



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

CLARA MYKAELLA DE MEDEIROS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**  
**COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO – IFRN NATAL ZONA NORTE**

Natal – RN  
2021

CLARA MYKAELLA DE MEDEIROS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**  
**COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO – IFRN NATAL ZONA NORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Tecnologia em *Marketing* do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em *Marketing*.

Orientador: Alinne Pompeu de Cunha Queiros, M.Sc.

CLARA MYKAELLA DE MEDEIROS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**  
**COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO – IFRN NATAL ZONA NORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Tecnologia em *Marketing* do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Marketing.

Trabalho de Conclusão apresentado e aprovado em 19/03/2021, pela seguinte Banca Examinadora:

---

Alinne Pompeu de Cunha Queiros, M.Sc. – Presidente  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

---

Denise Cristina Momo, M.Sc. – Examinadora  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

---

Marlene Medeiros, Dra. – Examinadora  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

Dedico inteiramente à minha família.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço à Deus, por me permitir todas as boas oportunidades ao longo da minha vida.

À minha mãe Suely e à minha irmã Karyd'ja, por todo apoio e compreensão, sabendo que sempre poderei contar com vocês. Em especial à minha querida avó, Maria de Lourdes, pela sua fé em acreditar no meu potencial, sempre me impelindo à frente, apesar das circunstâncias.

Ao IFRN, em seu corpo docente através do curso de *Marketing*, por ter me proporcionado conhecimento de qualidade, o qual me fez crescer de forma humana e profissional.

À Incubadora Tecnológica para Fortalecimento dos Empreendimentos Econômicos Solidários do IFRN (IFSOL), pela oportunidade de participar de um exímio projeto de extensão universitária ao vivenciar a economia solidária no Rio Grande do Norte.

À Coordenação de Extensão (COEX) do Campus Natal Zona Norte, pelo aprendizado profissional e pelo benefício da criação deste relatório de estágio.

À professora Alinne Pompeu, pelas palavras de incentivo, orientação e suporte na confecção deste trabalho de conclusão.

Aos amigos que a vida acadêmica me trouxe com o passar dos anos.

Por fim, a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu sincero agradecimento.

*“Você não sabe o quanto eu caminhei para chegar até aqui...”*  
A Estrada – **Cidade Negra**

*“O conhecimento não serve de nada, a não ser que se ponha em prática.”*  
**Anton Tchekhov**

## RESUMO

O objetivo desse trabalho é descrever as atividades desenvolvidas no decorrer da prática profissional, referenciando-as com os conteúdos teóricos abordados ao longo do curso Superior Tecnológico em *Marketing*, a fim de criar um diagnóstico situacional seguido de proposta de melhoria. O presente estágio curricular não obrigatório foi realizado no período entre 08/08/2019 e 05/05/2021, com atividades voltadas para o Mundo do Trabalho (estágio ou jovem aprendiz) na Coordenação de Extensão (COEX) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) campus Natal Zona Norte. Foram desenvolvidas atividades relacionadas ao processo de seleção de alunos para prática profissional, às cobranças de pendências, resolução de dúvidas *online* e às atividades remotas realizadas durante a pandemia da Covid-19. Como proposta de melhoria, foram escolhidos 7 detalhes das atividades desenvolvidas, onde foi aplicada a ferramenta 5W2H. Conclui-se que, ao unir a teoria à prática, o estágio supervisionado permite a realização de tarefas relacionadas ao curso de formação acadêmica, agindo de forma educativa e social ao colaborar com o desenvolvimento de habilidades comportamentais.

Palavras-chave: Relatório. Estágio Supervisionado. Redes Sociais Virtuais. Gestão Operacional. Marketing de Relacionamento.

## **ABSTRACT**

This work has the purpose of describing the activities developed during the professional practice, linking them to the theoretical contents covered by the Associate Degree in Marketing in order to create a situational diagnosis followed by an improvement proposal. This non-mandatory internship occurred from the August 8th, 2019 to the May 5th, 2021 with activities focusing in the World of Work (internship or young apprentice program), and took place in the Extension Activities Coordination (COEX) of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Rio Grande do Norte (IFRN) campus Natal Zona Norte. The developed duties include selecting students for professional practice, sending pendency notifications, answering questions online and remote activities related to the COVID-19 pandemic. As for the improvement proposal, 7 details of the activities developed were chosen to be submitted to the 5W2H tool. It is concluded that, by combining theory with practice, the supervised internship allows the accomplishment of tasks related to the associate degree, acting in educational and social ways when collaborating with the development of behavioral skills.

Keywords: Report. Supervised Internship. Virtual Social Networks. Operational Management. Marketing of Relationship.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Linha do tempo histórica do IFRN	12
Figura 2 – Organograma da estrutura organizacional do IFRN – Natal Zona Norte	14
Figura 3 – Organograma da estrutura organizacional interna da COEX	15
Figura 4 – Fluxograma do processo de seleção de alunos	17
Figura 5 – Abertura de vaga no <i>Google Forms</i> para jovem aprendiz	19
Figura 6 – Postagens para redes sociais com utilização da logo da COEX	20
Figura 7 – Postagens para redes sociais com utilização da logo da COEX	21
Figura 8 – Logomarca da COEX em diferentes versões de uso	22
Figura 9 – <i>Instagram</i> , <i>Facebook</i> e grupo do <i>WhatsApp</i> da COEX	23
Figura 10 – Informações de estágio disponíveis para o aluno no SUAP	24
Figura 11 – Planilha de pendências de estágio utilizada pela COEX	26
Figura 12 – Grupos no <i>WhatsApp</i> para informações durante pandemia	28
Figura 13 – Pesquisa à respeito da prática profissional durante Covid19	29
Figura 14 – <i>Folders</i> de divulgação e suspensão das inscrições do projeto	30
Figura 15 – Ferramenta 5W2H para proposta de melhoria	31

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO .....</b>	<b>11</b>
2.1 DADOS GERAIS .....	11
2.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO.....	11
2.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	13
2.4 CARACTERIZAÇÃO DO SETOR.....	14
<b>3 PRÁTICA PROFISSIONAL/ESTÁGIO: RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>16</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL/ESTÁGIO.....	16
3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	16
<b>3.2.1 Processo de seleção de alunos para jovem aprendiz e estágio .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2.2 Cobranças de pendências e/ou resolução de dúvidas através de comunicação <i>online</i>.....</b>	<b>25</b>
<b>3.2.3 Atividades remotas durante a pandemia da Covid-19 .....</b>	<b>27</b>
3.3 PROPOSTA DE MELHORIA.....	30
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>33</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>34</b>
APÊNDICE A – Formulário de identificação.....	38
APÊNDICE B – Panfleto virtual para divulgação.....	39
ANEXO A – Formulário enviado às empresas com vagas para estágio .....	39
ANEXO B – Formulário enviado às empresas com vagas para jovem aprendiz.....	41

## 1 INTRODUÇÃO

O presente estágio curricular não-obrigatório consistiu no desenvolvimento de atividades voltadas à inserção dos alunos do *campus* Natal Zona Norte do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) no Mundo do Trabalho a fim de oferecer experiência profissional através de estágio ou jovem aprendiz, sendo realizado no período entre 08/08/2019 e 05/05/2021 e totalizando 2.640 horas de carga horária.

As atividades foram realizadas na Coordenação de Extensão (COEX), setor responsável por incentivar a entrada dos alunos no mercado de trabalho através da prospecção de vagas para estágio e jovem aprendiz, de atividades de extensão orientadas aos alunos do campus supracitado e realização de eventos e palestras educacionais e/ou profissionalizantes.

Como justificativa, o exposto relatório de estágio supervisionado se faz importante ao possibilitar a união dos conhecimentos aprendidos em sala de aula à prática profissional, contribuindo para o desenvolvimento de práticas comportamentais e profissionais do aluno enquanto proporciona a aplicação da fundamentação teórica às situações reais da prática profissional.

Assim, o objetivo deste relatório será descrever as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio a partir das experiências vivenciadas, realizando uma análise crítica utilizando os conteúdos abordados ao longo do curso como base e com o propósito de permitir a concepção de um diagnóstico situacional seguido de proposta de melhoria.

Dessa forma, o presente trabalho apresenta a seguinte estrutura: inicia descrevendo a organização onde foi realizado o estágio, seus dados gerais, sua evolução histórica, identidade e estrutura organizacional, além da caracterização do setor. Prossegue caracterizando o estágio e as atividades desenvolvidas, como o processo de seleção de alunos para jovem aprendiz e estágio, as cobranças de pendências e resolução de dúvidas *online* e, por fim, as atividades remotas durante a pandemia da Covid-19. Após descrição das atividades, é feita uma proposta de melhoria utilizando a ferramenta de gestão 5W2H. Ao final, são feitas as conclusões do presente trabalho.

