, e todas as características relacionadas ao cumprimento das funções exercidas no período de 20 dias na empresa Madrepérola. A carga horária foi 80 horas totalizando 20 horas semanais, realizado no período de 1 de março a 20 de março de 2022, no horário das 07h30min até as 11h30min, com atuação na área administrativa e vendas da empresa.

1.2 JUSTIFICATIVA

Em razão da grande concorrência que existe nos dias de hoje, é evidente que o mercado de trabalho está cada vez mais exigente. As empresas contratantes solicitam que os profissionais se qualifiquem constantemente para não serem deixados para trás.

A importância do estágio no processo de formação acadêmica do profissional de administração compreende toda carga teórica como expectativa de possíveis vivências no ambiente onde as atividades de estágio são desempenhadas, ou seja, espera-se experimentar na prática os conceitos organizacionais estudados durante o curso, assim como adquirir experiência para o mercado de trabalho.

1.3 DO RELATÓRIO

Este relatório é composto por cinco partes principais, sendo estas

respectivamente, a apresentação, caracterização da empresa onde foi desenvolvido o estágio, caracterização das atividades desenvolvidas durante o estágio, considerações finais sobre o relatório e por fim as referências bibliográficas. As atividades aqui descritas foram realizadas durante o dia 1 de março a 20 de março de 2022 de forma que as informações relatadas são de conhecimento adquirido no dia a dia da loja.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa Madrepérola que tem como razão social I. C. Chassot Tavares Eireli, foi fundada em 20/06/2012 e está cadastrada na Solutudo no segmento de Roupas e Acessórios com o CNPJ 15.739.722/0001-30. No mercado, a empresa está localizada na Avenida Barão Do Rio Branco, Nº 3558 - Setor 01 Quadra72 Lote 08 no bairro Centro (S-01) em Vilhena - RO, CEP 76980-220. A empresa Madrepérola está cadastrada na Receita Federal sob o CNAE 4781-4/00 com atividade fim de Comércio Varejista De Artigos Do Vestuário E Acessórios.

2.1. Classificação da empresa

- Pessoa jurídica de capital fechado e sociedade limitada.
- Micro empresa, segundo a classificação do IBGE (por número de colaboradores) tendo o total de 3 colaboradores, sendo 1 a proprietária e gestora da empresa.

2.2. Caracterização da empresa

A loja Madrepérola funciona em sua sede única, prédio está localizado na Av. Barão do Rio Branco, Nº3558, Centro, Vilhena/RO, com atendimento de segunda feira a sexta feira nos horários de 8:00 a 12:00 horas das 14:00 a 18:00 horas e aos sábados das 8:00 a 13:00 horas. A empresa trabalha com foco em roupas feminina e acessórios e também com uma pequena variedade de roupas masculinas. O público atendido são homens e mulheres de idades variada.

A equipe é dividida em duas partes: administrativo e vendas. O administrativo é composto pela gerente e proprietária da loja, que realiza a maioria dos serviços e atividades que compõem o administrativo. A secretária que auxilia o administrativo, e vendedora que faz as vendas e

mantem a limpeza da loja.

2.3. Infraestrutura

O estabelecimento da empresa é em prédio próprio, localizado no endereço descrito no item 2. O espaço da empresa é composto com por 1 banheiro, 2 provadores, 1 sala onde fica com suas mercadorias expostas, ou seja, a loja e uma sala onde fica a copa, e o espaço também é utilizado como depósito. A empresa conta também com 2 computadores, 2 leitores de código de barras, 1 tablet e um celular para realização das atividades. O software utilizado pela empresa é o Supersix, parte do sistema é utilizado particularmente e especificamente pelo administrativo da loja, e uma outra parte é destinada para as atividades, como cadastro de vendas e condicionais. A loja conta também com uma moto e um automóvel para fazer as entregas de condicionais, o pagamento de contas e outros tipos de fazeres que possa surgir. Atualmente os gestores da empresa estão analisando um projeto de expansão da loja.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Serão detalhadas as atividades realizadas no cotidiano da loja pela acadêmica referentes aos serviços prestados com maior frequência, sendo de auxiliar de secretaria e atendimento ao cliente.

