



**INSTITUTO
FEDERAL**

Paraíba

**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA CAMPUS GUARABIRA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL**

RAYANDSON FERREIRA SALES

ESTÁGIO EM UMA LOJA DE DEPARTAMENTO DE CONFECÇÃO.

GUARABIRA-PB

2024

RAYANDSON FERREIRA SALES

ESTÁGIO EM UMA LOJA DE DEPARTAMENTO DE CONFECÇÃO

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do curso de gestão comercial requisito parcial para realização do Estágio Supervisionado.

Orientador: Prof. Vandilson Bezerra de Lima

GUARABIRA - PB

2024

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S163e Sales, Rayandson Ferreira
Estágio em uma loja de departamento de confecção / Rayandson Ferreira
Sales.- Guarabira, 2024.
21f.; il.; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão
Comercial). – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2024.

"Orientação: Prof. Esp. Vandilson Bezerra de Lima"

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Organização empresarial. 3. Relatório de
estágio. I. Título.

CDU 658.56(0.067)

RAYANDSON FERREIRA SALES

ESTÁGIO EM UMA LOJA DE DEPARTAMENTO DE CONFECÇÃO.

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do curso de gestão comercial requisito parcial para realização do Estágio Supervisionado

Aprovado em 03 de outubro de 2024

BANCA EXAMINADORA



Documento assinado digitalmente
VANDILSON BEZERRA DE LIMA
Data: 12/11/2024 18:54:31-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Vandilson Bezerra de Lima (Orientador - IFPB)

Glaucielly da Silva Araújo Gerente de Operações (Lojas Emanuelle)



Documento assinado digitalmente
LUIZ ANTONIO FELIX JUNIOR
Data: 13/11/2024 16:33:34-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Luiz Antônio Félix Júnior Siap:1220722 (Coordenador de Estágio - IFPB)

DEDICATÓRIA

Dedico e agradeço primeiramente ao nosso pai celestial “DEUS” sempre me guiando e protegendo, dedico esta conquista a minha esposa Maria Eduarda que sempre esteve ao meu lado me apoiando em qualquer situação, dedico também aos meus familiares como minha mãe Josenilda Ferreira, meu Pai Marcos Sales, a minha Avó Maria de Jesus, aos meus Irmãos Railton, Ruanderson e José Ryan, aos meus sogros Maria José e Rosenildo Pereira, a todos que torceram pelo meu crescimento, não foi fácil nesses quase 4 anos, tive vários percalços no caminho, mas consegui mesmo assim ter êxito graças a estas pessoas que sempre acreditaram no meu potencial, Agradeço também em especial aos professores Doutores e mestres como Bruna Lyra, Renata Berenguer, José Augusto, Jaciara Gomes, Aniuska Almeida, Taysa Tamara, Eufrasio Vieira, Vandilson Bezerra, Rodolfo De Medeiros, Luiz Antônio entre outros professores que me entregaram um pouco do seu conhecimento.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu grande Deus Jesus Cristo, mesmo com todos obstáculos e percalços pelos caminhos sempre foi ele que esteve no comando e controle de tudo.

Minha esposa Maria Eduarda sempre me motivando e torcendo pelo meu sucesso, estava sempre ao meu lado, mesmo quando eu não estava a fim de estudar ela estava ali para me orientar e conduzir para estudar.

Minha família de modo geral sempre acreditando no meu potencial e me motivando a seguir em frente mesmo quando as dificuldades apareciam.

Meus amigos tanto pessoais quanto da faculdade, sempre me ajudando nos trabalhos e nas tarefas desenvolvidas nas aulas.

Todos os professores fazem parte desse momento tão importante e único que foi minha formação.

Deus acima de tudo e de todos, foco, força e fé.

