

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO NORTE
CAMPUS AVANÇADO LAJES
CURSO TÉCNICO INTEGRADO EM ADMINISTRAÇÃO

JENNIFER CLARA DE SOUZA E SILVA

Chiquinho Comércio Eireli

LAJES/RN
2021

JENNIFER CLARA DE SOUZA E SILVA

Chiquinho Comércio Eireli

Relatório de Prática Profissional apresentado ao Curso Técnico Integrado em Administração do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Avançado Lajes, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Técnico em Administração.

Orientador (a): Prof. Wladson de Queiroz Alcantara

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me concedido o privilégio da vida, saúde e força para a realização deste trabalho. O qual nos guia e ilumina nossas vidas, independente de nossa fé, com amor incondicional.

Aos meus pais, grandiosas pessoas que me ensinaram os valores da vida, sempre com carinho e amor. Vocês são os grandes responsáveis por eu ter chegado até aqui, presentes nos momentos felizes, e principalmente nas horas difíceis. Muitíssimo obrigada.

Ao meu irmão, meu melhor amigo desde criança, e o qual é inteiramente responsável pela minha garra e determinação para ser uma boa pessoa e uma profissional de excelência. Grata pela nossa cumplicidade em meio às adversidades da vida.

Aos meus verdadeiros amigos conquistados ao longo destes anos no IFRN Campus Avançado Lajes, em especial a Deivid Jordão O. Avelino, Miguel Alexandre da C. S. de Oliveira, Maria Eduarda de M. G. Lima e José Paulo da S. Alves, que sempre estiveram ao meu lado. Sou grata por todos estes anos, pelos apoios, pelas brincadeiras e, sem dúvida alguma, pela paciência.

Ao IFRN *Campus Avançado Lajes* pela oportunidade de me permitir cursar o curso de técnico em Administração. Pelos profissionais qualificados que me ensinaram ao longo de todos estes anos, a todos os servidores que fazem parte dessa grande família, a infraestrutura fornecida. Além de toda a sociedade brasileira, a qual financiou esses recursos por meio de seus impostos.

Ao meu orientador Prof. Wladson Queiroz de Alcântara pelo auxílio neste trabalho.

Agradeço a Loja do Chiquinho, a qual possibilitou a realização deste trabalho, dispensando todas as informações necessárias para a concretização do estágio. A quatro colaboradores da empresa em especial, que foram de suma importância para o meu desenvolvimento dentro da entidade, Mikely Lopes, Alinny Soares, Rafaela Cavalcante e Francisco Helenildo.

Enfim, a todos que diretamente ou indiretamente fizeram parte da minha formação. Muito obrigada.

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo descrever as experiências em uma empresa de móveis e como o curso de Administração foi de extrema importância para que houvesse uma melhor contribuição no local a qual foi realizado o meu estágio, ademais descrever as atividades praticadas durante o período de exercício. O estágio foi realizado na Loja do Chiquinho Comércio, em Angicos/RN, uma entidade que fornece móveis, eletrodomésticos, cama, mesa e banho, para clientes da região central. Atualmente possui além da empresa sede situada em Angicos mais 3 (três) filiais, presentes na cidade de Lajes, Caiçara do Rio dos Ventos e Guamaré, todas no Rio Grande do Norte. A empresa não possui a disponibilização do seu próprio cartão de crédito, entretanto faz uso das principais bandeiras de cartão de crédito utilizadas no Brasil, aceita transferências bancárias, pix etc. Pelo fato de não haver cartão da entidade, não há benefícios vinculados ao uso de um cartão de crédito pessoal (da loja), como, seguros e assistências. As áreas de atuação a qual pratiquei no meu estágio foram, atendimento ao cliente, um atendimento humanizado proporcionado ao consumidor, atendendo solicitações, auxiliando na seleção de produtos e lidando com pedidos, construção de um marketing efetivo, implementação de estudos para analisar as condições do mercado e avaliar resultados de forma a melhorar as campanhas de marketing, atenção à distribuição dos produtos, para que houvesse um maior aproveitamento do local, deixando o ambiente mais clean e, finanças compreendendo como o capital circula dentro da empresa. O estágio é um potencializador de tudo aquilo que se pode aprender em sala de aula. Onde é possível vivenciar as dificuldades, conquistas, competências teóricas e assim desenvolver habilidades especiais para o mercado de trabalho.