## 2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

### 2.1 DADOS GERAIS

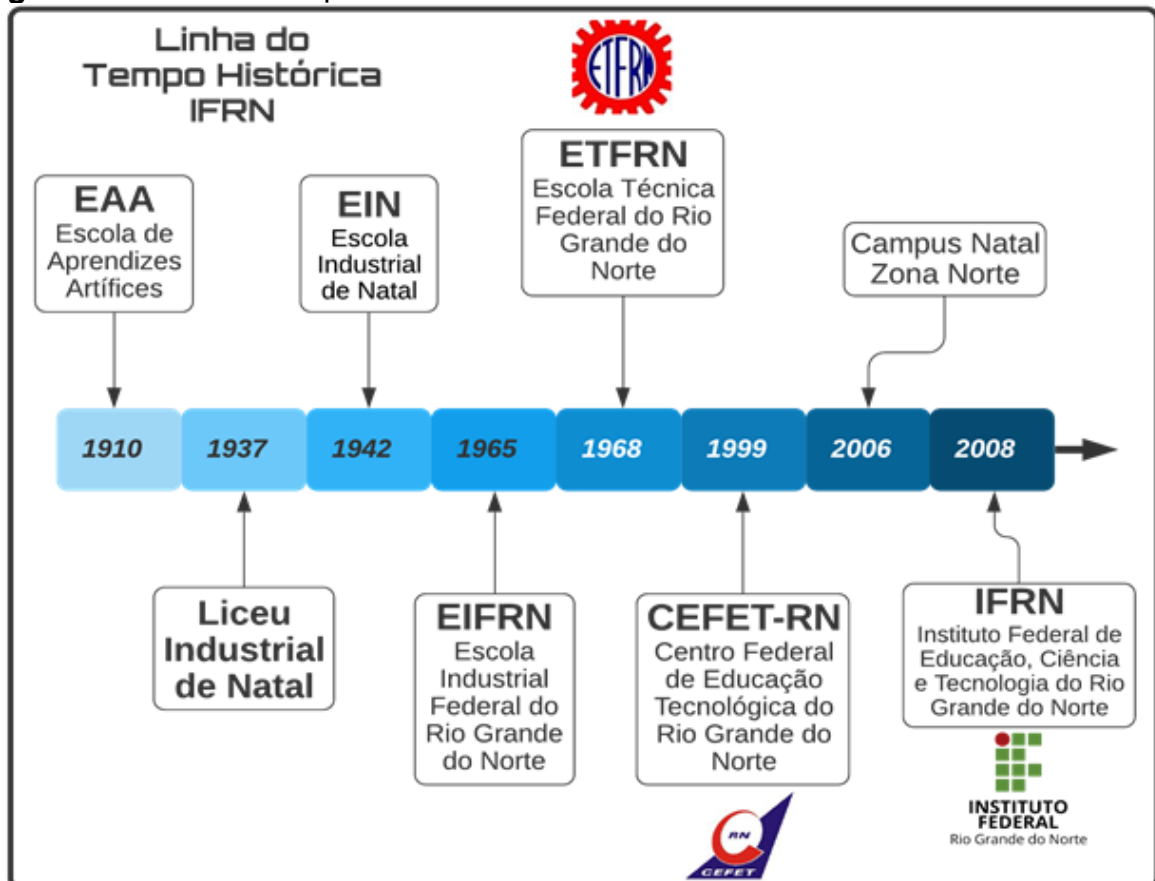
<b>Razão social</b>	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
<b>Nome fantasia</b>	Campus Natal – Zona Norte / IFRN
<b>Endereço</b>	Rua Brusque, 2926 – Conjunto Santa Catarina Bairro Potengi – Natal/RN CEP: 59112-490
<b>Área geográfica de atuação</b>	Zona Norte de Natal/RN
<b>Produtos e serviços oferecidos</b>	Educação de Nível Médio, Técnico e Tecnológico
<b>Quantidade de colaboradores</b>	120
<b>Logomarca</b>	
	

### 2.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO

De acordo com IFRN (2020d) e seguindo a linha cronológica do mesmo, representada pela **Figura 1**, a biografia da Instituição inicia em 1910, com a Escola de Aprendizes Artífices (EAA) ofertando curso primário, de desenho e oficinas de trabalhos manuais. Em 1937, passa a ser chamado de Liceu Industrial de Natal e, em 1942, recebe o nome de Escola Industrial de Natal (EIN). Em 1965 recebe a titulação de Escola Industrial Federal do Rio Grande do Norte (EIFRN), ofertando cursos técnicos de nível médio. Em 1968, passa a chamar-se Escola Técnica Federal do Rio Grande do Norte (ETFRN).

Já no ano de 1999, o ETRN recebeu o novo nome de Centro Federal de Educação Tecnológica do Rio Grande do Norte (CEFET–RN), ofertando educação profissional nos níveis básico, técnico e tecnológico. Em 2006, o CEFET-RN expandiu para 3 novas unidades de ensino descentralizadas, uma delas sendo o *campus* Natal Zona Norte. Em 2008, o projeto de lei 3775/2008 formalizou a “*Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica em todo o Brasil, criando assim os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia*” (BRASIL 2008, pág. 1) e centralizou todos os *campi* espalhados pelo RN sob uma única instituição organizacional. Assim, o CEFET–RN Campus Natal Zona Norte passa a se chamar IFRN Campus Natal Zona Norte, como ainda é conhecido atualmente.

**Figura 1** – Linha do tempo histórica do IFRN



Fonte: IFRN 2020d, adaptado pela autora.

O campus Natal Zona Norte foi inaugurado em 2007 (IFRN, 2020a) e está localizado na área Norte de Natal/RN, a qual corresponde à maior das 4 regiões da capital potiguar em números de extensão territorial e população (SEMURB, 2017). Possuindo um “*terreno de 30.000 m<sup>2</sup>, com área construída, urbanizada e ambientada de 8.122,26 m<sup>2</sup>*” (IFRN, 2020a), o *campus* oferta 4 cursos Técnicos, a saber: Comércio, nas modalidades integrado e Educação para Jovens e Adultos (EJA); Integrado em Eletrônica; Integrado em Informática para *Internet* e Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática. Também são fornecidos dois cursos Superiores: Licenciatura em Informática e Tecnologia em *Marketing*.

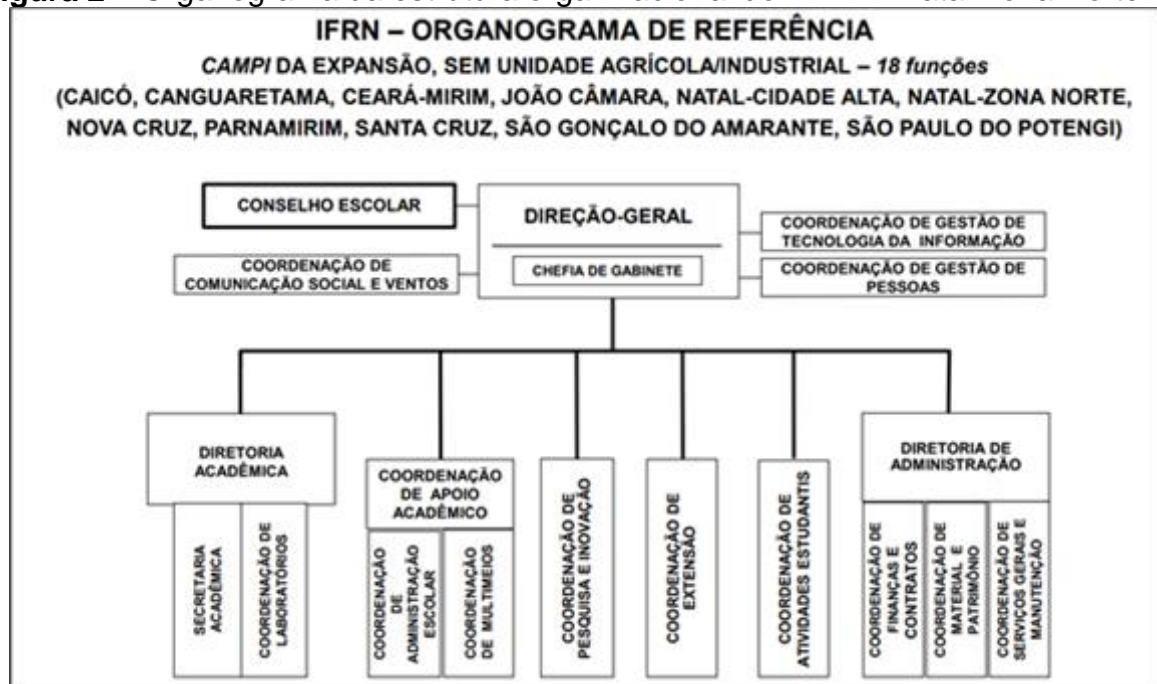
### 2.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O IFRN Natal Zona Norte possui como missão proporcionar, gratuitamente, formação técnica profissional de excelência aos seus alunos, com vivência acadêmica focada na formação humanizada, ética, social, igualitária, inclusiva e cidadã dos estudantes. A seguir, a lista dos valores do IFRN campus Natal Zona Norte:

Gestão democrática, obedecendo aos princípios da participação coletiva nas instâncias deliberativas; Educação de excelência, como fator de desenvolvimento sustentável individual e coletivo, em todos os níveis de ensino; Transparência, através de processos de acompanhamento e comunicação sobre as ações realizadas pelo Campus junto à comunidade; Autonomia, promovendo ações locais e respeitando as particularidades administrativas, bem como as características da localidade na qual o Campus está inserido; Respeito, construindo relações de valorização e atenção às pessoas que fazem parte do Campus, entre elas servidores e alunos e à comunidade em geral; e Responsabilidade social e ambiental, através da diminuição das desigualdades sociais e da geração de oportunidades econômicas, sociais, culturais, científicas e tecnológicas e o desenvolvimento de ações de sustentabilidade ambiental. (IFRN, 2020a).

A **Figura 2** apresenta organograma exibindo a estrutura organizacional do campus Natal Zona Norte, bem como de outros *campi* do IFRN. A Direção Geral, na atual gestão do professor Edmilson Barbalho, é responsável pela administração do *campus* e dispõe de 2 Diretorias e 4 Coordenações. Uma delas, a Coordenação de Extensão, é o setor onde ocorreu o presente estágio e está sob responsabilidade atual da professora Andreza dos Santos Sousa.

**Figura 2** – Organograma da estrutura organizacional do IFRN – Natal Zona Norte



Fonte: IFRN, 2016e.