RESUMO

Relatório de estágio supervisionado Empresa Emanuelle, grande varejista na cidade de Guarabira-PB e região com atividades desde o ano de 2004, com foco no seu público alvo: a família. A Emmanuelle é uma loja de departamento Feminino, Masculino, Infantil e Acessórios, contando com filiais espalhadas em estados da PB, RN e PE. Ao todo são 19 lojas e também conta com um centro de distribuição chamando Distrinor, e lá é aonde chegam todas as mercadorias e separadas para envio das lojas. A empresa conta com Diretor Comercial e Diretor Operacional, conta também com gerentes distritais como Supervisor de Comercial, supervisor de VM e supervisor de prevenção. A mesma tem um escritório em São Paulo onde fica o pessoal que fica responsável pelas compras de mercadoria da empresa e também tem um escritório em Recife onde se encontra a equipe de RH, TI e equipe administrativa. A filial de Guarabira-PB conta em seu quadro de funcionários em 7 colaboradores com funções por exemplo Gerente de Loja, Gerente de Produto, Líder de VM, Auxiliar de vendas, caixas geral, fiscal e serviços Gerais. Foi desenvolvido um período de estágio durante três meses, onde foram desenvolvidos todo aprendizado teórico adquirido e passado em sala de aula. Desenvolvi atividades e funções com grande êxito e com agilidade, atendimento ao cliente, conferência de mercadorias, entrada de nota no sistema Microsiga, treinamento de colaboradores.

Palavras-chave: Emanuelle; atendimento; agilidade

ABSTRACT

Report of supervised internship Emanuelle Company large retailer in the city of Guarabira-PB and region with active activity since 2004, focusing on its target audience the family, it is a department store for Women, Men, Children and Accessories, Emanuelle has branches spread across the states of PB, RN and PE, in all there are 19 stores and also has a distribution center called Distrinor there is where all the the goods and separated for shipping from the stores, the company has a Commercial Director and Operational Director, it also has district managers such as Commercial Supervisor, VM supervisor and prevention supervisor, it has an office in São Paulo where the personnel who are responsible for the company's merchandise purchases are located and it also has an office in Recife where the HR team is located, IT and admiring team. The Guarabira-PB branch has 7 employees with functions such as Store Manager, Manager of Product, VM Leader, Sales Assistant, General Cashiers, Tax and General Services. an internship period was developed for three months, where all theoretical learning acquired and passed on in the classroom was developed, I developed activities and functions with great success and agility, customer service, checking of goods, entry of notes in the Microsiga system, training of employees.

Key-words: Emanuelle; fulfillment; agility

LISTA DE FIGURAS

| | |
|-------------------------------|----|
| Figura 1 - Fachada da empresa | 12 |
| Figura 2 - Frente de Loja | 13 |
| Figura 3 – Interior da Loja | 13 |
| Figura 4 - Caixa da Loja | 14 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

VM - Visual Merchandising.

DRE - Demonstração Resultado de Exercício.

MP - Movimentação de Pessoas.

RH – Recursos Humanos.

SUMÁRIO

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | INTRODUÇÃO | 10 |
| 2. | OBJETIVOS. | 11 |
| 2.1 | OBJETIVO GERAL..... | 11 |
| 2.2 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 11 |
| 3. | RELATO DE ESTÁGIO | 12 |
| 3.1 | IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA | 12 |
| 3.1.1 | Local do estágio e aspectos físicos da empresa | 12 |
| 3.1.2 | Dados referentes ao estágio | 12 |
| 3.1.3 | Perfil da empresa..... | 13 |
| 3.2 | ATIVIDADES DESENVOLVIDAS..... | 13 |
| 4. | CONCLUSÃO..... | 15 |
| | REFERÊNCIAS | 16 |
| | APÊNDICES..... | 17 |
| | ANEXOS. | 18 |

1. INTRODUÇÃO

A loja Emanuelle localizada na cidade de Guarabira-PB, está no mercado de confecções e na cidade desde 2004 vem se especializando e modernizando seus métodos, processos e atuação no segmento de vestuário, com foco na satisfação de todos os seus clientes e com maior cumplicidade. A marca tem forte relação com público feminino e acompanha a evolução e necessidade da mulher brasileira, que busca moda com qualidade e preço acessível, mas também trabalha com roupas e acessórios masculino, feminino e infantil.