Palavras-chave: Estágio. Loja de móveis. Mercado de trabalho.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|--------|--|
| CFOP | Código Fiscal de Operações e Prestações |
| ICMS | Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços |
| GRI | Guia de Recolhimento Instantâneo |
| FCB | Ficha de Compensação Bancária |
| BNB | Banco do Nordeste |
| PIS | Programa de Interação Social |
| COFINS | Contribuição Para o Financiamento da Seguridade Social |
| DAS | Documentação de Arrecadação do Simples Nacional |
| IPI | Imposto Sobre Produtos Industrializados |

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 6 |
| 2 DADOS GERAIS DO /ESTÁGIO | 7 |
| 3 METODOLOGIA | 8 |
| 4 CARACTERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS | 9 |
| 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS | 13 |
| 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 15 |
| REFERÊNCIAS | 16 |
| ANEXO A – FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO | 17 |
| ANEXO B - FOTOGRAFIAS REGISTRADAS DURANTE O PERÍODO DA PRÁTICA PROFISSIONAL. | 18 |

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata-se de um relatório de Estágio do curso de Administração, realizado na empresa Loja do Chiquinho Comércio Ltda. A descrição oferecerá informações sobre a política da empresa, sua área de atuação, bem como uma análise das dificuldades, relações com o curso e sugestões de aperfeiçoamentos.

O estágio é um veículo de adaptação social e psíquica que integra o estudante ao mercado de trabalho e até mesmo à sua futura atividade profissional. É o momento em que se torna possível a aplicação de conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso, ademais, por meio deste se é ganho experiência, maturidade como pessoa e profissional, bem como conhecimentos que podem ser utilizados a longo prazo.

É notória as mudanças no mercado de trabalho atual, onde ocorreu um aumento significativo na competitividade em todos os ramos empresariais, no setor de móveis e eletrodomésticos não foi oposto. Dessa forma, é de suma importância um posicionamento rápido e estratégico da empresa, para que não haja uma desvalorização de mercado e declínio no crescimento do estabelecimento.

Este trabalho tem como objetivo descrever os conhecimentos adquiridos e as atividades efetuadas no âmbito da empresa durante o período de estágio, visando como o curso foi capaz de contribuir na Loja do Chiquinho.

Durante a efetuação do estágio foi praticada atividades elaboradas em conjunto com o orientador, as quais foram: marketing, utilizando mídias sociais na empresa; logística, fazendo contato com fornecedores e estocagem de mercadorias; vendas, atuando no atendimento ao cliente; finanças, com recebimento de pagamento de clientes. Todas as atividades foram concluídas durante o prazo estipulado entre a concedente e o IFRN.

2 DADOS GERAIS DO ESTÁGIO

Título do projeto/Nome da empresa: Chiquinho Comércio Eireli

Período de realização: de 01/03/2021 a 01/07/2021

Total de horas: 360 horas.

Orientador: Wladson de Queiroz Alcântara

Formação profissional: Administração

As atividades realizadas no estágio, foram:

Quadro 1 – Síntese das Atividades do Aluno no Projeto.

| CARGA HORÁRIA | ATIVIDADES DESENVOLVIDAS | RESULTADOS ALCANÇADOS |
|----------------------|---------------------------------|---|
| 90h | Marketing | Atração de clientes e uso das redes sociais |
| 90h | Logística | Acompanhamento de entrada e saída de mercadorias |
| 90h | Vendas | Contato com clientes para realização de vendas. |
| 90h | Finanças | Entradas de notas fiscais e pagamento de boletos. |

Fonte: autoria própria (2021).

