



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE
DO NORTE
CAMPUS NATAL – ZONA NORTE
CURSO TÉCNICO EM COMÉRCIO

BÁRBARA EVELYN SILVA DO NASCIMENTO

PRÁTICA PROFISSIONAL: APLICANDO CONHECIMENTOS TEÓRICOS NA
EMPRESA COMJOL – ZONA NORTE

NATAL/RN

2017



BÁRBARA EVELYN SILVA DO NASCIMENTO

**PRÁTICA PROFISSIONAL: APLICANDO CONHECIMENTOS TEÓRICOS NA
EMPRESA COMJOL – ZONA NORTE**

Relato de prática profissional para fins de trabalho de conclusão de curso apresentado à Coordenação do Curso Técnico em Comércio, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Natal – Zona Norte, como requisito para obtenção do título de Técnico Integrado em Comércio.

Orientação: Marilson Donizetti Silvino, M. Sc.

NATAL/RN

2017



TERMO DE APROVAÇÃO

Aluno: Bárbara Evelyn Silva do Nascimento

Curso: Técnico em Comércio

Período/Ano: 2017.2

Tipo de Documento: Relatório Final de Prática Profissional

Título: PRÁTICA PROFISSIONAL: APLICANDO CONHECIMENTOS TEÓRICOS
NA EMPRESA COMJOL – ZONA NORTE

PARECER

O Relatório final de Prática Profissional foi submetido à Direção Acadêmica do IFRN – Campus Natal – Zona Norte para análise e aprovado como requisito para conclusão do Curso Técnico Integrado em Comércio em ____ de ____ de 2017.

Marilson Donizetti Silvino, M. Sc.

Professor Orientador

Paulo Roberto Pimentel Duavy, M.Sc

Professor Avaliador

REITOR

Wyllys Abel Farkartt Tabosa

PRÓ-REITOR DE ENSINO

Agamenon Henrique Tavares

PRÓ-REITOR DE PESQUISA

Márcio Adriano de Azevedo

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO

Juscelino Cardoso de Medeiros

DIRETOR GERAL DO CAMPUS NATAL – ZONA NORTE

Valdemberg Magno do Nascimento Pessoa

DIRETOR ACADÊMICO

Roberto Rodrigues Cunha Lima

COORDENADOR DO CURSO TÉCNICO EM COMÉRCIO

Paulo Roberto Pimentel Duavy

COORDENADOR DE PESQUISA E INOVAÇÃO

Marcus Vinicius Araújo Fernandes

COORDENADOR DE EXTENSÃO

Fábio Alexandre dos Santos

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus pela força, coragem e paciência para suportar todos os obstáculos na jornada até aqui.

A minha querida mãe, Vanusia, pela dedicação, cuidado e apoio diário na minha formação. Mesmo em determinadas circunstâncias foi dela que tirei a força para seguir em frente.

Agradeço ao meu irmão, meu pai e a parte da minha família pelo incentivo aos estudos.

Agradeço de coração aos meus amigos que nos momentos mais difíceis me fizeram enfrentar tudo sorrindo, coloriram meus dias mais cinzas.

Por fim agradeço aos meus professores e colaboradores que ao decorrer desses anos contribuíram para que eu me torne uma pessoa melhor. Sou imensuravelmente grata ao IFRN campus Zona Norte por fazer parte da minha história, aqui eu cresci pessoalmente e aprendi coisas que vou levar por toda a minha vida.

Dedicatória

Dedico este trabalho a Deus, a minha mãe, ao meus amigos e família que estiveram sempre me incentivando a concluir esse ciclo chamado IFRN.

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis.”

José de Alencar

RESUMO

Este relatório tem como objetivo discorrer sobre a prática profissional executada na empresa COMJOL - unidade Zona Norte, relacionando com assuntos disciplinares aprendidos no decorrer do curso Técnico em Comercio, dando ênfase nas teorias de Logística e Gestão de Serviços. O presente trabalho consta de informações relevantes sobre a organização sede da realização da prática profissional, tais como: Seu surgimento, evolução e características da empresa.