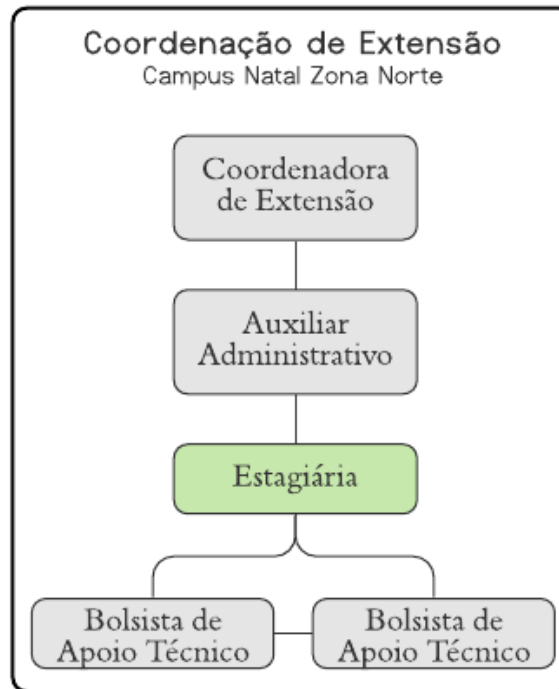
## 2.4 CARACTERIZAÇÃO DO SETOR

O artigo 31 do Estatuto do IFRN (2009c, pág. 14) define que as atividades de extensão são formadas por um “*processo educativo, científico, artístico-cultural e desportivo que se articula ao ensino e à pesquisa de forma indissociável, com o objetivo de intensificar uma relação transformadora entre o IFRN e a sociedade*”. Isso significa que as ações da Coordenação de Extensão (COEX) devem ser voltadas à comunidade em geral (público interno e externo ao *campus*) com projetos e eventos que visem disseminar educação, cultura, esportes e atividades artísticas. Além disso, a COEX também é responsável pela ligação entre os alunos do *campus* e o Mundo do Trabalho, significando a possibilidade de assimilar a teoria da aula ao ambiente prático de trabalho, em uma experiência profissional supervisionada e caracterizada por estágio ou jovem aprendiz.

Assim, o organograma da COEX é apresentado de acordo com a **Figura 3**, possuindo a seguinte estrutura organizacional hierárquica: professor Edmilson Barbalho como Diretor Geral do campus; professora Andreza Sousa como Coordenadora de Extensão; Ricardo Oliveira como Auxiliar Administrativo; a autora

deste trabalho na função de estagiária; e outros dois alunos que atuam como bolsistas de Apoio Técnico.

**Figura 3** – Organograma da estrutura organizacional interna da COEX



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.



### 3 PRÁTICA PROFISSIONAL/ESTÁGIO: RESULTADOS E DISCUSSÃO

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL/ESTÁGIO

Área de atuação	Gestão Operacional e <i>Marketing</i> de Relacionamento
Departamento/Setor	COEX/IFRN Natal Zona Norte
Período	De 08/08/2019 a 05/05/2021
Carga horária	2.640 h
Orientador	Alinne Pompeu de Cunha Queiros
Supervisor	Andreza dos Santos Sousa

O estágio foi desenvolvido entre os meses de agosto/2019 e maio/2021 com a carga horária de seis horas diárias e esteve sob a supervisão das seguintes professoras: Denise Momo (agosto/2019 a abril/2020), Jeniffer Varela (maio/2020 a dezembro/2020) e Andreza Sousa (janeiro/2021 a maio/2021). As atividades foram classificadas utilizando ordem sequencial estabelecida pela autora: primeiro, o detalhamento do processo de seleção de alunos para jovem aprendiz e estágio; após, a explicação de como foram feitas as cobranças de pendências e/ou resolução de dúvidas através de comunicação *online* e, por último, a descrição das atividades remotas durante a pandemia da COVID-19.

#### 3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

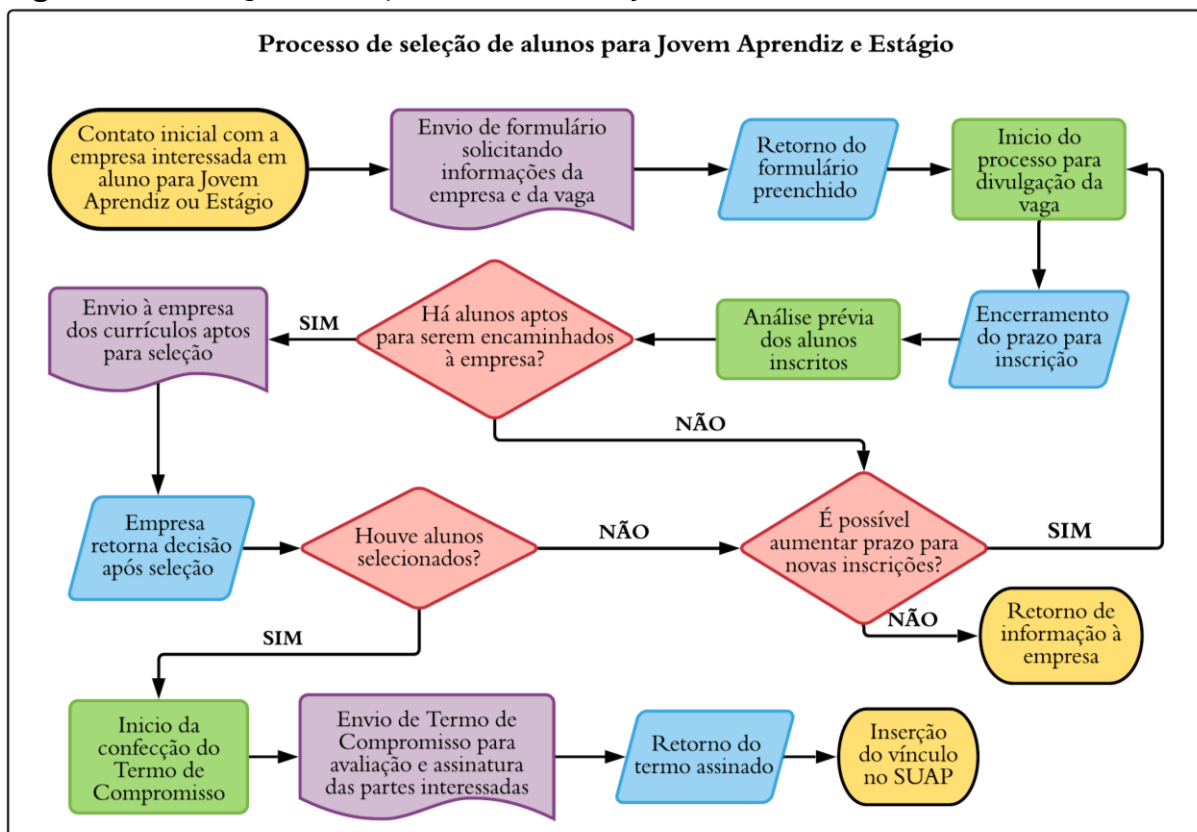
##### 3.2.1 – Processo de seleção de alunos para jovem aprendiz e estágio

A principal atividade exercida no decorrer do estágio esteve relacionada a prestar suporte ao processo de seleção de alunos para trabalharem como jovens aprendizes ou estagiários em empresas parceiras, desde o contato inicial ou captação de vagas até o contrato firmado e inserindo no sistema.

Utilizando a sequência demonstrada no fluxograma da **Figura 4**, para melhor visualização, o processo tem início quando a empresa entra em contato com a COEX pela primeira vez, informando a disponibilidade de uma vaga para jovem aprendiz ou estágio. Uma outra possibilidade é a captação direta das vagas que ocorre quando a

própria COEX entra em contato com a empresa com o objetivo de divulgar os cursos do *campus* e buscando oportunidades de parcerias. Para isto, utiliza-se o panfleto *online* “Perfil Profissional dos alunos do IFRN Campus Natal Zona Norte” (**apêndice B**), o qual é encaminhado às empresas através de *e-mail* ou *WhatsApp*.

**Figura 4** – Fluxograma do processo de seleção de alunos



Fonte: COEX 2020, adaptado pela autora.

Como afirma Kotler e Keller (2012, pág. 512), a comunicação de *Marketing* é uma das formas pela qual "as empresas buscam informar, persuadir e lembrar os consumidores sobre os produtos e marcas que comercializam". Neste sentido, o panfleto virtual foi utilizado para informar às empresas sobre os cursos ofertados, objetivando manter um diálogo para captação de vagas voltadas à prática profissional dos alunos do campus. Complementando, Carvalho *et al.* (2020) vem para indicar a facilidade que a internet trás para a divulgação e interação virtual, de forma que o *marketing* digital acaba aproximando a empresa dos seus consumidores.

Uma vez que a empresa tenha demonstrado interesse na parceira, o passo seguinte é encaminhar o “Formulário para Confecção de Termo de Compromisso” (**anexos A e B**) à empresa, o qual solicita informações como razão social, CNPJ,

endereço, nome e contato do representante da empresa, bem como informações do supervisor/monitor para a vaga requerida. No mesmo documento, tem-se contato com o perfil profissional requerido para a vaga em questão, além de informações acerca do plano de atividades, horário do trabalho e data prevista para início das atividades.

Quando a vaga disponível é para estágio não-obrigatório, modalidade utilizada pela COEX, o formulário (**anexo A**) requisita informações sobre os valores de bolsa e auxílio transporte que serão pagos, além de solicitar informações sobre o seguro obrigatório de estágio, o qual geralmente é preenchido após seleção final. Esses requisitos estão de acordo com a lei do estágio nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, a qual fala sobre a obrigatoriedade do pagamento de bolsa-estágio e auxílio transporte quando o vínculo é de estágio não-obrigatório. A lei supracitada também exige a contratação de um seguro de vida contra acidentes pessoais no nome do estagiário, que deve vir informada no Termo de Compromisso (BRASIL, Lei 11.788/2008).