3 METODOLOGIA

Com caráter descritivo, este é um trabalho de campo para realização do relatório final de prática profissional de estágio, que busca apresentar as atividades desenvolvidas na empresa onde o estágio ocorreu: Chiquinho Comércio.

Assim, o local da coleta de dados foi na Chiquinho Comércio. A partir da vivência da estagiária com as atividades desenvolvidas no dia a dia, foram feitos registros fotográficos e relatadas as tarefas desenvolvidas no estágio diretamente no relatório final de prática profissional, ao final do estágio.

Portanto, as tarefas realizadas foram descritas neste relatório, apesar da estagiária atuar na própria empresa e poder haver interferência disso nessa descrição, aproveitou-se esse aspecto para que houvesse a interpretação devida das tarefas sob a ótica da estagiária.

Com isso, essa análise interpretativa ocorreu sem apoio de softwares dos dados coletados, mas a partir da compreensão objetiva da estagiária acerca do seu juízo de valor.

4 CARACTERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

MARKETING

As Lojas do Chiquinho têm como o intuito promover conforto e beleza para todos os ambientes da casa do cliente, trabalhando com dormitórios, salas de jantar, cozinhas, salas de escritório e linha infantil, com móveis modernos e de alta qualidade, além de uma gama de variedade em cama, mesa e banho.

Como contribuição para a loja eu tentei dinamizar a relação do estabelecimento para com o consumidor final. Analisei o ambiente onde a loja está inserida, pois dessa forma foi possível entender os interesses dos clientes mais antigos, como também chamar a atenção de novos possíveis clientes.

A mídia digital mais utilizada foi o *Instagram*, onde foi possível abordar de forma criativa os clientes, fazendo com que eles tivessem interesse de ir à loja adquirir o produto exposto. A plataforma usada para fazer os *stories* foi o “Canva” ele me possibilitou montar informações úteis sobre determinados produtos, bem como evidenciar a logomarca da loja, fazendo com que ela fosse mais vista e propagada.

Dentre as mídias digitais disponíveis também foi utilizado o *Whatsapp*, com ele o contato com o cliente era mais efetivo. Muitas dúvidas eram deixadas nessa plataforma, algumas delas relacionadas a produtos expostos no *instagram* e pessoas com interesse em produtos específicos, as quais muitas vezes estavam pesquisando o valor de mercado e comparando preços.

Observando a interação nessas duas plataformas pude perceber falhas na comunicação entre a empresa e o comprador, buscando fomentar as vendas expus propostas de intervenção para reduzir o impacto dessas “falhas” na empresa. Obtendo dessa maneira uma qualidade mais alta no atendimento via rede social.

No *Instagram* a mudança ocorreu trocando o celular a qual o IG estava conectado, por um celular mais eficiente e eficaz, onde se podia fazer postagens em tempo real e responder os clientes em um curto período. No *Whatsapp* a mudança ocorreu fazendo a troca do número, possibilitando que o cliente tivesse um contato direto com as vendedoras do estabelecimento, dessa forma dando um suporte rápido ao cliente. Por meio do "Link Tree" foi registrado o contato das duas vendedoras principais, o *link* foi colocado na biografia do *Instagram* da empresa.

“Na nova economia, a vitória surgirá a partir de capacidades organizacionais, como rapidez, capacidade de reação, agilidade, capacidade de aprendizagem e competência dos funcionários. Empresas bem sucedidas serão aquelas capazes de transformar estratégia em ação rapidamente, de gerenciar processos de maneira inteligente e eficiente, de maximizar o compromisso e a colaboração do funcionário e de criar condições para uma mudança consistente (...)” (Ulrich,2000, p.39).

VENDAS

No quesito vendas, no início eu tive bastante dificuldade pois não sabia abordar os clientes de forma correta, levando em consideração que um bom atendimento é essencial e faz com que o cliente se sinta à vontade no estabelecimento. A partir das minhas dificuldades tive que adquirir um roteiro de atendimento, prezando pela amabilidade e responsabilidade com a causa do consumidor, ouvindo atentamente o que era solicitado antes de uma determinada compra, atingindo um relacionamento híbrido com o freguês.