A Emanuelle é conhecida por ser a loja da família, devido vender roupas para toda família. Durante a realização do estágio supervisionado, eu realizei atividades na área gerencial, liderando uma equipe de 6 funcionários, em funções diferentes umas das outras, como caixas, fiscal, auxiliar de vendas, serviços gerais, líder de VM e gerentes de produtos.

Eu desenvolvi atividades como recrutar e selecionar novos trabalhadores, fiz conferência de Notas fiscais, fiz abertura de loja, balanços anualmente, enfim, coloquei em prática toda teoria aprendida no do curso. Também fiz Balanço Patrimonial, análise DRE (Demonstração do Resultado do Exercício), tomei decisão com mais assertividade com o uso de ferramentas que aprendi a usar em sala de aula.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Relatar as atividades desenvolvidas pelo estagiário Rayandson Ferreira Sales na Tomaz & Carvalho, mais conhecida como Emanuelle Comercio Varejista LTDA.

2.2 Objetivos específicos

- Relacionamento de atendimento ao cliente.

Atender o cliente e resolver o problema dele, vendo a necessidade do cliente de perto.

- Fazer planejamento estratégico da empresa.

Recebimentos de metas mensais, fazia a divisões para os colaboradores, fazia

planejamento de folgas e de recebimento de mercadoria.

- Gestão de pessoas e equipes.

Fiz recrutamento de novos colaboradores chamados de novos extras, fazia entrevista e o treinamento do mesmo para desenvolver sua função com excelência.

- Análise de concorrência.

Fiz pesquisas de mercado para verificar os produtos e materiais dos concorrentes.

- Contratação de pessoas.

Por meio de entrevistas eu fazia a MP (Movimentação de Pessoas).

- Fazer reuniões mensal para acompanhamento dos resultados.

Fiz reuniões toda sexta-feira para mostrar o resultado da equipe e ver onde melhoras.

- Motivação dos funcionários.

Fiz várias brincadeiras para animar a equipe, um exemplo era sortear brindes e fazer reuniões motivacionais.

- Incentivando a comunicação da equipe.

Sempre deixei a equipe em união, sempre dialogando e mostrando que juntos somos mais fortes.

- Organização da empresa geral.

Fiz a organização por meio dos liderados, a gente de Produto fica responsável por expor os produtos, o caixa por atender os clientes nos caixas, os auxiliares de vendas responsáveis por atender os clientes na frente da loja e ao interior.

- Definição de metas.

A definição das metas é dividida pelo desenvolvimento de cada colaborador.

- Conferências de notas, extratos e caixas.

Fiz conferência das notas por meio de técnicas para verificar a autenticidade da nota, fiz lançamento e depósito dos caixas.

3 RELATÓRIO DE ESTÁGIO

3.1 Identificação da empresa

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

A Emanuelle está localizada em Guarabira-PB na AV. Padre Inacio de Almeida, n 76, centro. Seus dados para contatos são através de e-mail tomloja11@evron.com.br, pelo WhatsApp (81) 99211-8114, redes sociais e também por telefone. A empresa possui clientes de Guarabira e de outras cidades. O espaço físico da empresa conta com um prédio de primeiro andar, onde o térreo tem aproximadamente 400m2 no qual fica os produtos expostos, e já no primeiro andar fica um espaço para armazenamento do estoque, refeitório e banheiro.

Figura 1 - Fachada da Loja.



Figura 2 - Frente da Loja.



Figura 3 - Interior da Loja.