3.1 ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento pessoal, consiste em quando o cliente vai até a loja. Além disso a loja também conta o atendimento via telefone e mídias sociais como WhatsApp, facebook, Instagram ou e-mail. Esse atendimento ao cliente consiste em passar informações sobre promoções, lançamentos de coleções novas, cobranças, consulta de preços, lembrete de vencimento duplicata e boletos, pedidos de condicionais que o cliente tenha interesse em fazer, negociações, sanar dúvidas dos clientes e resolver possíveis problemas. O atendimento ao cliente analisa e encaminha demanda dos clientes para os demais responsáveis e áreas da empresa, registra demandas, pedidos de suporte e sugestões.

Atendimento ao cliente é a prestação serviço aos clientes antes,

durante ou depois da compra. Um fator que mais pode influenciar o cliente a comprar sua marca é o atendimento ao cliente.



Segundo Kotler (2000), todas as atividades que facilitam aos clientes devem ser encaminhadas às pessoas certas de uma empresa, para que possam obter os serviços necessários, a resolução rápida de problemas vem dos serviços prestados, portanto, os funcionários da empresa devem conhecer todos os requisitos básicos para um serviço de qualidade.

3.2 ADMINISTRATIVO

No administrativo da loja o estágio foi atuado como auxiliar de secretaria, além de fazer o atendimento ao cliente como vendedora, e entre outras atividades foram realizadas durante o período de estágio.

As cobranças era a primeira atividade a ser realizada no dia na loja, através de uma aba aberta no sistema anotava-se em uma agenda os nomes e telefones daqueles clientes que estavam com parcela vencida a mais de dez dias, entrava-se em contato com cliente através do WhatsApp ou telefone notificando-o do atraso e fazendo uma previsão de pagamento, e após a previsão era feito o agendamento de pagamento anotando a nova previsão na

agenda. Além das cobranças também era feita o envio de mensagens para aqueles clientes de desejam ser notificados sobre o vencimento de suas parcelas, para que assim não haja o vencimento das mesma e a possível cobrança de juros.

Os serviços de envio de condicionais também é uma atividade realizada pela auxiliar de secretária ou estagiaria. Quando a pessoa já é cliente da loja as peças de roupas e acessórios são escolhidas conforme o pedido do cliente, após a escolha, as peças são passadas para a secretária para ser realizado o cadastro de pré-venda, assim as peças são contadas é lançada no sistema na aba onde contém o cadastro do cliente. O lançamento dessas peças é feito através de um código de barras que há na etiqueta da peça que foi cadastrado no sistema pelo administrativo quando a mesma foi adquirida do fornecedor, após esse processo as peças são embaladas e enviadas para o cliente. O envio das condicionais é feito através da vendedora que também exerce a função de entregadora. Quando a pessoa não é cliente e solicita a condicional à necessidade de abertura de um pré-cadastro para o envio das peças. Esse pré-cadastro é feito com o envio de documentos como, RG, CPF ou carteira de habilitação, além de comprovante de residência (em nome próprio), comprovante de renda (não é obrigatório, mas, facilita a concessão do crédito, cedendo limites mais altos).

Para a devolução da condicional o processo é praticamente igual, as peças são deletadas do cadastro do cliente e as que não foram devolvidas ficam no cadastro do cliente para a efetivação da venda, que é feita pela gestora da loja.

O lançamento de notas fiscais, duplicatas e boletos no sistema também é uma atividade exercida pela secretaria e esse lançamento deve ser feito com a data de emissão e pagamento devidamente correto. No sistema essa atividade é dividida em pagos ou a pagar e após cadastrados no sistema as notas, boletos ou duplicatas são arquivadas em pasta etiquetadas por período de mês e ano.

A consulta de duplicatas a pagar também deve ser feita pela secretária todos os dias ao chegar na loja, por essa razão da importância da inserção dos boletos e duplicatas no sistema. Há também a necessidade de averiguar todos

os dias se há produtos cadastrado no sistema para chegar.

A empresa estagiada pela acadêmica encontra-se com um projeto de expansão em execução, por essa razão ouve também no período de estágio inúmeras transformações de relatórios de vendas em pdf. Os relatórios eram adquiridos no sistema utilizado pela loja o supersix na aba de relatórios, depois movimentações, vendas, faturamento de vendas, período ou data, ao encontra o faturamento do mês desejado, transforma-o em pdf por períodos. Assim logo os pdf eram enviados para a gestora da empresa através do aplicativo do WhatsApp.