Palavras-chave: COMJOL. Logística. Prática profissional. Gestão de Serviços.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
1.1. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	7
1.2. JUSTIFICATIVA	8
1.3. OBJETIVOS	9
1.3.1. OBJETIVO GERAL	9
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
2.1. LOGÍSTICA	9
2.2. GESTÃO DE SERVIÇOS	10
3. RELATO DE PRÁTICA PROFISSIONAL.....	100
3.1. AS AÇÕES DE LOGÍSTICA DESENVOLVIDAS NA PRÁTICA PROFISSIONAL COM A ORGANIZAÇÃO DOS PRODUTOS NAS PRATELEIRAS	10
3.2. ESTRATÉGIAS DA GESTÃO DE SERVIÇOS NA EMPRESA	11
3.2.1. AUXÍLIO NAS VENDAS	11
3.2.2. ETIQUETAGEM DE PREÇOS E CARTAZES DE PROMOÇÕES	11
4. CONCLUSÕES.....	122
REFERÊNCIAS.....	133

1. INTRODUÇÃO

A Lei 10.097/2000 estabelece que organizações de médio e grande porte devem contratar pessoas de 14 a 24 anos de idade como jovem aprendiz (BRASIL, 2000). Este contrato de trabalho pode ter duração de até dois anos, ao longo desse período, o jovem deve aplicar o conhecimento, construído ao longo da formação na instituição, na empresa, assim combinando o aprendizado teórico com o prático.

Com isso, o objetivo deste trabalho é descrever a relação da prática profissional efetiva do programa Jovem Aprendiz, realizado dentro da empresa COMJOL unidade Zona Norte, com questões disciplinares vistas no curso Técnico em Comércio, dando ênfase nas matérias: Logística e Gestão de Serviços.

Existem razões fundamentais para as organizações adotarem ferramentas da Logística e Gestão de Serviços no desenvolvimento perceptivo da sua atuação no mercado.

Desse modo, o presente trabalho abordará conhecimentos adquiridos tanto em sala de aula como também nas práticas executadas na empresa em questão.

1.1. Caracterização da Empresa

Dados gerais

Razão social	Comercial José Lucena Ltda.
Nome fantasia	COMJOL
Endereço	Av. Dr. João Medeiros Filho, 2839, Potengi – Natal/RN, 59112-490
Área geográfica de atuação	Natal - Zona Norte
Produtos e serviços oferecidos	Materiais de construção, acabamentos e produtos para o lar

Logomarca



A empresa COMJOL atua na área de materiais de construção, acabamentos e produtos para o lar. Com três lojas situadas em Natal e uma em Parnamirim, além de um centro de distribuição, o Comercial José Lucena é hoje umas das líderes de mercado na sua cidade. Foi inaugurada em 1930 por José Cordeiro de Lucena, que abriu seu primeiro armazém de secos e molhados situado em Nova Cruz (RN), em 1937 abre na Rua Chile na Ribeira a sua primeira filial em Natal. Em 1958, com o filho de José Lucena nos negócios, a empresa começa a ter um maior mix de produtos e inaugura uma filial no Alecrim. Quatro anos depois, em 1970, após a morte do fundador a empresa entra de vez no ramo de material de construção. É nos anos 80, com os netos do fundador nos negócios, que a empresa adota o nome comercial COMJOL.

A Comjol tem como missão oferecer, de forma amigável, o maior estoque em materiais para construção e acabamento do mercado, praticando sempre o menor preço possível. Busca como visão estar sempre entre as empresas líderes de mercado no segmento de comércio de materiais para acabamentos em todo Nordeste. Como valores apresenta o compromisso com a satisfação do cliente, a confiabilidade, o respeito ao ser humano e a simplicidade.

1.2. Justificativa

A prática profissional é extremamente necessária para a construção do aprendizado nas disciplinas técnicas vistas ao longo do curso, pois facilita na compreensão das teorias abordadas, capacitando ao aluno uma melhor desenvoltura na aplicação desses assuntos na prática.