“(...) A complexidade alcançada pela empresa contemporânea exige habilidades gerenciais específicas para decidir e agir num contexto de grande risco e incertezas. São habilidades adquiridas por formação, treinamento e experiência, que pouco ou nada têm a ver com o fato de ser especialista em praças de guerra, hábil em jogos, ou muito menos doutor em artimanhas e espertezas” (Motta, 1991, p.82).

Após as primeiras semanas do estágio pude perceber uma evolução na minha oratória, na minha timidez e atenção aos detalhes. Com a ajuda dos colaboradores da empresa a minha evolução foi rápida e confortável. Quando cometi erros no atendimento a minha atenção era chamada em particular, tal atitude me mostrou o quanto eu precisava evoluir com os meus erros necessários, em nenhum momento os colaboradores me viraram as costas ou/e foram rudes com meu aprendizado dentro da empresa.

No “salão” como é chamado o âmbito em que estão dispostos os móveis aprendi a ter mais respeito pelo próximo, ser mais gentil e a ter paciência, pois muitas vezes não é fácil. Existem clientes rudes, pessoas que não têm interesse nos produtos da loja e apenas buscam atrapalhar o dia de trabalho do colaborador, muitas vezes

adentrando a loja para passar o tempo, atitude que retira a atenção que deveria ser dada a clientes reais.

Minhas duas colegas de salão foram de suma importância para meu desenvolvimento pessoal e profissional, pois elas sempre me deixavam cientes de que atitude ser tomada, de como lidar com potenciais cliente e como sair de cliente de diálogos com clientes “ruins” abusivos, que de certa forma prejudicaram a sanidade mental dos funcionários e alguns outros processos da empresa.

LOGÍSTICA

Na logística da empresa foi notório que a empresa está buscando inovar neste setor, o âmbito moveleiro da Loja do Chiquinho tem o empenho de aumentar os relacionamentos comerciais e a sua produtividade. A pretensão do estabelecimento é ter qualidade em todos os processos, desde a aquisição do móvel até a entrega ao consumidor final, agregando dessa maneira, valor a sua peça, tornando esse um ponto forte da empresa com relação a sua competitividade no mercado.

Pude diferenciar o que se tratava de um preposto e um representante, o preposto é a pessoa que trabalha para o representante, onde em sua qualidade repassa os pedidos que consegue para o representante, que por sua vez, trabalha para uma marca, haja vista que atua como um promotor de negócios para uma ou mais empresas, em determinadas praças, diferente do corretor, porque não efetua a conclusão dos negócios jurídicos.

A Loja do Chiquinho executa suas compras por meio de televenda, utilizando redes sociais, para entrar em contato com fornecedores para promover e vender produtos, pois o telefone reduz a distância entre as pessoas, desta forma tendo fornecedores de todo o Brasil sem precisar se deslocar e, há compras através da visita de representantes ao âmbito da loja, fazendo com que haja um contato direto com seus respectivos fornecedores, onde é mostrado a tendência de mercado, há um acompanhamento pós venda a fim de obter novas oportunidades de negócio.

Fui capaz de entender os impostos de mercadorias, tais como IPI, PIS/COFINS. O IPI trata-se de um imposto Federal, que incide em mercadorias importadas no desembaraço aduaneiro e em produtos da indústria nacional, cuja alíquota varia de acordo com o produto. PIS/COFINS são tributos sobre a receita que

só é encontrado no Brasil. A arrecadação é mensal, outrora recaiam sobre o faturamento. O PIS é designado a inclusão social do empregado, o COFINS tem por objetivo contribuir para o financiamento da Seguridade Social.

Outros dois impostos são o DAS e o ICMS. O DAS é o Documento de Arrecadação Simples Nacional, esta guia paga garante que a empresa esteja regularizada. Desta forma abdicando de futuros transtornos dentro da empresa, sem nenhum problema fiscal. O ICMS é o Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços, é cobrado de forma indireta pois já está incluso no valor final do produto comercializado, o tributo é cobrado quando a mercadoria é vendida.

