



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBACAMPUS GUARABIRA
CURSO SUPERIOR TECNÓLOGO EM GESTÃO COMERCIAL**

LARISSA MIRELLI DE ALMEIDA SILVA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA MERCEARIA NOSSA SENHORA DO ROSÁRIO

GUARABIRA - PB

2023



LARISSA MIRELLI DE ALMEIDA SILVA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA MERCEARIA NOSSA SENHORA DO ROSÁRIO

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Gestor Comercial.

Orientação: Profa. Renata Braga Berenguer de Vasconcelos, Dra.

GUARABIRA - PB

2023

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S587r

Silva, Larissa Mirelli de Almeida

Relatório de estágio na Marcenaria Nossa Senhora do Rosário / Larissa Mirelli de Almeida Silva.- Guarabira, 2023.

15 f.

Relatório de Estágio (Tecnólogo em Gestão Comercial) – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2023.

"Orientação: Profa. Dra. Renata Braga Berenguer de Vasconcelos."

Referências.

1. Gestão Comercial. 2. Atendimento ao cliente. 3. Relatório. I. Título.

CDU 658.56(0.067)



DECLARAÇÃO 36/2023 - CSTGC/DDE/DG/GB/REITORIA/IFPB

Em 30 de junho de 2023

DECLARAÇÃO DE APROVAÇÃO DE RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Na condição de orientador(a) do(a) aluno(a) Larissa Mirelli de Almeida Silva (202023800046) no Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba - Campus Guarabira. Declaro para os fins que foram cumpridas por ele(a) todas as atividades e carga horária previstas para o Estágio Obrigatório para conclusão do curso, tendo o(a) aluno(a) apresentado a versão final do relatório de estágio intitulado RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA MERCEARIA NOSSA SENHORA DO ROSÁRIO, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 30 de junho de 2023 e definiu-se a seguinte nota: 85.

Documento assinado eletronicamente por:

- Renata Braga Berenguer de Vasconcelos, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 30/06/2023 10:37:45.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 30/06/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 444028
Verificador: 7b13ad72a3
Código de Autenticação:



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.



DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus por me proporcionar tudo de bom que eu já vivi até aqui, secundamente a minha família que tem me dado toda a força e dedicação que eu precisei para chegar até aqui, e por último mais não menos importante a todos os meus professores que fizeram parte desta árdua caminhada que me fez adquirir inúmeros conhecimentos.



AGRADECIMENTOS

Agradeço a instituição **IFPB** pela oportunidade de me proporcionar momentos memoráveis e de me auxiliar no desenvolvimento dos meus conhecimentos ao longo desses 3 anos de curso.



A persistência é o caminho do êxito. (Charles Chaplin)



RESUMO

Este relatório descreve as atividades desenvolvidas pela aluna Larissa Mirelli de Almeida Silva, estagiária na empresa Mercearia Nossa Senhora do Rosário, durante o período de 21 de Setembro de 2022 a 21 de Dezembro de 2022, no setor de Atendimento ao Cliente. O relatório começa apresentando informações gerais sobre a empresa, seguidas de um breve histórico de suas atividades no mercado. Em seguida, o relatório descreve a atividade desenvolvida pela aluna, que consistia em atender os clientes presencialmente. O presente estágio foi realizado tendo como base algumas disciplinas vistas durante o curso, sendo elas: Fundamentos da Administração, Gestão da Qualidade, Gestão de Pessoas, Gestão de Marketing, Comportamento Organizacional, Técnicas de Vendas e Negociação, Legislação Trabalhista, Tributária e Empresarial, Estratégia Empresarial, e Matemática Financeira.

Palavras-chave: Atividades; Atendimento; Disciplinas.



ABSTRACT

This report describes the activities carried out by the student Larissa Mirelli de Almeida Silva, an intern at the company Mercearia Nossa Senhora do Rosário, during the period from September 21, 2022 to December 21, 2022, in the Customer Service sector. The report begins by presenting general information about the company, followed by a brief history of its activities in the market. Then, the report describes the activity developed by the student, which consisted of serving customers in person. This internship was carried out based on some disciplines seen during the course, namely: Fundamentals of Administration, Quality Management, People Management, Marketing Management, Organizational Behavior, Sales and Negotiation Techniques, Labor, Tax and Business Legislation, Business Strategy, and Financial Mathematics.

Key-words: Activities; Service; Subjects.



LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IFPB – Instituto Federal da Paraíba

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. OBJETIVOS	12
2.1 OBJETIVO GERAL	12
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. RELATO DE ESTÁGIO	13
3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	13
3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa	13
3.1.2 Dados referentes ao estágio	14
3.1.3 Perfil da empresa	14
3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	14
Atividade 1	14
Atividade 2	15
Atividade 3	15
Atividade 4	15
4. CONCLUSÃO	15
REFERÊNCIAS	17

1 INTRODUÇÃO

Ter um mercadinho de bairro, ou mercearia, pode ser um ótimo negócio. Entretanto, antes de iniciar um empreendimento, independentemente do ramo, existe a necessidade de conhecer as principais características que ele tem. Além disso, também é essencial buscar e avaliar quais estratégias adotar para obter os melhores resultados. Outro ponto bastante importante no setor supermercadista é que a sua equipe conheça de forma mais precisa o seu cliente. Esse conhecimento norteará as ações que vão de encontro do que ele procura e, conseqüentemente, mantenha a saúde financeira saudável do seu negócio (LISTENX, 2023).

O trabalho a seguir relata as atividades de estágio desenvolvidas em uma Mercearia localizada na cidade de Alagoa Grande-PB, a Mercearia Nossa Senhora do Rosário. Trata-se de um comércio, localizado em uma cidade do interior com uma população estimada de 28.384 pessoas (IBGE, 2021). A partir do relato das atividades, espera-se discutir também as dificuldades que este tipo de comércio enfrenta principalmente sendo em cidade do interior,

Ademais, também é importante lembrar que devido a pandemia do COVID-19 as vendas caíram bastante, sendo necessário que se repensem maneiras de contornar o problema e traçar novas estratégias de vendas para reaquecer o mercado, identificando maneiras de chegar até novos clientes e fidelizando os já existentes.

Ressalta-se que estágio é parte fundamental no processo de desenvolvimento do discente, pois possibilita que o mesmo concretize seus conhecimentos adquiridos em sala de aula, de maneira que com a prática ele irá realizar as teorias aprendidas, o que facilita que o aluno desenvolva as habilidades essenciais para o seu aprimoramento profissional (PORTAL DA EDUCAÇÃO, 2023).

2 OBJETIVOS

Nas seções a seguir são descritos os objetivos gerais e específicos que se espera alcançar com o desenvolvimento deste trabalho.

2.1 Objetivo geral

Relatar as atividades desenvolvidas pela estagiária Larissa Mirelli de Almeida Silva na Mercearia Nossa Senhora do Rosário, com a finalidade de conciliar as

práticas realizadas na empresa com parte do que foi visto durante o curso.

2.2 Objetivos específicos

- Descrever a estrutura da empresa em questão.
- Apresentar o desenvolvimento do relato de todas as atividades executadas pelo estagiário durante o período do estágio supervisionado.
- Descrever os pontos positivos e negativos observados durante as atividades praticadas.

3 RELATO DE ESTÁGIO

Neste presente estágio, a intenção foi trabalhar diretamente com o cliente para analisar se o funcionamento da empresa segue agradando e identificar possíveis falhas que impedem o crescimento da mesma.

Outro fator importante analisado foi o atendimento, pois, deve-se ter a mesma qualidade do serviço prestado para garantir a fidelização do cliente. Por isso, é importante saber lidar com as pessoas e atendê-las da melhor forma possível. Um bom atendimento permite que os clientes recomendem seu serviço a amigos e familiares. Ter em mente que um atendimento de baixo desempenho pode fazer com que essa pessoa nunca mais volte, ou até mesmo ter um "boca a boca" negativo para o negócio. E por último mais não menos importante, é saber se o preço e a qualidade dos produtos estão bem alinhados e se agrada a maioria da clientela, fazendo com que eles sempre voltem.

3.1 Identificação da empresa

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa .

A empresa em questão fica localizada na Rua 4 de outubro nº97 no centro da cidade de Alagoa Grande-PB, CEP: 58388.000, telefone (83) 9 9122-6841, e-mail: rosilenetiburcio01@gmail.com, CNPJ: 26.598.775/0001-02.

A empresa é de médio porte e tem um espaço razoável, o que facilita e agiliza o processo de bom atendimento.

3.1.2 Dados referentes ao estágio

Estágio inicialmente orientado pelo professor Amandio Pereira Dias Araujo e subsequente orientado pela professora Renata Braga Berenguer de Vasconcelos e supervisionado pelo supervisor Rosilene Tibúrcio da Silva, com data de início no dia 21 de setembro e de encerramento no dia 21 de dezembro de 2022. A carga horária está estimada em 360 horas, sendo 30 horas semanais.

3.1.3 Perfil da empresa

A Mercearia Nossa Senhora do Rosário teve início no ano de 1963, tendo em vista o constante crescimento comercial no município a senhora Rosa Tibúrcio da Silva teve a ideia de abrir uma pequena venda de alimentos e bebidas que logo cresceu e se tornou uma Mercearia pronta para atender a população da redondeza.