Se a empresa solicita um aluno para aprendizagem, o formulário (**anexo B**) requisita informações sobre dias e carga horária de trabalho diário, bem como apresenta como deve ser feito o cálculo do salário-mínimo/hora a ser pago ao jovem aprendiz, informação que causa confusão nas empresas e que pode acarretar transtornos caso haja fiscalização do Ministério do Trabalho. Nesse caso, o valor do salário-mínimo hora do jovem aprendiz é regulamentado pela lei nº 13.420, de 13 de março de 2017 que altera o § 2º do art. 428 do decreto-lei 5.452, de 1º de maio de 1943, conhecido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). A nova alteração exprime que “ao aprendiz, salvo condição mais favorável, será garantido o salário-mínimo hora” (BRASIL, Lei 13.420/2017).

Após retorno do formulário preenchido pela empresa, a sequência prossegue para a abertura e divulgação da vaga junto aos alunos do IFRN Campus Zona Norte. O recebimento dos currículos dos alunos interessados é feito através da ferramenta *Google Forms* (**Figura 5**) e as vagas são divulgadas nas redes sociais virtuais da COEX (*Facebook, Instagram* e grupos dentro do *WhatsApp*), criadas especificamente para esta finalidade.

Conforme Gabriel (2010) explica, existe uma diferença entre redes sociais e mídias sociais. Enquanto a primeira denominação é composta por pessoas com um interesse em comum, a segunda está relacionada aos arquivos criados e compartilhados pelas pessoas, que podem ser imagens e textos. Nesse sentido, a

tecnologia entra para favorecer a interação entre um grupo de pessoas e o compartilhamento de conteúdo pela internet. As redes sociais virtuais da COEX surgem para conectar as vagas divulgadas aos alunos interessados na prática profissional como jovem aprendiz ou estágio.

**Figura 5** – Abertura de vaga no *Google Forms* para jovem aprendiz

## Jovem Aprendiz - Atacadão BR 101

Candidatura para Vagas de Jovem Aprendiz de Comércio no Atacadão da BR 101. Enviar formulário até dia 07/Fevereiro/2021 (domingo).

Endereços:  
BR 101: Av. Dão Silveira, 7796 - Pitimbu - Natal/RN, 59066-180

Atividades: Operacionais e Administrativas  
Horário: 08h às 12h ou 14h às 18h  
Incluso: Seguro de Vida, Vale Transporte, Refeição (almoço ou jantar)

**\*\* Oportunidade para contratação ao final do Aprendizado \*\***

Requisitos:

- Carteira de Trabalho
- Idade entre 16 e 22 anos
- Ser aluno do curso de Comércio Integrado, 3° ano (2020)
- Ou ser aluno do curso de Comércio EJA, 5° período - 3° ano (2020)

Caso tenha alguma dúvida, entre em contato com a Coordenação de Extensão, através do e-mail [coex.zn@ifrn.edu.br](mailto:coex.zn@ifrn.edu.br) ou pelo telefone 4006-9508.

O nome e a foto associados à sua Conta do Google serão registrados quando você fizer upload de arquivos e enviar este formulário.

Não é [coex.ifzn@gmail.com](mailto:coex.ifzn@gmail.com)? [Trocar de conta](#)

**\*Obrigatório**

Fonte: COEX 2020, adaptado pela autora.

Tanto o *Google Forms* (**Figura 5**) quanto a divulgação nas postagens das redes sociais possuem informações padronizadas sobre: curso ao qual a vaga é destinada, tipo de contrato ofertado (estágio ou jovem aprendiz), quantidade de vagas disponíveis, plano de atividades da prática profissional, horários e valor da bolsa (quando estágio) ou idade limite (quando aprendizagem), informação e endereço da empresa, dentre outros detalhes que ajudam a direcionar as vagas ao seu público-

destino. Além disso, as postagens contam com informação de prazo limite e *link* para inscrição e envio dos currículos, como pode ser visto na **Figura 6**.

**Figura 6** – Postagens para redes sociais com utilização da logo da COEX



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

As publicações são feitas utilizando a função gratuita do *Canva* (2021), *site* que auxilia a criação de *design* gráfico voltado para publicação em mídias sociais, dentre outras opções. Lá, as postagens seguem *layout* idêntico, prezando por fontes legíveis, em cores contrastantes com o fundo utilizado e destaque para informações mais relevantes, atrelado ao conhecimento assimilado na disciplina de Semiótica e Comunicação Visual.

Nessa etapa, como afirmado por Costa e Caregnatto (2013), é de extrema importância utilizar-se da criatividade nas postagens a fim de conseguir atrair o maior número de alunos interessados que venham a corresponder ao perfil desejável pelas empresas. Assim como exibido na **Figura 7**, as postagens nas redes sociais virtuais também compreendem informações sobre editais, esclarecimentos sobre suspensão de novos contratos e dicas importantes para toda a comunidade do IFRN campus Natal Zona Norte.

Figura 7 – Postagens para redes sociais com utilização da logo da COEX



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Todas as postagens das redes sociais virtuais contam com a inserção da logomarca da COEX (**Figura 8**), a qual foi criada no início do presente estágio, após percepção da necessidade do setor em ter uma marca que pudesse ser reconhecida pelos alunos do campus, o que agregaria confiança e veracidade às informações compartilhadas, conhecimento aprendido na disciplina de Gestão de Marcas e Franquias. Como disse Almeida (2013, pág. 16), a “*marca é um nome que, na maioria das vezes, é visualmente representada por um desenho (logotipo e/ou símbolo), e após experiências reais, virtuais, objetivas ou subjetivas, passa a ter um valor específico*”.

**Figura 8** – Logomarca da COEX em diferentes versões de uso



Fonte: LIMA 2019, adaptado pela autora.

Como ensinado na disciplina de *Marketing Digital*, toda divulgação da COEX é feita através de imagens em alta qualidade compartilhadas nas redes sociais, como mostrado na **Figura 9**. Hoje em dia, as redes sociais funcionam como os principais canais de relacionamento pela *Internet*, ideia que Silva Junior, Pereira e Correia-Neto (2013, pág. 142) corroboram ao afirmarem que as redes sociais virtuais “*têm sido bastante utilizadas como mecanismos de divulgação de informações e negócios*”. A escolha desses 3 locais (*Facebook, Instagram e WhatsApp*) não foi ao acaso pois, de acordo com o portal STATISTA (2021), em janeiro de 2021 foram contabilizadas 2.740 bilhões de contas no *Facebook*, 2.000 bilhões no *WhatsApp* e 1.221 bilhões de usuários no *Instagram*, correspondendo ao primeiro, terceiro e quinto lugar das redes sociais mais utilizadas no mundo.

Figura 9 – Instagram, Facebook e grupo do WhatsApp da COEX

The figure consists of three screenshots illustrating the COEX IFRN Natal Zona Norte's digital presence:

- Instagram Profile:** Shows the profile for @coex.ifzn - Escola. It features a bio with the address: Rua Brusque, 2926, Conjunto Santa Catarina, Potengi, 59112-490 Natal, RN. The page has 292 publications, 233 followers, and 289 following. A prominent post advertises a "JOVEM APRENDIZ COMÉRCIO ATACADÃO" opportunity at Zona Sul BR 101, with a deadline for curriculum submission on 07/02.
- Facebook Page:** Displays the same information as the Instagram profile, including the address and contact details (84 4006-9508). It also features a grid of posts, including one for a "MARGA DE ESTÁGIO INFORMÁTICA PARA INTERNET" course.
- WhatsApp Group:** Shows a group chat titled "CoEx Whats" with a date of 02/02/2021. The main message is a green flyer for the "JOVEM APRENDIZ COMÉRCIO ATACADÃO" opportunity, identical to the one seen in the other screenshots. Below the flyer, a text message repeats the opportunity details and the application deadline.

Fonte: Instagram, Facebook e WhatsApp 2020, adaptado pela autora.



Após finalização do prazo de inscrição, os currículos recebidos dos alunos inscritos passam por uma análise prévia com objetivo de confirmar a coerência entre as informações recebidas e a vaga destinada. Através das informações pessoais acadêmicas de cada aluno, pode-se acessar o período de referência em que se encontram, seus horários de aulas, disciplinas com dependências, histórico escolar e índice de rendimento acadêmico (IRA). Os currículos dos alunos aptos à vaga são encaminhados à empresa para posterior seleção.

Ao receber resposta positiva da empresa após seleção dos alunos, têm-se início a confecção do Termo de Compromisso (estágio) ou Contrato de Trabalho (jovem aprendiz), o qual é prontamente encaminhado às partes interessadas para avaliação e assinatura. Com o retorno do contrato firmado entre o aluno, a empresa concedente e o IFRN, cabe à COEX inserir o vínculo profissional no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), sistema próprio utilizado pelo IFRN, onde será possível visualizar todas as informações do vínculo, como mostra a **Figura 10**.

**Figura 10 – Informações de estágio disponíveis para o aluno no SUAP**  
**Estágio de Clara Mykaella de Medeiros (20181040690006) em INSTITUTO FEDERAL DE EDUCACAO, CIENCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE/CAMPUS NATAL - ZONA NORTE (10.877.412/0009-15)**

**Situação:** Pendências: de visita do orientador, de relatório do estagiário, de relatório do supervisor

**Estagiário:** Clara Medeiros (20181040690006)

**Concedente:** Instituto Federal de Educacao, Ciencia e Tecnologia do Rio Grande do Norte/Campus Natal - Zona Norte

**Orientador:** Alinne Pompeu Cunha de Queiros (2140504)

**Dados Gerais** | Documentação e Aditivos | Visitas do Orientador | Atividades de Orientação | Relatórios de Atividades - Estagiário

Relatórios de Atividades - Supervisor | Dados do Encerramento

Fonte: SUAP, 2020.