FINANÇAS

Sobre finanças, havia a nota fiscal de saída e da de entrada, pois na nossa legislação existem tipos específicos de para a emissão de uma nota fiscal. A de saída é aquela que contém o que sai da empresa, os produtos comercializados e vendidos para os clientes, onde a nota fica com eles. Tais documentos servem para assegurar os direitos dos consumidores, comprovando compras e até possibilitando eventuais devoluções. A de entrada por sua vez, é o registro de toda a mercadoria que adentrou na loja, serve também para garantir o transporte da mercadoria entre o fornecedor e a loja que quer adquirir determinado produto. Não basta só emitir as notas, deve haver um armazenamento de tais documentos, a fim de manter um controle, visto que os livros de registro de entrada e saída são obrigatórios por lei para que haja o registro do ICMS e das notas fiscais tributárias, é de suma importância que sejam registrados de forma cronológica, seguindo o Código Fiscal de Operações e Prestações.

Há duas formas de pagamento de boletos da empresa, a GRI e o FCB. A GRI é para pagamento no Banco do Brasil, Bradesco, Unibanco, Itaú, Santander ou BNB. A quitação da GRI é de no máximo 30 minutos, vale ressaltar que não é permitido pagamento em cheque. O FCB é um tipo de boleto que pode ser pago em qualquer tipo de banco, mas a sua quitação é efetuada no dia seguinte.

Os pagamentos recebidos pela loja eram feitos por meio de PIX, cartão de crédito e em espécie. Todos os clientes recebiam notas fiscais e tinham seus direitos tributários respeitados pela administração da Loja do Chiquinho, a nota vem acompanhada do CFOP do estado do Rio Grande do Norte, todo o processo é

regulamentado, a loja faz uso do sistema *Small Commerce* que é um completo sistema de retaguarda, simples de usar e atende as necessidades de documentos fiscais eletrônicos.

Tratou-se de um momento em que eu superei minhas próprias expectativas, ademais atender as expectativas da empresa, de maneira ética e comprometedora. Ao longo do tempo adquiri habilidades e aprendizados que só são possíveis com a prática, adquiridas com um tempo de experiência. Contei com o auxílio e compreensão de todos os que fazem a Loja do Chiquinho em Angicos, principalmente no início das minhas atividades, onde eu não tinha noção de nada, tudo era novo e fora da minha zona de conforto, já que falar em público era uma dificuldade minha.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

É notória a importância desse estágio acadêmico em minha formação pessoal, profissional e intelectual. Com ele pude avaliar minuciosamente atitudes boas e ruins dos clientes, como também atitudes boas e ruins relacionadas ao meu posicionamento como até então colaboradora da Loja do Chiquinho.

Tive algumas dificuldades ao longo da minha trajetória no âmbito da empresa, pois foi o primeiro contato que eu tive com o mercado de trabalho, podendo observar que não há só flores, que lidar com pessoas é algo difícil. Tratou-se de um momento em que eu superei minhas próprias expectativas, ademais atender as expectativas da empresa, de maneira ética e comprometedora. Ao longo do tempo adquiri habilidades e aprendizados que só são possíveis com a prática, adquiridas com um tempo de experiência. Contei com o auxílio e compreensão de todos os que fazem a Loja do Chiquinho em Angicos, principalmente no início das minhas atividades, onde eu não tinha noção de nada, tudo era novo e fora da minha zona de conforto, já que falar em público era uma dificuldade minha.

