



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES**



RELATÓRIO DE ESTÁGIO

**TRÊS CORAÇÕES / MG
2019**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES



RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Relatório de Estágio apresentado como pré-requisito de conclusão do Curso Técnico em Comércio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais – Campus Avançado Três Corações.

Orientador: 

TRÊS CORAÇÕES / MG
2019



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES



Relatório de Estágio apresentado como requisito para a conclusão do Curso Técnico em Comércio, do IFSULDEMINAS – Câmpus Avançado Três Corações.

Aprovado por:



Três Corações/MG, _____ de _____ de 2019.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, [REDACTED] professor(a) orientador(a) de estágio do **Curso Técnico em Comércio**, afirmo nesta data que a Pasta de Estágio do(a) aluno(a) [REDACTED] [REDACTED], do curso Técnico em Comércio, módulo III, está em conformidade com as Normas de Padronização adotadas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas, estando assim aprovada e encaminhada sem necessidade de alterações, ao CIEC (Coordenadoria de Integração Escola Comunidade) para as devidas formalidades pedagógicas.

Três Corações, ___/___/___.

[REDACTED]



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES

1. DADOS PESSOAIS

NOME DO ESTAGIÁRIO: [REDAZIDO]

TURMA: Técnico em Comércio

ENDEREÇO: [REDAZIDO]

Nº [REDAZIDO]

BAIRRO: [REDAZIDO]

CIDADE: Três Corações

UF: MG

CEP: [REDAZIDO]

FONE: [REDAZIDO]

E-MAIL: [REDAZIDO]

2. DADOS DA INSTITUIÇÃO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO: Instituto Federal do Sul de Minas Gerais – Campus Avançado
Três Corações

ENDEREÇO: R. Cel. Edgar Cavalcante de Albuquerque, 61

BAIRRO: Chácara das Rosas

CIDADE: Três Corações

UF: MG

CEP: 37.410-000

FONE: (35)3239-9494

E-MAIL: ciec.trescoracoes@ifsuldeminas.com.br

3. DADOS DA EMPRESA/INSTITUIÇÃO

RAZÃO SOCIAL: [REDAZIDO]

CNPJ/CPF: [REDAZIDO]

ENDEREÇO: [REDAZIDO]

BAIRRO: Centro

CIDADE: Três Corações

UF: MG

CEP: 37.410-000

FONE: [REDAZIDO]

E-MAIL: [REDAZIDO]

ÁREA DE ESTÁGIO: Comercial

PERÍODO DO ESTÁGIO: [REDAZIDO]

CARGA HORÁRIA: 120 horas.

SUPERVISOR DO ESTÁGIO: [REDAZIDO]

ORIENTADOR DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO: [REDAZIDO]



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES

3.1 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

O Centro de TREINAMENTO ASTROBYTE é uma instituição de ensino destinada para formação de novos profissionais para o mercado de trabalho Tricordiano e do sul de Minas Gerais.

A empresa foi criada nos anos 2000 pela Empreendedora Irma Rezende de Campos com o intuito de ofertar cursos profissionalizantes onde na época ela observou que o mercado tricordiano obtinha uma demanda para educação de capacitação alta, porém não tinha quem (empresa) completasse esse serviço com qualidade, foi onde surgiu o sonho da escola. Atualmente o sonho chega a marca de 19 anos na cidade, ofertando ensino de qualidade nas áreas de Estética, Indústria, Saúde, Administração e Informática (atualmente a empresa possui uma filial em Caxambu- MG).

O Centro de treinamento possui nove funcionários, um diretor que realiza toda gestão da empresa, duas pessoas no financeiro que tomam conta da contabilidade, três auxiliares administrativos, que realizam o atendimento ao cliente na recepção, e para completar o quadro temos os instrutores que prestam serviços para escola (três regulamentados por CLT e outros instrutores como prestadores de serviço por meio de contrato).