### 3.2.2 – Cobranças de pendências e/ou resolução de dúvidas através de comunicação *online*

Após o início do presente estágio verificou-se a existência de muitas pendências nos estágios e/ou aprendizagens dos alunos ligados ao setor. Diante desta demanda, foi percebida a necessidade de implementar outro sistema de cobranças que fosse além das notificações automáticas emitidas pelo SUAP, as quais são facilmente ignoradas, não lidas ou tratadas como *spam* pelas caixas de *e-mail* dos alunos. Foi posta em prática a ideia de utilizar o aplicativo *WhatsApp Business* vinculado ao telefone institucional do setor.

Como afirmou Castro (2018), atualmente o *WhatsApp* é considerado uma das possibilidades mais utilizadas para comunicação entre pessoas e sua preferência é devido a fatores como: confirmação de recebimento e leitura das mensagens, facilidade no envio e recebimento de arquivos (imagens, áudios, documentos), criação de grupos com temáticas em comum, dentre outras possibilidades. Em 2018, surge a versão *WhatsApp Business* para auxiliar as empresas e organizações. Santos diz que a nova versão do aplicativo “é voltada exclusivamente para micro e pequenas empresas [...] entre as suas principais funções estão a de tirar dúvidas e a de responder reclamações automaticamente, a qualquer tempo” (SANTOS, 2018, pág. 26).

Assim, a ferramenta *WhatsApp Business* foi incorporada às atividades para auxiliar nas cobranças de pendências do setor e ajudar no atendimento para resolução de dúvidas. O contato com os estagiários e/ou aprendizes passou a ocorrer de forma presencial e *online*, o que facilitou o suporte no preenchimento de relatórios, documentos solicitados, cobranças do retorno de contratos e aditivos, compartilhamentos de informações, dentre outras. Da mesma forma, o atendimento ao restante da comunidade interna e externa ao campus também ocorreu através do *WhatsApp* do setor, que serviu para divulgação de eventos, palestras, seminários, oficinas e minicursos, bem como prestação de suporte a dúvidas relacionadas.

Todo o contato através do aplicativo foi pautado pela comunicação simples e direta, com envio de *emoticons* para comemorar quando algum problema era solucionado, a fim de criar um vínculo mais próximo ao aluno, como sugerido pela disciplina de *Marketing* de Relacionamento. A palavra *emoticon*, segundo o Dicionário

*Online* de Português, está relacionado à “representação das emoções (expressão facial) pela junção de ícones [...] muito usada em bate-papos e mensagens em redes sociais” (DICIO, 2021). Santos corrobora a ideia da utilização de abreviações e símbolos na linguagem digital, mas ele chama atenção para o fato de que, “todavia, é fundamental diferenciar a linguagem que melhor se aplica ao contexto no qual está inserido [...] uma vez que a comunicação formal deve ser clara e objetiva” (SANTOS, 2018, pág. 29).

As cobranças das pendências são realizadas com regularidade e o controle é feito através de uma planilha no *Google Drive*, como mostra o exemplo da **Figura 11**. As planilhas são atualizadas de forma manual e periódica, onde é possível encontrar informações gerais sobre alunos em prática profissional, como: nome e matrícula, professor orientador, datas de início e término da modalidade de atividade profissional (estágio ou jovem aprendiz), pendências e observações sobre último contato.

**Figura 11** – Planilha de pendências de estágio utilizada pela COEX

MATRÍCULA	PENDÊNCIAS							PROF. ORIENTADOR	CONTATO	
	INICIO	TÉRMINO (ADITIVO)	ATINGIU DATA ENCERRAMENTO	RELAT. SUPER.	RELAT. ESTAG.	VISITA PROF.	OBS		VIA	DATA
XXXXXXXXXX	02/07/2018	03/01/2020	SIM	SIM	SIM		Problema com documentação inserida	XXXXXXXXXX	Whats	27/out
XXXXXXXXXX	20/05/2018	20/11/2018	SIM	SIM	SIM	SIM		XXXXXXXXXX	Whats	27/out
XXXXXXXXXX	14/12/2018	12/11/2019	SIM	SIM	SIM		Necessita aditivo troca de professor	XXXXXXXXXX	Whats	27/out
XXXXXXXXXX	20/03/2019	19/03/2020	SIM	SIM	SIM	SIM		XXXXXXXXXX	Whats	27/out
XXXXXXXXXX	19/02/2020	18/08/2020	SIM	SIM	SIM			XXXXXXXXXX	Whats	27/out
XXXXXXXXXX	10/08/2018	20/12/2019	SIM	SIM	SIM			XXXXXXXXXX	Whats	27/out
XXXXXXXXXX	18/12/2019	19/12/2020	Em Andamento	SIM	SIM	SIM		XXXXXXXXXX	Whats	27/out
XXXXXXXXXX	20/07/2020	20/01/2021	Em Andamento					XXXXXXXXXX	Whats	27/out
XXXXXXXXXX	18/11/2019	17/11/2019	Em Andamento			SIM		XXXXXXXXXX	Whats	27/out
XXXXXXXXXX	17/02/2020	16/08/2020	Aditivo?	SIM	SIM		Retorno de aditivo de tempo	XXXXXXXXXX	Whats	27/out
XXXXXXXXXX	01/01/2020	04/01/2021	Em Andamento	SIM	SIM			XXXXXXXXXX	Whats	27/out
XXXXXXXXXX	03/06/2019	02/06/2020	Aditivo?	SIM	SIM		Retorno de aditivo de tempo	XXXXXXXXXX	Whats	27/out
XXXXXXXXXX	03/02/2020	02/08/2020	Aditivo?	SIM			Retorno de aditivo de tempo	XXXXXXXXXX	Whats	27/out

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

### 3.2.3 – Atividades remotas durante a pandemia da COVID-19

Devido ao estado de emergência de saúde pública causada pela pandemia do novo coronavírus (COVID-19), o atendimento presencial da COEX foi suspenso por tempo indeterminado pela Portaria Nº 501/2020 (IFRN, 2020f), passando a acontecer somente de forma remota. A Portaria Nº 76/2020 (IFRN, 2020g) suspendeu todas as cobranças de pendências, novas contratações de jovem aprendiz e/ou estágio, divulgação de vagas externas e de parceiros, dentre outras, instaurando a modalidade remota do presente estágio, importante para prestar suporte ao crescimento da demanda dos alunos com dúvidas em relação a preenchimento *online* de documentações e sobre suas atividades profissionais.

Diante deste momento delicado, a presença *online* do setor se fez necessária para repassar informações e instruções normativas referentes aos contratos de trabalho de Aprendizes e Estagiários, bem como sanar as diversas dúvidas que surgiram com a inesperada situação. Os autores Vicari, Selbach e Magnus (2020, pág. 3) corroboram essa necessidade ao afirmarem que “em tempos de distanciamento social, a *Internet* é fundamental para que essa comunicação ocorra e as pessoas mantenham suas atividades de forma completa”. Baptista (2016) também defende a importância de se manter um relacionamento entre a empresa e o cliente em tempos de crise.

E, como já vinha sendo feito no decorrer dos 7 meses iniciais do presente estágio, o atendimento aos alunos em prática profissional continuou acontecendo de forma *online* por meio do aplicativo *WhatsApp Business*, agora com ainda mais relevância. Para ajudar o envio de informações e normativos de interesse coletivo, foram criados grupos no aplicativo para reunir todos os estagiários e todos os aprendizes do IFRN campus Natal Zona Norte, como mostra a **Figura 12**.

**Figura 12** – Grupos no WhatsApp para informações durante pandemia



Fonte: *WhatsApp* 2020, adaptado pela autora.

A fim de verificar as condições de trabalho dos alunos em prática profissional de estágio ou jovem aprendiz, foram realizadas 3 pesquisas através do *Google Forms* (**Figura 13**) para levantamento da situação de trabalho utilizando conhecimento aprendido na disciplina de Pesquisa e Análise de Mercado. Após aplicação, os dados foram inseridos em planilha e, analisando as informações recebidas, fez-se necessário entrar em contato com alguns alunos em particular, os quais informaram situações de trabalho aquém do padrão sanitário necessário (oferta de máscaras descartáveis, álcool em gel, distanciamento entre colaboradoras).

**Figura 13** – Pesquisa a respeito da prática profissional durante Covid19

1. Qual seu nome?\*

Escreva uma ou algumas palavras... 999

2. Qual sua matrícula?\*

Escreva uma ou algumas palavras... 500

3. Como está a situação do seu estágio?\*

Home Office? Presencial? Suspensão das atividades? Suspensão do contrato? Duração determinada? Caso esteja trabalhando presencialmente, a empresa está tomando cuidado de oferecer álcool em gel, máscaras, escalas de trabalho ou outros detalhes? Sinta-se à vontade para comentar o que achar pertinente.