Pontos positivos e negativos da empresa:

Como ponto positivo posso citar o fato de eu poder tirar dúvidas a qualquer momento do estágio, sendo atendida prontamente por todos os colaboradores, mas principalmente pelo senhor Helenildo, que foi uma pessoa que abriu minha visão de mundo e me possibilitou entender o que estava por trás de todos os móveis. Outro

ponto positivo, é a forma como eu como estagiária possuía “liberdade” de abordar os clientes que se faziam presente na loja, oferecendo descontos e dessa forma entender quais os tipos de móveis que tinham uma maior taxa de procura por eles. A possibilidade de fazer uma pessoa realizada não tinha preço, pessoas que chegavam na loja com um sonho de ter um móvel x e a loja do Chiquinho possibilitava/possibilita que esse sonho se torne realidade, entregando um móvel com acabamento perfeito e alta qualidade do material. Me foi concedido o privilégio de participar de várias áreas da loja, como: vendas, finanças, marketing e logística. Dessa forma agregando muito conhecimento e oferecendo um pouco do que eu tinha aprendido na teoria em âmbito acadêmico no IFRN *Campus Avançado Lajes*, no curso de Administração.

Como ponto negativo posso citar alguns funcionários tinham sobrecarga de funções, o que gerava estresse da parte de alguns colaboradores, duas atitudes poderiam ser tomadas, uma melhor “separação das funções” ou informatizar com o auxílio de *softwares* o trabalho do colaborador, para ser algo mais dinâmico, utilizando assim, aplicativos que possibilitasse um trabalho mais eficiente e eficaz. Outro ponto é que os clientes precisavam de um atendimento rápido e o celular disponibilizado para o atendimento online não proporcionava essa agilidade na troca de informações. Com base no conhecimento da estagiária foi gerado um link para encaminhar as mensagens para o contato pessoal das vendedoras, todavia, isso tira a privacidade de cada uma delas. Um ponto que vale ressaltar é a falta de treinamento para os funcionários, pois assim, não há uma especialização por parte do corpo da empresa, promover cursos anualmente, além de ser um incentivo para os funcionários, traria contribuição de lucro para todos, trabalhando com metas de vendas e atraindo mais clientes da forma correta, conquistando a satisfação e a fidelidade do cliente para com a Loja do Chiquinho.

“Treinamento empresarial é um processo educacional que leva o indivíduo a adquirir competências para exercer um cargo ou função em uma organização. Segundo ele, “o treinamento envolve a transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho, atitudes frente a aspectos da organização, da tarefa e do ambiente e desenvolvimento das habilidades” (Chiavenato,1994, p.102).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo desta experiência se fez notória a realidade de vários consumidores da Loja do Chiquinho em Angicos, que estão cada vez mais preocupados em ter uma casa bela, com móveis e eletrodomésticos de qualidade, modernos e acessíveis.

O estágio possibilitou a proximidade da teoria que foi trabalhada em classe com a prática vivenciada na loja, a integração desses dois fatores foi sem dúvidas imprescindível para um bom aproveitamento de espaço e tempo durante os meses de prática profissional, de forma eficiente por meio do processo de pesquisa, todas as atividades propostas foram cumpridas por meio de uma metodologia preestabelecida Projeto Pedagógico do Curso (PPC) de Administração (INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE, 2011).

Foi possível ver de perto o contraste entre o mundo acadêmico e o profissional, pois o mercado de trabalho exige respostas rápidas, atitudes corretas que devem ser tomadas em um curto espaço de tempo. Os conhecimentos muitas vezes são utilizados sem que haja uma real percepção do todo, acarretando mais responsabilidade para o profissional que tomou tal decisão.

Ao longo do estágio a aluna se relacionou com diversos tipos de pessoas, que faziam parte desde a classe A, B e C de consumidores atendidos na loja do Chiquinho, dentre os contatos, como os com representantes, os donos da empresa nas pessoas de Lúcia e Chiquinho, como também com os colaboradores em geral. A coexistência dessas relações possibilitou a aluna um amadurecimento pessoal e profissional, no que diz respeito aos comportamentos adotados dentro de uma empresa.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. Ed. Compacta. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1994.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE. **Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio em Administração, na forma integrada, presencial**. Natal/RN: IFRN, 2011. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/campus/novacruz/arquivos/projeto-pedagogico-tec-integrado-em-administracao-1>>. Acesso em: 22 nov. 2021.