A atividade mais complexa desenvolvida pela acadêmica foi o de devolução de produtos. A empresa recebeu de um fornecedor algumas peças danificadas, por essa razão houve a necessidade de devolução. Para a devolução dessas peças tornou-se necessário em fazer uma nota fiscal de devolução, algo complexo tanto para a estagiaria como para a gestora, havendo assim a necessidade de um pedido de suporte da empresa de sistema o Supersix e também do escritório de contabilidade. Através da liberação do sistema para o suporte, com a ajuda de um especialista do sistema em notas fiscais e dados como, número da nota fiscal, código ou descrição da mercadoria, peso da caixa para devolução, data e horário da operação, total a ser devolvido, entre outras informações necessárias que foram fornecidos pela estagiaria quando solicitados pelo especialista, o espelho da nota fiscal de devolução foi desenvolvido e logo após enviado para o contador da empresa para análise e possíveis correção. Felizmente dessa vez não houve a necessidade de correção, e os produtos foram novamente embalados e reenviado para o fornecedor para assim fazer as possíveis trocas das peças, já que por razões do fornecedor não poderia haver devolução do pagamento, e sim a troca do produto.

Por se tratar de uma empresa de pequeno porte, e para suprir a necessidade da falta de vendedora em dias de movimentos houve também a participação da estagiaria na área de vendas. As vendas eram feitas através do aplicativo WhatsApp e também pessoalmente quando o cliente vai até a loja. No o atendimento via WhatsApp eram feitas vendas por condicionais, e para o atendimento pessoal a vendedora expõe para o cliente aquilo que ela está à procura além de oferecer novas tendencias que há na loja. Após à escolha das

peças feita pela cliente as peças são lançadas no sistema da loja através do código de barras e na área de vendas realizadas, com a pré-venda realizada a auxiliar de secretária ou estagiaria envia para o sistema do caixa e a gestora da empresa realiza o final da venda. Houve também a necessidade de fazer um pós venda das vendas realizadas pela estagiária.

O pós venda é a etapa do processo de venda que vem depois da compra do cliente e tem o objetivo de fidelizar o cliente para continuar a lhe proporcionar valor e gerar receita para a marca. Ao contrario do que muitas marcas pensam, a jornada do consumidor pós-compra continua.

Toda abertura de conta e cadastros, pagamentos de qualquer tipo, compras, recebimentos é feita pela gestora da loja ou há aprovação da mesma para a realização da atividade.

4. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES

Um problema percebido durante o estagio foi a falta de mais variedade de produtos na loja, como, calçados e moda intima feminina e masculina. Através de uma gama variada de produtos a loja poderia vender mais, além de reter mais clientes deixando a loja mais competitiva no ramo que exerce no mercado e com melhores resultados e faturamentos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Temos mais contato com a teoria aplicada às atividades de nossa profissão e uma visão geral do cenário empresarial na universidade, mas muitas vezes não relacionamos o conteúdo com sua aplicabilidade e não entendemos o que uma empresa realmente faz. Como resultado, o estágio foi fundamental para que eu entendesse e aprimorasse minha visão profissional como parte da empresa e no meu trabalho como profissional. Agora tenho uma visão mais crítica da formação acadêmica ligada às funções de trabalho e ao ambiente de negócios, bem como uma visão mais abrangente da cultura organizacional e do que significa trabalhar em equipe com objetivos claros e

bem definidos.

Apreendi uma variedade de habilidades, incluindo como lidar com situações inesperadas.

Assim, posso concluir que o estágio foi uma oportunidade fantástica para complementar e potencializar a minha formação acadêmica, experiências profissionais e desenvolvimento pessoal. Além da oportunidade de adquirir experiência profissional, poderemos vivenciar o dia a dia de uma empresa em diversos cenários, ampliar nossa rede de contatos e nos preparar para o futuro mercado de trabalho.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FRANCISCO, Thiago. **O Desenvolvimento de Competências através das práticas de Estágio Supervisionado no Curso de Administração. A importância da relação entre teoria e prática.** Criciúma Jan., 2010.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: a edição do novo milênio.** São Paulo: Prentice Hall, 2000.

OLIVEIRA, S. R.; PICCININI, V. C. **Uma análise sobre a inserção profissional de estudantes de administração no Brasil.** RAM, Rev. Adm. Mackenzie, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 44-75, 2012.