Escreva uma ou algumas palavras... 999

4. Existe alguma dúvida que você quer se informar?

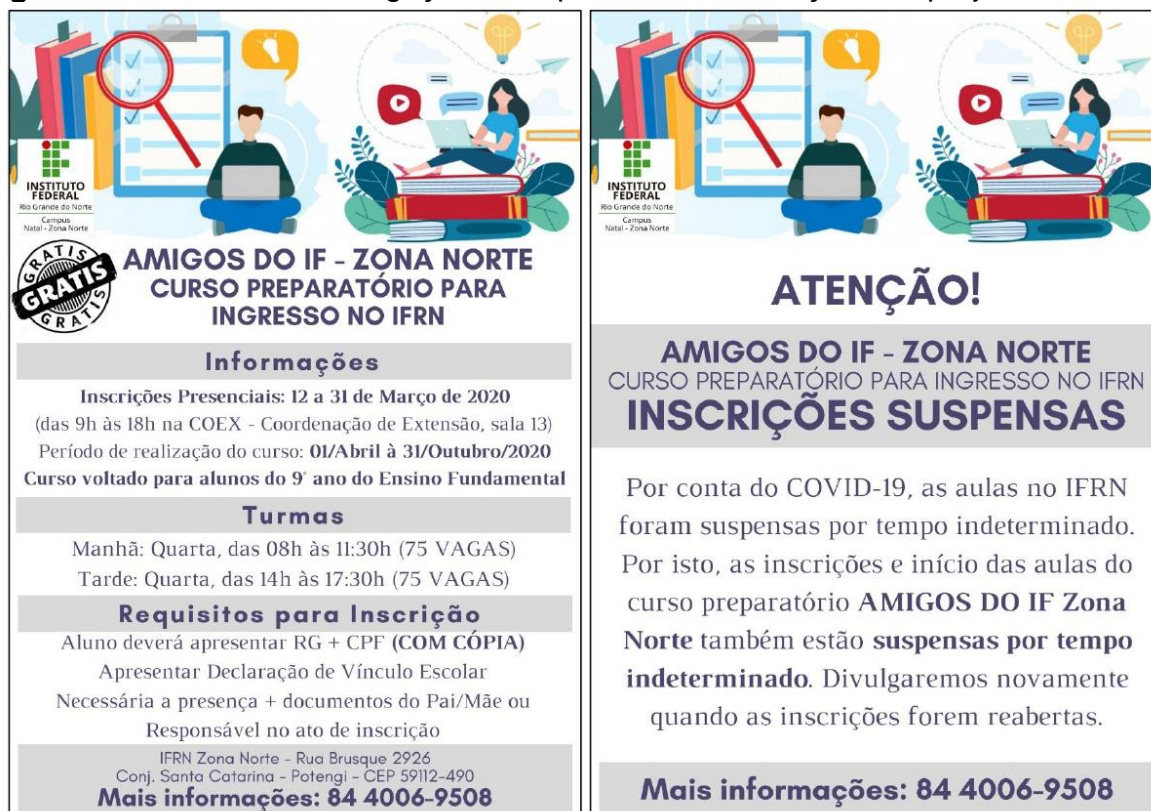
Entraremos em contato com a resolução.

Escreva uma ou algumas palavras... 999

Fonte: *Google Forms* 2020, adaptado pela autora.

Por fim, com a suspensão das atividades presenciais do *campus*, o projeto de extensão “*Amigos do IFZN*” (nome dado ao curso preparatório para as provas de admissão ao IFRN), que estava com as inscrições abertas e previsão de início das aulas para abril, foi suspenso. Dessa maneira, fez-se necessário entrar em contato com os pais e/ou responsáveis de, aproximadamente, 50 alunos já matriculados, para explicar o motivo da suspensão do projeto de extensão. Além desse contato pelo *WhatsApp Business*, também foi necessário comunicar a suspensão do projeto para toda a comunidade externa, utilizando *folders* postados nas redes sociais do setor, como mostra a **Figura 14**.

Figura 14 – Folders de divulgação e suspensão das inscrições do projeto



**INSTITUTO FEDERAL**  
Rio Grande do Norte  
Campus  
Natal - Zona Norte

**GRATIS**

**AMIGOS DO IF - ZONA NORTE**  
**CURSO PREPARATÓRIO PARA**  
**INGRESSO NO IFRN**

**Informações**

Inscrições Presenciais: 12 a 31 de Março de 2020  
(das 9h às 18h na COEX - Coordenação de Extensão, sala 13)  
Período de realização do curso: 01/Abril à 31/Octubro/2020  
Curso voltado para alunos do 9º ano do Ensino Fundamental

**Turmas**

Manhã: Quarta, das 08h às 11:30h (75 VAGAS)  
Tarde: Quarta, das 14h às 17:30h (75 VAGAS)

**Requisitos para Inscrição**

Aluno deverá apresentar RG + CPF (COM CÓPIA)  
Apresentar Declaração de Vínculo Escolar  
Necessária a presença + documentos do Pai/Mãe ou Responsável no ato de inscrição

IFRN Zona Norte - Rua Brusque 2926  
Conj. Santa Catarina - Potengi - CEP 59112-490  
**Mais informações: 84 4006-9508**

**ATENÇÃO!**

**AMIGOS DO IF - ZONA NORTE**  
**CURSO PREPARATÓRIO PARA INGRESSO NO IFRN**  
**INSCRIÇÕES SUSPENSAS**

Por conta do COVID-19, as aulas no IFRN foram suspensas por tempo indeterminado. Por isto, as inscrições e início das aulas do curso preparatório **AMIGOS DO IF Zona Norte** também estão **suspensas por tempo indeterminado**. Divulgaremos novamente quando as inscrições forem reabertas.

**Mais informações: 84 4006-9508**

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

### 3.3 PROPOSTA DE MELHORIA

A ferramenta 5W2H também pode ser reconhecida como plano de ação, pois serve como um plano para empreender melhorias a diversos processos, em diferentes situações, auxiliando a tomar decisões do planejamento. Por ser uma ferramenta simples de usar, a sigla 5W2H é composta por 7 palavras-chave ou perguntas que significam: *What* ou o que fazer; *When* ou quando fazer; *Where* ou onde fazer; *Why* ou por que fazer; *Who* ou quem irá fazer; *How* ou como fazer; e *How Much* ou quanto custará (NAKAGAWA, 2014).

Assim, com o intuito de apresentar melhorias para todas as atividades descritas do presente estágio na COEX, foi elaborado um plano de ação baseado na ferramenta supracitada, como mostra a **Figura 15**.

Figura 15 – Ferramenta 5W2H para proposta de melhoria

5W2H							
	What - O quê?	When - Quando?	Where - Onde?	Why - Por quê?	Who - Quem?	How - Como?	How Much - Quanto?
Processo de seleção de alunos para Estágio / Jovem Aprendiz	Divulgação de vagas através de aplicativo	Eventualmente	Smartphones	Melhor ideia em comparação com blog, podendo ser acessado rapidamente	Alunos de Info para Internet (parceria projeto)	Criação de aplicativo	Desconhecido
	Conta profissional	Eventualmente	Site canva.com	Agilizar a criação das postagens em diferentes tamanhos, utilizando fonte e cores padronizadas	COEX	Pagamento mensal	R\$30,82
	Marketing de Relacionamento	Eventualmente	Mídias Sociais Virtuais	Criação de vínculo com os alunos no Mundo do Trabalho ou Projetos de Extensão	Estagiário e bolsistas da COEX	Planilhas	Sem custo
Cobrança de Pendências	Relatórios Virtuais	Eventualmente	SUAP	Agilizar relatórios de Estágio / Jovem Aprendiz evitando acúmulo de pendências ao desvincular necessidade de documentação impressa/escaneada	Equipe de T.I. responsável pelo SUAP	Inserção pelo próprio aluno ou pelo supervisor de Estágio / monitor de Aprendizagem	Sem custo
	Resolução de Pendências	Periodicamente	SUAP	Lembrete da obrigatoriedade de resolução de pendências de Estágio / Jovem Aprendiz	COEX	SUAP, durante renovação de matrícula acadêmica	Sem custo
	Encerramento / Pausa Compulsória	Eventualmente	SUAP	Encerramento / Pausa compulsória em casos de alunos que abandonam o IFRN ou que não demonstram interesse na resolução das pendências	Coordenador / Téc. Administrativo da COEX	SUAP	Sem custo
Atividades Remotas	Contratos Digitais	Eventualmente	SUAP	Agilizar confecção e assinaturas de contratos e/ou aditivos de Estágio / Jovem Aprendiz	Estagiário da COEX	SUAP	Sem custo

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Como exibido na ferramenta 5W2H, foram escolhidas 7 detalhes das atividades desenvolvidas, para as quais foram indicadas as seguintes propostas de melhoria:

- a) **Processo de seleção de alunos para jovem aprendiz e estágio:** em contrapartida à criação de um *blog* para divulgação, como planejado anteriormente à pandemia, é sugerida a criação de um aplicativo para divulgação, que pode ser tanto para sistema *Android* ou *IOS* e criado em parceria com alunos do curso de Informática para *Internet*, por ser mais facilmente acessado através de *smartphones*. Já em relação ao *site Canva* para criação dos *layouts* de divulgação de vagas ou outras informações pertinentes, é sugerida a conta profissional da plataforma buscando agilizar a criação das postagens, em diferentes formatos, com cores e fontes padronizados. Por fim, quanto ao *marketing* de relacionamento, é sugerida a criação de planilhas com informações sobre aniversários dos alunos em prática profissional, para criação de postagens de felicitações, buscando aproximá-los da COEX e não atrelando o contato somente a cobranças de pendências.



- b) **Cobranças de pendências e/ou resolução de dúvidas através de comunicação *online*:** sobre a necessidade de inserção dos relatórios no SUAP, é sugerida a inserção de relatórios virtuais, com visto e assinaturas digitais, a fim de evitar acúmulo de pendências por desvincular a necessidade da documentação impressa e escaneada. Quanto à resolução de pendências, é sugerido o lembrete da obrigatoriedade da entrega de relatórios e demais documentos quando os alunos forem renovar a matrícula acadêmica *online*, incentivando-os à regularização da situação. Por fim, no que diz respeito à situação de alunos que abandonam os cursos ou não demonstram interesse em regularizar as pendências de estágio ou jovem aprendiz, é sugerida pausa/encerramento compulsório, logicamente, após diversas tentativas de contato e prazo para retorno.
- c) **Atividades remotas durante a pandemia da Covid-19:** com propósito de agilizar a confecção e requerimento de assinaturas para contratos ou aditivos de estágio ou jovem aprendiz, é sugerido que o estagiário da COEX tenha permissão para criação de documentos e requerimentos no SUAP, de forma *online*.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como dito, o estágio supervisionado objetiva unir a teoria à prática, complementando os conhecimentos adquiridos em sala de aula. Trata-se de uma oportunidade de executar tarefas relacionadas ao curso de formação acadêmica, dando oportunidade para desenvolver habilidades comportamentais, além de criar uma boa rede de contatos, o conhecido *networking*.