MOTTA, Paulo Roberto. **Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente**. Rio de Janeiro: Record, 1991.

ULRICH, Dave. **Os campeões de Recursos Humanos: inovando para obter os melhores resultados**. Tradução Cid Knipel. São Paulo: Futura, 1998.

ANEXO A – FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO

| Dados do Relatório Científico | |
|--|-------------------------------|
| Título e subtítulo: Chiquinho Comércio Eireli | |
| Tipo de relatório: Relatório de Prática Profissional | Data: 01/03/2021 à 01/07/2021 |
| Título do projeto/ programa/ plano: Chiquinho Comércio Eireli | |
| Autor(es): Jennifer Clara de Souza e Silva | |
| Instituição e endereço completo: IFRN – Campus Avançado Lajes - BR-304, Km 120, s/n - Centro, Lajes - RN, 59535-000 | |
| <p>Resumo: Este trabalho tem por objetivo descrever as experiências em uma empresa de móveis e como o curso de Administração foi de extrema importância para que houvesse uma melhor contribuição no local a qual foi realizado o meu estágio, ademais descrever as atividades praticadas durante o período de exercício.</p> <p>O estágio foi realizado na Loja do Chiquinho Comércio, em Angicos/RN, uma entidade que fornece móveis, eletrodomésticos, cama, mesa e banho, para clientes da região central. Atualmente possui além da empresa sede situada em Angicos mais 3 (três) filiais, presentes na cidade de Lajes, Caiçara do Rio dos Ventos e Guamaré, todas no Rio Grande do Norte. A empresa não possui a disponibilização do seu próprio cartão de crédito, entretanto faz uso das principais bandeiras de cartão de crédito utilizadas no Brasil, aceita transferências bancárias, pix etc. Pelo fato de não haver cartão da entidade, não há benefícios vinculados ao uso de um cartão de crédito pessoal (da loja), como, seguros e assistências. As áreas de atuação a qual pratiquei no meu estágio foram, atendimento ao cliente, um atendimento humanizado proporcionado ao consumidor, atendendo solicitações, auxiliando na seleção de produtos e lidando com pedidos, construção de um marketing efetivo, implementação de estudos para analisar as condições do mercado e avaliar resultados de forma a melhorar as campanhas de marketing, atenção à distribuição dos produtos, para que houvesse um maior aproveitamento do local, deixando o ambiente mais clean e, finanças compreendendo como o capital circula dentro da empresa. O estágio é um potencializador de tudo aquilo que se pode aprender em sala de aula. Onde é possível vivenciar as dificuldades, conquistas, competências teóricas e assim desenvolver habilidades especiais para o mercado de trabalho.</p> | |
| Palavras-chave/descriptores: Estágio. Loja. Mercado de trabalho. Clientes. Móveis. | |
| Nº de páginas: 27 | |
| Jornada de trabalho: 5 | Horas semanais: 25 horas |
| Total de horas: 360 horas | |
| Observações/notas | |

ANEXO B – FOTOGRAFIAS REGISTRADAS DURANTE O PERÍODO DA PRÁTICA
PROFISSIONAL.

Figura 1 – Setor de móveis



Fonte: autoria própria (2021).

Figura 2 – Setor de cama, mesa e banho



Fonte: autoria própria (2021).

Figura 3 – Setor de produtos infantis.



Fonte: autoria própria (2021).

Figura 4 – Atendimento ao cliente.



Fonte: autoria própria (2021).

Figura 5 – Setor de eletrodomésticos



Fonte: autoria própria (2021).

Figura 6 – Setor de móveis



Fonte: autoria própria (2021).

Figura 7 – Setor de eletrodomésticos



Fonte: autoria própria (2021).

Figura 8 – Setor de móveis



Fonte: autoria própria (2021)

Figura 9 – Colaboradores da empresa



Fonte: autoria própria (2021).

Figura 10 – Gerente da empresa



Fonte: autoria própria (2021).