Acredita-se que a realização deste trabalho é de imensa relevância, pois poderá servir de exemplo para trabalhos futuros dentro desta instituição, logo torna-se muito importante para a comunidade e outros alunos.

A construção do mesmo é incontestavelmente essencial para o desenvolvimento profissional e pessoal da autora discente, pois foi possível aplicar na prática o conhecimento teórico adquirido.

Por desenvolver a prática dentro de um ambiente comercial, este relatório reflete o aprendizado vivenciado diariamente contextualizando com as teorias discutidas em sala.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo Geral

Discorrer sobre a rotina da prática profissional desenvolvida na empresa COMJOL – Zona Norte, abordando assuntos relacionados ao conhecimento construído durante toda a formação no curso Técnico em Comércio.

1.3.2. Objetivos Específicos

Visualizar as ações de logística desenvolvidas na prática profissional dentro da organização;

Identificar as estratégias de Gestão de Serviços realizadas pela empresa.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Logística

A palavra “Logística” tem origem grega, no sentido matemático significa cálculo e raciocínio lógico. A aplicação dessa gestão em uma empresa de qualquer porte é extremamente importante, pois é peça chave para promover ao cliente um apropriado nível de satisfação através de processos de planejamento e controle de recursos.

Segundo Carvalho (2002, p.31) "Logística é a parte do Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento que planeja, implementa e controla o fluxo e armazenamento eficiente e econômico de matérias-primas, materiais semiacabados e produtos acabados, bem como as informações a eles relativas, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender às exigências dos clientes". Ou seja, basicamente logística é uma operação organizacional que administra todas as atividades de transporte e armazenagem, contribuindo para o aumento do fluxo de produtos da origem até o consumidor final da mercadoria ou serviço, isso para Ballou (1931). Essa administração deve ser aplicada de maneira estratégica, de forma minuciosa e lógica para ser eficaz a sua execução.

As atividades de logística consistem na relação de várias partes, são elas: Fornecedor; fabricante; transportadora; armazéns; varejistas; consumidores finais. Ou seja, exige da correlação feita diretamente ou indiretamente de várias peças para a melhor eficácia dessa gestão.

Ainda na definição de logística, Porter (1989) conceitua essa área em duas sub-áreas, sendo: Logística interna: Envolve o recebimento de materiais, armazenamento e controle do estoque com a paletização e etiquetagem. E Logística externa: Compreende a parte de coleta, armazenagem e distribuição física para os compradores, envolvendo o meio de entrega determinado pelo prazo do fornecedor.

Com tudo isso, é evidente afirmar que a logística é um meio para que as empresas atendam às expectativas do cliente para evitar o fracasso e firmar o seu espaço no mercado.

2.2. Gestão de Serviços

A Gestão de Serviços relaciona pessoas, processos, produtos tecnológicos e parceiros para garantir um alto nível de satisfação dos clientes na compra de produtos ou serviços.

O serviço é um diferencial competitivo que faz a empresa conquistar e fidelizar o cliente mais facilmente. Como diz Razzolini Filho (2010, p.30) “serviço é uma atividade e/ou conjunto de atividades através da qual pretendemos que um produto, ou um conjunto de produtos, satisfaça as necessidades, desejos e/ou expectativas do cliente/consumidor”

As definições de Produto e Serviços são diferentes, pois o primeiro compreende algo tangível, pode ser tocado. Já Serviços é classificado como algo intangível, que não pode ser tocado.

3. RELATO DE PRÁTICA PROFISSIONAL

3.1. Ações de logística desenvolvidas na prática profissional com a organização dos produtos nas prateleiras.

Em um mercado acelerado e mais exigente as organizações que gerenciam da melhor forma a sua logística conseguirão se tornar mais eficazes e eficientes. Ou seja, os processos de logística sendo bem administrado traz vantagem competitiva para as organizações, operando as estratégias da logística a empresa melhora a forma de manuseio dos produtos, a transportação de mercadorias, também como reduz os custos e o tempo de todas as operações.