Figura 1. Recepção

Fonte: Foto tirada pelo Autor.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES

3.2 OBJETIVOS DO ESTÁGIO

O objetivo em realizar o estágio foi promover oportunidades de vivenciar na prática conteúdos teóricos, proporcionando a aquisição de conhecimento e atitudes relacionadas ao curso Técnico em Comércio. Além disso, o estágio permite a troca de experiências cotidianas entre o aprendiz e o funcionário da instituição. Contudo, a realização do estágio pode proporcionar o conhecimento do trabalho prático em relação às rotinas administrativas, aos obstáculos enfrentados e às ferramentas de trabalho, aprimorando minhas habilidades para o exercício da atividade profissional.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES

3.3 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES

O estágio foi desenvolvido com foco no atendimento ao cliente direcionado a vendas e procura de associados, com isso desempenhei as seguintes funções:

1. Atendimento ao cliente;
2. Vendas diretas;
3. Vendas online;
4. Telemarketing;
5. Gerenciamento de Mídias Digitais (*facebook, Whatsaap, hotmail*);
6. Recebimentos e lançamentos no livro caixa;
7. Rotinas administrativas;
8. Recepcionista;
9. Auxiliar administrativo;
10. Catálogo e registro de informações - (catálogo de preços desatualizado, quadro e horários desatualizados, criação de uma nova lista de espera, cadastro de ex-alunos).

Além das atividades descritas acima, pude também participar de atividades extras, como por exemplo reuniões com a faculdade Dom Alberto, correspondente ao grupo Faveni, a respeito de cursos na modalidade EaD, que serão implantados na instituição. Ademais, também tive a possibilidade de me reunir com outros estagiários para passar o novo modelo de atendimento ao cliente.



3.4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS QUE MELHOR DESEMPENHOU

As atividades que melhor desempenhei foram as relacionadas ao atendimento ao cliente, onde podia interagir e executar as etapas de negociação. Após a visitação à instituição de ensino, eram expostas a matriz curricular dos cursos, concluindo o processo com a venda direta.

Também foi possível obter destaque no gerenciamento de mídias sociais, onde consegui colocar em prática a segmentação de um público alvo. Esta iniciativa otimizou a realização das vendas dos cursos. A metodologia adotada (venda online) pré-cadastrava os alunos que demonstravam interesse e assim acelerava a etapa de cadastro.



Figura 2. Processo de Gerenciamento das Mídias Sociais.

Fonte: Foto tirada pelo Autor.

Aplicação dos Processos:

Etapa 1: Ao adentrar um escola, o cliente gostaria de obter o máximo de informações possíveis sobre o curso, mas em uma forma mais de conversa e encorajamento para que ele busque realizar o mesmo.

Etapa 2: Ao ligar para um cliente (telemarketing), você pode iniciar uma negociação com uma simples conversa, sem ser muito robotizando ou



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES

metódico, passando todas as informações e explicando todos os procedimentos para entreter o cliente e convence-lo a ser aluno da escola.

Etapa 3: Dentro das mídias digitais da empresa, ficou perceptível a ajuda da internet e de suas ferramentas para uma segmentação de clientes, propaganda e início de uma venda (comunicação). Ao ver um propaganda de um curso sobre 'indústria', por exemplo, uma simples troca de mensagens com o cliente pode resultar em um novo aluno.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES

3.5 DIFICULDADES ENCONTRADAS NO ESTÁGIO

Encontrei dificuldades em decorar e entender o catálogo de cursos em conjunto com os valores negociados, pois a empresa buscava o formato de vendas por banco de horas, ou seja, mesmo que o curso em horas aulas desse um prazo menor que o esperado as pessoas ainda estariam pagando pelo curso (exemplo um curso de 65 horas foi dado em 3 meses, porém o aluno recebia um boleto de 5 parcelas).

A segunda dificuldade foi a memorização das matrizes curriculares do curso. Consegui montar uma planilha modelo para que ficasse mais rápido e fácil o atendimento. Foi um trabalho exaustivo, mas com o tempo e empenho o conteúdo foi absolvido, aumentando o conhecimento e deixando mais fácil a rotina do estágio.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES

3.6 CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE O ESTÁGIO

Dentro da apresentação do estágio eu optei, em conjunto com o Supervisor do Estágio, buscar um foco maior no atendimento ao cliente, que é muito comentado no mercado brasileiro de forma adversa. Isto se dá porque, muitas das vezes, as empresas se perdem ou perdem vendas por não conseguir lidar com perguntas ou situações simples de ser resolvidas.

Mesmo com a chegada forte do e-commerce no mercado, a presença ou o fato de ser ouvir uma voz que não seja robótica conta bastante para estreitar um relacionamento com o consumidor. Dentro disso, eu consegui ver na prática como funciona a coleta de resultados dentro desse campo imenso, utilizando diversos métodos para isso.

Contudo conseguimos ter uma ideia de planejamento melhor para inovar sempre dentro das três formas (vide Figura 2) de atendimento e conseguir obter mais alunos para instituição.