No início a mercearia possuía poucos produtos e com apenas algumas unidades. Em sua maior parte esses produtos eram garrafas de bebidas pq ocupavam os espaços vazios.

Por estar no caminho que dava acesso a Usina Tanques muitos dos feitores que trabalhavam na usina passavam muito cedo e compravam comida e bebidas para os trabalhadores. Desta forma podemos afirmar q a presença da usina movimentava muito o seu pequeno comércio.

A empresa é do segmento alimentício, contando com espaço fixo e de propriedade da mesma contanto com equipamentos em bom estado e sempre atualizados.

3.2 Atividades desenvolvidas

Atividade 1 – Atendimento ao Cliente

Um bom atendimento é essencial em qualquer segmento comercial, ainda mais com a vasta concorrência no setor alimentício, por isso é importante começar o atendimento com uma cordialidade, assim que o cliente entra na mercearia ja o recebo com um... Olá, “Bom Dia” ou “Boa Tarde”.

Logo após procuro saber o que o cliente busca, dando sempre opções variadas para que ele se sinta a vontade de escolher o que mais se adequa as suas necessidades.

Então, finalizo o atendimento agradecendo com a mesma cordialidade e ofereço ajuda para levar as compras até a sua residência quando o cliente é idoso.

Atividade 2 – Verificação de Estoque

A verificação do estoque acontece semanalmente aos sábados quando ao final da tarde a feira acaba, anotando tudo que está em falta e logo ao primeiro dia útil entro em contato com os representantes e quando preciso de pouca mercadoria recorro a um Mercado maior que tem perto da mercearia.

Atividade 3 – Reposição de Estoque

Assim que a mercadoria chega, separo uma parte e já deixo na mercearia e o mais grosso vai para o estoque, mantendo assim o controle para que todos os dias eu possa estar repondo as mercadorias nas prateleiras.

Atividade 4 – Higienização do Ambiente

Ao chegar todos os dias primeiramente eu limpo o balcão, higienizo a balança, tiro a poeira do ambiente e das mercadorias, lavo os utensílios, varro e lavo bem por dentro e por fora da mercearia, logo após vou para o estoque e faço toda a limpeza.

4 CONCLUSÃO

O presente relatório teve como objetivo geral apresentar as atividades desenvolvidas no período de 21/09/2022 a 21/12/2022 na Mercearia Nossa Senhora do Rosário em Alagoa Grande. O estágio consistiu em desenvolver atividades variadas dentro de uma pequena mercearia que vai desde atendente até estoquista sempre mantendo a organização e controle de tudo.

Em cada uma das etapas vivenciadas no estágio vimos como funciona a rotina de uma pequena mercearia, tendo em vista a ampla concorrência que ocorre no setor alimentício podendo melhorar e agilizar no atendimento, pois, a mercearia não dispõe de nenhum sistema eletrônico que venha a facilitar o funcionamento da empresa. Uma outra melhora seria implantar um sistema eletrônico de controle de estoque, o que facilitaria bastante o controle do mesmo.

Outro empecílio para a empresa são os meios de pagamento que por

enquanto só recebemos dinheiro físico e pix, poderíamos estender ainda mais as possibilidades implantando o cartão de crédito e débito.

A empresa em questão tem potencial de crescimento por se tratar do ramo alimentício onde as mercadorias tem um forte giro comercial, precisando apenas de mais impulsionamento nas mídias sociais e um sistema de propaganda elaborado para atingir o público que não usa as redes sociais.

Por fim, a presente prática profissional possibilitou a estagiária a por em prática os conhecimentos adquiridos durante o curso Tecnologia em Gestão Comercial, contribuindo para a sua formação profissional, acadêmica e pessoal. Além disso, teve-se a oportunidade de compreender o processo organizacional, lidar com situações conflitantes, liderar e aprimorar as habilidades de comunicação, organização e relacionamentos interpessoais.

REFERÊNCIAS

LISTENX. **Guia do mercadinho de bairro (mercearia): tudo o que você precisa saber.** Disponível em: <https://listenx.com.br/blog/mercadinho-de-bairro/>. Acesso em: 16 jan. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **População estimada [2021].** Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/alagoa-grande/panorama>. Acesso em: 16 jan. 2023.

PORTAL EDUCAÇÃO. **A importância do estágio para a vida acadêmica e profissional do aluno.** Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/iniciacao-profissional/artigos/58044/a-importancia-do-estagio-para-a-vida-academica-e-profissional-do-aluno>. Acesso em: 16 jan. 2023.