Dessa forma, considero o estágio na Coordenação de Extensão do IFRN campus Natal Zona Norte como uma experiência bastante enriquecedora. Este me possibilitou contato com todo o processo administrativo exigido em repartições públicas, propiciou pôr em prática o aprendizado decorrente do curso de *Marketing* e o aperfeiçoamento dos conhecimentos no pacote *Office*, *Internet* e programas diversos, além de aprimoramento nas práticas profissionais com responsabilidade, dedicação, proatividade e senso crítico.

A maior dificuldade enfrentada foi referente à adaptação da modalidade remota, o que aconteceu após suspensão das atividades presenciais derivada da pandemia da Covid-19. Em diversos momentos, o presente estágio requereu bastante flexibilidade no desenvolvimento das atividades, bem como jogo emocional para lidar com os alunos que continuaram em trabalho presencial. Houve casos de alunos que entraram em contato por estarem desanimados com o futuro ou até mesmo com familiares adoecidos, o que exigiu o desempenho do meu papel de forma mais empática e profissional possível.

O objetivo do presente relatório de estágio supervisionado foi atingido, pois foram descritas as principais atividades desenvolvidas na COEX, as quais foram fundamentadas na teoria do curso de *Marketing*. Com o encerramento do curso, minhas perspectivas de atuação no mercado de trabalho se voltam ao serviço administrativo, uma vez que pude vislumbrar na prática parte do processo relacionado ao setor.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M.. **Penso, Logo, Crio – Projeto de E-Book sobre Identidade Visual**. Centro Universitário de Brasília. Brasília, 2013. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/4016/1/21005800.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2021.

BAPTISTA, R.. **Marketing de relacionamento em tempos de crise**. Administradores.com, 2016. Disponível em: <https://administradores.com.br/noticias/marketing-de-relacionamento-em-tempos-de-crise>. Acesso em 25 fev. 2021.

BRASIL. Congresso Nacional. **Projeto de Lei Complementar nº 3775/2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=405479>. Acesso em: 15 nov. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008**. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943, e a Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis nos 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6º da Medida Provisória no 2.164-41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm). Acesso em: 16 fev. 2021.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.420, de 13 de março de 2017**. Altera dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para incentivar a formação técnico-profissional de adolescentes e jovens em áreas relacionadas à gestão e prática de atividades desportivas e à prestação de serviços relacionados à infraestrutura, à organização e à promoção de eventos esportivos e dá outras providências. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Lei/L13420.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13420.htm). Acesso em: 25 fev. 2021.

CANVA. **Crie designs para tudo. Publique onde quiser**. Austrália, 2021. Disponível em: [https://about.canva.com/pt\\_br/](https://about.canva.com/pt_br/). Acesso em 27 fev. 2021.

CARVALHO, A. E., ESTEVER, P. F., SOUSA, B. B., CATARINO, A. P.. **Perspectiva conciliadora do marketing relacional e digital: um olhar no contexto organizacional**. European Journal of Applied Business and Management, v.6, n. 3, p. 65-79, 2020. Disponível em: <https://nidisag.isag.pt/index.php/IJAM/article/view/515>. Acesso em 04 Abr. 2021.

CASTRO, D. L. D. S.. **WhatsApp e Email Marketing: Estudo descritivo sobre a utilização do WhatsApp e do Email como ferramentas de comunicação publicitária.** Uni-FACEF. Franca, 2018. Disponível em: <http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/rec/article/view/1742>. Acesso em: 13 fev. 2021.

COSTA, A., CAREGNATTO, M. I. M.. **A influência das redes sociais na captação e seleção de talentos: um estudo realizado nas agências de emprego de Caxias do Sul/RS.** Revista Global Manager Acadêmica, v. 2 n. 2, 2013. Disponível em: <http://ojs.fsg.br/index.php/globalacademica/article/view/780>. Acesso em 14 fev. 2021.

EMOTICON. In: DICIO, **Dicionário Online de Português.** Porto: 7Graus, 2021. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/emoticon/>. Acesso em 25 fev. 2021.

GABRIEL, Martha. **Marketing na Era Digital.** São Paulo: Novatec Editora, 2010.

GARRIDO, Toni; et al. A Estrada. In: **Quanto Mais Curtido Melhor.** Rio de Janeiro: Sony Music, 1998. Disponível em: <https://youtu.be/VsR3i0AaftI>. Acesso em 21 nov. 2020.

IFRN. **Apresentação.** Natal – RN, 2020a. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/campus/natalzonanorte/institucional/missao-visao-e-valores>. Acesso em: 02 ago. 2020.

\_\_\_\_\_. **Assessoria de Relações com o Mundo do Trabalho.** Rio Grande do Norte, 2021b. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/extensao/asremt>. Acesso em 27 fev. 2021.

\_\_\_\_\_. **Estatuto do IFRN.** Natal – RN, agosto 2009c. Disponível em: [https://portal.ifrn.edu.br/campus/copy\\_of\\_reitoria/arquivos/Estatuto IFRN 31 08 09\\_FINAL-PUBLICADA\\_NO\\_DOU.pdf](https://portal.ifrn.edu.br/campus/copy_of_reitoria/arquivos/Estatuto_IFRN_31_08_09_FINAL-PUBLICADA_NO_DOU.pdf). Acesso em 16 nov. 2020.

\_\_\_\_\_. **Histórico.** Rio Grande do Norte, 2020d. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/institucional/historico>. Acesso em: 02 ago. 2020.

\_\_\_\_\_. **Organograma IFRN.** In: Anexo II à resolução nº 31/2016-CONSUPE – Estrutura Organizacional de Referência do IFRN. Rio Grande do Norte, 2016e. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/institucional/arquivos/organograma-ifrn/view>. Acesso em: 02 ago. 2020.

\_\_\_\_\_. **Portaria nº 501 – RE/IFRN, de 17 de março de 2020.** Determina a suspensão das atividades acadêmicas e administrativas, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, por tempo indeterminado. Rio Grande do Norte, 2021f. Disponível: <https://portal.ifrn.edu.br/campus/ipanguacu/publicacoes/portaria-no-501-2020-suspensao-das-atividades-no-ifrn>. Acesso em: 17 nov. 2020.

\_\_\_\_\_. **Portaria nº 76/2020 – DG/ZN/RE/IFRN, de 03 de abril de 2020.** Aprova os planos de trabalhos setoriais administrativos do Campus, em home office, com efeitos retroativos ao dia 18 de março, data em que foram suspensas as atividades presenciais no IFRN por tempo indeterminado. Rio Grande do Norte, 2021g. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/campus/natalzonanorte/arquivos/portaria-n-o-76-2020-dg-zn-processos-de-plano-de-trabalho-setoriais-administrativos/>. Acesso em: 17 nov. 2020.

KOTLER, P., KELLER, K. L.. **Administração do Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LIMA, D.. **Manual de Identidade Visual – COEX**. Natal – RN, 2020. Disponível em: [https://drive.google.com/file/d/1InT32scWjSrf6K-M-zWnRvP2vL5F\\_kg1](https://drive.google.com/file/d/1InT32scWjSrf6K-M-zWnRvP2vL5F_kg1). Acesso em: 21 nov. 2020.

NAKAGAWA, M.. **5W2H – Plano de Ação para Empreendedores**. São Paulo: Editora Globo, Movimento Empreenda, 2014. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/5W2H.pdf>. Acesso em: 04 mar. 2021.

SANTOS, V. D. C.. **Uso do WhatsApp como uma ferramenta de comunicação interna: um estudo de caso na Prefeitura de São Félix–BA**. UFRB. Cachoeira, 2018. Disponível em: [https://www.ufrb.edu.br/gestaopublica/images/phocadownload/20181TCCconcluidos/SANTOS\\_Uso\\_Whatsapp\\_ferramenta\\_comunicacao\\_interna.pdf](https://www.ufrb.edu.br/gestaopublica/images/phocadownload/20181TCCconcluidos/SANTOS_Uso_Whatsapp_ferramenta_comunicacao_interna.pdf). Acesso em: 15 fev. 2021.

SEMURB. Prefeitura de Natal. **Conheça Melhor o seu Bairro – Zona Norte**. Plano Diretor da Região Administrativa Norte, 2017. Disponível em: <https://natal.rn.gov.br/semurb/planodiretor/paginas/menu/aba5/pagina1.php>. Acesso em: 15 nov. 2020.

SILVA JUNIOR, A. P.; PEREIRA, F. A.; CORREIA-NETO, J. S.. **Engajamento digital: um estudo com páginas de instituições de ensino superior no Facebook**. Revista Brasileira de Administração Científica, Aquidabã, v.4, n.2, p.140-157, 2013. Disponível em: <https://www.sustenere.co/index.php/rbadm/article/view/ESS2179-684X.2013.002.0010/303>. Acesso em: 13 fev. 2021.

STATISTA. **Global social networks ranked by number of users 2021**. Hamburgo, 2021. Disponível em: <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>. Acesso em: 15 fev. 2021.

TCHEKHOV, Anton. In: **Frase de Anton Tchekhov**. Disponível em: <https://kdfrases.com/frase/155142>. Acesso em 15 mar. 2021.

VICARI, S. R., SELBACH, C. J., MAGNUS, A. P. M.. **A importância da comunicação durante a pandemia COVID-19: relato de caso nos canais de comunicação da Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)**. RevIU – Revista Informação & Universidade, Brasília, v. 2, n. esp. Dossiê COVID-19, jul./dez.2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/33/33>. Acesso em: 13 fev. 2021.

## APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO

<b>Dados do Relatório</b>	
Título e Subtítulo: Relatório de Estágio Supervisionado – Coordenação de Extensão IFRN Natal Zona Norte	Data: 19/03/2021
Título do projeto/programa/plano: Trabalho de Conclusão de Curso	
Autor: Clara Mykaella de Medeiros	
Instituição e endereço completo: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte Campus Natal Zona Norte Rua Brusque, 2926, Conjunto Santa Catarina, Potengi – Natal/RN CEP: 59112-490 (84) 4006-9501	
<p>Resumo:</p> <p>O objetivo desse trabalho é descrever as atividades desenvolvidas no decorrer da prática profissional, referenciando-as com os conteúdos teóricos abordados ao longo do curso Superior Tecnológico em <i>Marketing</i>, a fim de criar um diagnóstico situacional seguido de proposta de melhoria. O presente estágio curricular não obrigatório foi realizado no período entre 08/08/2019 e 05/05/2021, com atividades voltadas para o Mundo do Trabalho (estágio ou jovem aprendiz) na Coordenação de Extensão (COEX) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) campus Natal Zona Norte. Foram desenvolvidas atividades relacionadas ao processo de seleção de alunos para prática profissional, às cobranças de pendências, resolução de dúvidas online e às atividades remotas realizadas durante a pandemia da Covid-19. Como proposta de melhoria, foram escolhidos 7 detalhes das atividades desenvolvidas, onde foi aplicada a ferramenta 5W2H. Conclui-se que, ao unir a teoria à prática, o estágio supervisionado permite a realização de tarefas relacionadas ao curso de formação acadêmica, agindo de forma educativa e social ao colaborar com o desenvolvimento de habilidades comportamentais.</p>	
Palavras-chave/descriptores: Relatório. Estágio Supervisionado. Redes Sociais Virtuais. Gestão Operacional. Marketing de Relacionamento.	
Nº de páginas: 41	
Jornada de trabalho: Segunda à Sexta, das 12:00h às 18:00h	Horas semanais: 30h
Total de horas: 2.640h	
Observações/notas:	

## APÊNDICE B – PANFLETO VIRTUAL PARA DIVULGAÇÃO



**Perfil Profissional**  
dos alunos do

**IFRN**  
Campus Natal Zona Norte



**Técnico Integrado em Eletrônica**

- Duração: 4 anos
- Profissional capaz de prestar assistência técnica nas áreas de Eletrônica, Manutenção e Instrumentação Eletrônica, Telecomunicações, Automação e Laboratórios de Ensaios Eletrônicos.
- Pode atuar em diversas instituições públicas ou privadas, da indústria, comércio e prestadoras de serviços; empresas que atuem na instalação, manutenção, comercialização e utilização de equipamentos e sistemas eletrônicos; prestadoras de serviços de telecomunicações; empresas na área de automação, informática, têxtil, de produtos eletrônicos, dentre outras.

**Técnico Integrado em Comércio**

- Duração: 4 anos
- Profissional que possui conhecimentos diversos, com aplicação da informática e legislações específicas e capaz de prestar apoio às necessidades empresariais nas diversas áreas, como Logística, Finanças, Marketing, Gestão de Pessoas, Gestão de Vendas, Estratégias e Mapeamento de Processo.
- Capaz de atuar em empresas comerciais, indústrias, prestadoras de serviços, terceiro setor e serviço público.

**Superior Tecnólogo em Marketing**

- Duração: 3 anos
- Profissional que identifica tendências do mercado consumidor, estuda oportunidades de venda de produtos e serviços, bem como elabora campanhas. Sua principal função é satisfazer clientes e garantir retorno positivo à marcas e empresas, sendo capaz de atuar em diversas instituições, independente do porte e ramo de atuação, sendo públicas ou privadas.
- Pode exercer funções de Assessoria em Marketing, Analista de Comunicação e Marketing, Especialista em Marketing, dentre outras.

**Técnico Integrado em Informática para Internet**

- Duração: 4 anos
- Profissional que poderá exercer funções de Gerente de Projeto, Analista de Sistemas, Analista de Requisitos, Programador, Testador de Softwares, Implantador e Suporte de Sistemas, Web-Design, Analista de Banco de Dados, dentre outras.
- Pode atuar em diversas instituições públicas ou privadas; indústria e comércio; empresas de desenvolvimento de softwares; agências de publicidade e propaganda; provedores de internet; comunicação; escolas e universidades; e no setor de tecnologia da informática.

**Técnico Subsequente em Manutenção e Suporte para Informática**

- Duração: 2 anos
- Profissional que prestará assistência técnica nas áreas de Manutenção em Informática, Manutenção Eletrônica e Redes de Computadores, realizando suporte técnico, especificação, instalação e operação de equipamentos, manutenção preventiva e corretiva, vistorias e elaborações de relatórios técnicos.
- Pode atuar em diversas instituições, oferecendo suporte ao usuário, elaboração e implementação de pequenos projetos de instalação, atualização ou ampliação do parque tecnológico da instituição, bem como atividades de gestão.

**Superior Licenciatura em Informática**

- Duração: 4 anos
- Profissional capaz de atuar em áreas relacionadas à Informática, desenvolvendo softwares, sistemas de desktop e web, websites, manutenção, suporte e gestão de Tecnologia da Informação (hardware ou software)
- Capacitado para analisar, especificar, desenvolver, documentar e testar aplicações de softwares; instalar e configurar ferramentas de hardwares e redes locais de computadores; utilizar o conhecimento específico da computação como ferramenta para desenvolver aplicações e websites dinâmicos, além de realizar manutenção em sistemas de informática.

**Informações Importantes**

**Estágio Não-Obrigatório:**

- Regido pela Lei 11.788/2008
- Com direito a bolsa (preferencialmente 1/2 salário mínimo) + auxílio transporte, recesso e seguro de vida
- Plano de atividades alinhado ao curso de origem
- Como contratar: Termo de Compromisso + Plano de Atividades + Seguro de Vida
- Carga horária semanal: Até 30h por semana
- Quem pode contratar: Qualquer organização
- Duração do contrato: Por 6 meses, podendo durar até 2 anos

**Jovem Aprendiz:**

- Regido pela Lei 10.094/2000 e Decreto nº 9.579/2018
- Contrato especial de trabalho, conforme Lei do Aprendizagem + salário de R\$ 613,00 (aprox.)
- Como contratar: Contrato de Trabalho + Carteira de Trabalho com CBO (Classificação Brasileira de Ocupações) do curso correspondente
- Carga horária semanal: 25h por semana (16h na empresa + 9h no IFRN)
- Quem deve contratar: Empresas com + de 7 funcionários
- Duração do contrato: Entre 1 e 2 anos

**Clique no link a seguir para assistir ao vídeo institucional do IFRN Campus Natal Zona Norte**

<http://bit.ly/VideoinstitucionalIFRNZN>



[coex.zn@ifrn.edu.br](mailto:coex.zn@ifrn.edu.br)  
84 4006-9508 (somente WhatsApp)

Rua Brusque, nº 2926, Conjunto Santa Catarina - Potengi  
Natal/RN CEP: 59112-490



## ANEXO A – FORMULÁRIO ENVIADO ÀS EMPRESAS COM VAGAS PARA ESTÁGIO



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE  
 CAMPUS NATAL ZONA NORTE  
 COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO  
 Endereço: Rua Brusque, 2926, Conjunto Santa Catarina, Potengi, Natal/Rio Grande do Norte

### Informações para Confecção do Termo de Compromisso de Estágio

Tipo de vínculo	<input type="checkbox"/> Estágio		
<b>Informações da Concedente</b>			
Razão Social			
Nome Fantasia:			CNPJ:
Endereço:			Bairro:
Cidade/Estado:			CEP:
Telefones:	E-mail:		
Representante:			Cargo:
Supervisor:			Cargo:
E-mail do supervisor:			Telefone:
<b>Informações do Seguro *</b>			
Seguradora:	Nº Apólice de Seguro:		
CNPJ - Seguradora:			
<b>Remuneração</b>			
Valor da Bolsa:	Valor do auxílio transporte:		
<b>Plano de Atividades</b>			
Descreva em tópicos as atividades que serão desenvolvidas:			
<b>Data para início das atividades:</b>			
___/___/___			
<b>Horários</b>			
Estagiário:			
Segunda-feira a _____ das ___ h ___ às ___ h ___.			

\*Lei do Estágio nº 11.788, exige que o estagiário esteja segurado.

Fonte: IFRN, 2021.

## ANEXO B – FORMULÁRIO ENVIADO ÀS EMPRESAS COM VAGAS PARA JOVEM APRENDIZ



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
RIO GRANDE DO NORTE

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE  
CAMPUS NATAL ZONA NORTE  
COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO  
Endereço: Rua Brusque, 2926, Conjunto Santa Catarina, Potengi, Natal/Rio Grande do Norte

### Informações para Confecção do Contrato de Aprendizagem

Tipo de vínculo	<input type="checkbox"/> Jovem Aprendiz		
<b>Informações da Concedente</b>			
Razão Social:			
Nome Fantasia:		CNPJ:	
Endereço:		Bairro:	
Cidade/Estado:		CEP:	
Telefones:		E-mail:	
Representante:		Cargo:	
Empregado monitor:		Cargo:	
E-mail do empregado monitor:		Telefone:	
<b>Remuneração</b>			
Valor da salário: ANEXO I			
<b>Plano de Atividades</b>			
Descreva em tópicos as atividades que serão desenvolvidas:			
<b>Data para início das atividades:</b>			
___/___/___			
<b>Horários</b>			
<b>Aprendiz</b>			
De _____-feira a _____ - feira das ___h___ às ___h___.			
Dia de folga: _____.			
*Para caso de contratação de aprendiz, a empresa deverá <b>informar também o dia da folga</b> . O contrato de aprendizagem do IFRN estipula a carga horária de <b>25 horas onde 16h são de prática na empresa e 9h são de teóricas no próprio IFRN</b> . Sugerimos a divisão das 16h em 4 dias da semana.			

Fonte: IFRN, 2021.