A logística é um dos pontos importantes para o alcance da satisfação do cliente, essa satisfação auxilia o processo de fidelização do cliente. O início de todo esse processo logístico deve se iniciado desde a transportação de mercadorias, a organização do estoque, também como o arranjo dos produtos nas gôndolas de forma acessível aos clientes e aos vendedores. Além disso é preciso dar atenção ao momento de organizar as mercadorias nas prateleiras pois um manuseio incorreto e um mau alojamento pode danificar o produto, diminuindo e comprometendo a sua qualidade e o valor nele agregado.

.Quando finaliza a quantidade de produtos disponibilizados nas prateleiras é feito uma busca por aquele determinado produto no setor de armazenagem do estoque através da anotação do código do produto, pois é necessário que as mercadorias estejam sempre disponíveis aos consumidores, entendendo a partir de um conceito de logística que a empresa deve fornecer o produto ou serviço procurado pelo cliente no momento em que ele precisa.

Com isso, a autora deste trabalho administra na prática profissional essas teorias aprendidas durante a sua formação técnica.

3.2. Estratégias da Gestão de Serviço na Empresa

3.2.1. Auxílio nas vendas

O ato de vender pode se caracterizar por uma atitude de prestação de serviço, no momento em que defende a qualidade e valor agregado do produto, por exemplo. Com esse conhecimento a aprendiz gerencia a habilidade de convencer um cliente a comprar algo, a explicação e informação sobre um determinado produto para que o consumidor se sinta satisfeito com todo o serviço de maneira geral.

Etiquetagem de preços e cartazes de promoções

A aprendiz realiza a colocação de etiquetas de preços entendendo que isso auxilia no fluxo de procura dos produtos e facilita o momento de aquisição da mercadoria por parte do cliente. Além disso é efetuado a exposição de cartazes de promoção, organizando de forma estratégica para que, além de facilitar a visualização das promoções, também instigar um cliente que entra na loja não com intenção direta de adquirir aquele produto mas acaba levando porque foi atraído pelo preço, forma que a mercadoria estava exposta, entre outros diversos fatores.

Comentado [PRPD1]: Achei pouco explicativo o texto com o tópico mencionado. Sugiro re-escrever.

CONCLUSÕES

Ao final deste relatório de prática profissional desenvolvida na empresa COMJOL - unidade Zona Norte, posso concluir que de fato a relação teoria-prática é importante para desenvolver e tornar eficaz tudo que aprendi durante os quatro anos de curso. Toda essa experiência vivenciada será base para a minha vida pessoal e profissional.

Pude ver na prática os conhecimentos obtidos, passando a compreender mais ainda que a Logística, Gestão de Serviços e todas as outras matérias do curso Técnico em Comércio são essenciais para qualquer empreendimento que queira progredir e se tornar um diferencial excelente no mercado atual extremamente competitivo e exigente.

REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial**: transportes, administração de materiais, distribuição física. São Paulo. Ed. Atlas. 1993.

BRASIL, MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO – MTE. **Manual da aprendizagem**: O que é preciso saber para contratar o aprendiz. 3. Brasília: Brasil, 2009.

CARVALHO, José Meixa Crespo de - **Logística**. 3ª ed. Lisboa: Edições Silabo, 2002.

INFO ABOUT COMPANIES, **informações sobre empresas, Comjol**. Disponível em: <<http://br.infoaboutcompanies.com/Catalog/Rio-Grande-do-Norte/Natal/Loja-de-Materiais-de-Constru%C3%A7%C3%A3o/Comjol>> , 2017.

PORTER, Michel. **A cadeia de valores e a vantagem competitiva**. Vantagem competitiva: criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Campus. 1989. cap.1, p. 31-53

RAZZOLINI FILHO, E. **Gerência de serviços para a gestão comercial**: um enfoque prático. Curitiba: Ibpx, 2010.