3.7 REALIDADE VIVENCIADA NO LOCAL DE ESTÁGIO

A instituição é calma e um bom ambiente de trabalho, onde todos conversam e cooperam entre si para que as coisas funcionem da melhor maneira.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES

3.8 AUTOAVALIAÇÃO EM RELAÇÃO AO NÍVEL DE DESEMPENHO

FATORES	Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente
a) Conhecimentos Gerais e Técnicos	X			
b) Iniciativa	X			
c) Criatividade	X			
d) Disciplina (ética)	X			
e) Organização e método de trabalho	X			
f) Sociabilidade e Desempenho	X			
g) Cooperação	X			
h) Liderança		X		
i) Assiduidade/Pontualidade	X			
j) Responsabilidade	X			
l) Integração	X			
m) Comprometimento nas Tarefas	X			
n) Capacidade de Gerenciamento	X			

[REDACTED]

[REDACTED]



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES

FREQÜÊNCIA DO ESTÁGIO

Estagiário: [REDACTED]

Folha nº 01

Matrícula: [REDACTED]

Presença		Setor	Atividade desenvolvida
Dia	Horas		
17/06/2019	04	Comercial	Conhecimento da Empresa e das rotinas comerciais
18/06/2019	04	Comercial	Atendimento ao cliente
19/06/2019	04	Comercial	Atendimento ao cliente, Negociação com associados, cadastro de alunos.
21/06/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente e organização das redes sociais
24/06/2019	04	Comercial	Rotinas administrativas, Atendimento ao cliente, Gerenciamento das mídias sociais Controle de vendas.
25/06/2019	04	Comercial	Rotinas administrativas, Atendimento ao cliente, Gerenciamento das mídias sociais Controle de vendas.
26/06/2019	05	Comercial	Atendimento, Vendas, e telemarketing
27/06/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, Rotinas administrativas, vendas de Cursos
28/06/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, Rotinas administrativas, vendas de Cursos
01/07/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, Rotinas administrativas, vendas de Cursos
02/07/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, Rotinas administrativas, vendas de Cursos
03/07/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, gerenciamento das mídias sociais e vendas.
04/07/2019	05	Comercial	Reunião com o grupo Faveni.
05/07/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, gerenciamento das mídias sociais e vendas.
08/07/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, gerenciamento das mídias sociais e vendas.
09/07/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, gerenciamento das mídias sociais e vendas.
10/07/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, gerenciamento das mídias sociais e cadastro de ex-alunos
11/07/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, gerenciamento das mídias sociais e cadastro de ex-alunos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES

12/07/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, gerenciamento das mídias sociais e procura de novos associados.
15/07/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, gerenciamento das mídias sociais e procura de novos associados.
16/07/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, gerenciamento das mídias sociais e procura de novos associados.
17/07/2019	05	Comercial	Atendimento ao cliente, gerenciamento das mídias sociais e procura de novos associados.
18/07/2019	05	Comercial	Rotinas administrativas, Atendimento ao cliente, Gerenciamento das mídias sociais Controle de vendas.
19/07/2019	05	Comercial	Rotinas administrativas, Atendimento ao cliente, Gerenciamento das mídias sociais Controle de vendas.
20/07/2019	05	Comercial	Rotinas administrativas, Atendimento ao cliente, Gerenciamento das mídias sociais Controle de vendas.
Total de Horas	120		

[REDACTED]

Data: ____ / ____ / ____



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES

Ficha de Avaliação de Estágio Supervisionado
Curso Técnico em: Comércio

Nome do aluno(a): [REDACTED]		
Período do Estágio: [REDACTED]	Total de Horas:120	
Empresa: [REDACTED]		
Proprietário:		
Endereço [REDACTED]		
Fone: [REDACTED]	Fax:	
E-mail: [REDACTED]		
Cidade: Três Corações	UF: MG	CEP:37.410.000
Área em que foi desenvolvido o estágio: Comercial		
Supervisor: [REDACTED]		

Escolha a alternativa que melhor identifique sua opinião e assinale no espaço correspondente, considerando os aspectos:		Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Péssimo
Avaliação do Estágio	1- Apresentação Pessoal					
	2- Sociabilidade e desempenho					
	3- Organização e método de trabalho					
	4- Assiduidade					
	5- Iniciativa					
	6- Criatividade					
	7- Capacidade de gerenciamento					
	8- Cooperação					
	9- Responsabilidade					
	10- Liderança					
	11- Nível de conhecimento					
	12- Comprometimento nas tarefas					
	13- Relacionamento na empresa					
	14- Aproveitamento no estágio					

Comentários

_____, ____ de _____ de _____

Supervisor(a) do Estágio

Professor(a) Orientador(a)