Figura 4 - Caixa da Loja



3.1.2 Dados referentes ao estágio

A data do início do estágio foi 01/12/23 e o término dia 01/03/24, a carga horária semanal foi de 30 horas, a carga horária total foi de 395 horas e as atividades foram feitas de segunda a sexta-feira no horário das 10h00min às 17h00min com 1h de almoço.

Durante o desenvolvimento das atividades o aluno foi supervisionado pela gerente de Produto da empresa, chamada Glaucielly da Silva Araújo. O professor orientador do estágio foi Vandilson Bezerra de Lima.

O estágio foi muito importante para meu crescimento profissional e pessoal, onde desenvolvi várias habilidades como liderança da equipe, entrada de mercadoria, conferência de extrato como DRE, conferência do caixa da área de vendas da loja.

3.1.3 Perfil da empresa

A empresa Emanuelle tem como seu fundador o senhor José Carlos, tem Luciano Gonçalves e Sylvania Gonçalves que são filhos do senhor José, o mesmo são diretores da empresa, a empresa também tem diretores comercial e Operacional, tem supervisor distrital, Ti, prevenção de perca, RH e de departamento de compras.

A filial de Guarabira-pb tem 7 funcionários com funções diferentes, como Gerente de Loja, Gerente de Produto, Caixas, Fiscal, Auxiliar de Vendas e Serviços Gerais.

Durante o desenvolvimento das atividades o aluno foi supervisionado pela gerente de Produto da empresa, chamada Glaucielly da Silva Araújo. O professor orientador do estágio foi Vandilson Bezerra de Lima.

3.2 Atividades desenvolvidas

- Atendimento ao cliente;
- Recebimento e Conferência de mercadoria
- Resolução de problemas da empresa;
- Treinamento interno com a equipe de loja.

O atendimento ao cliente foi a área que mais trabalhei no meu estágio, devido a função que exerço, onde pode resolver os problemas dos clientes garantindo a fidelização do mesmo.

Segundo o cronograma de recebimento de mercadoria, recebemos a cada 8 a 15 dias e às vezes uma vez no mês, recebi os produtos e confrontei com as notas das mercadorias para ver se estão batendo as quantidades e se realmente são os produtos corretos, e depois de recebido lançamos essa nota no sistema de estoque da loja, para poder registrar no estoque a entrada e a saída quando for vendida.

Atuei como gerente comercial da empresa Emanuelle, onde era responsável por resolver todos os problemas, por exemplo, problemas com produtos danificados, lâmpadas queimadas, pintura da loja interna e externa, limpeza, máquinas como computadores, impressoras, e vários problemas que vier aparecer.

Resolvi esses problemas um de cada vez, resolvia os problemas com as máquinas eu entrava em contato com a equipe de TI, os produtos danificados separavam para doação, sobre as lâmpadas e pinturas da loja, eu contratei uma equipe de conserto diversos.

Fiz treinamento uma vez no mês, com a equipe para desenvolver as habilidades dos colaboradores, fazer treinamento de operadores de caixa, fiscal para ter melhor posicionamento na prevenção e treinar os auxiliares de vendas, para que se antecipe a todas as necessidades dos clientes.

3.3 Melhorias para o setor do estágio

No período de estágio observei que havia melhorias a serem feitas, tanto na

forma de orientar os estagiários quanto na adaptação dos colaboradores da empresa com os estagiários, com um bom treinamento para o responsável da empresa e seus colaboradores isso seria resolvido.

Matriz GUT

ou: ... Saiba [...] (2018)

ou ... (Saiba [...], 2018)

A Matriz de Priorização de GUT é uma ferramenta que ajuda na priorização da resolução de problemas por meio de 3 critérios: Gravidade, Urgência e Tendência. Essa ferramenta, criada por Charles H. Kepner e Benjamin B. Tregoe, é muito usada no setor empresarial e auxilia na definição de prioridades e na tomada de decisão. Gravidade média terá que ser resolvido para não se agravar. Urgência tem que ser resolvido antes dos próximos processo dos novos estagiários. Tendência se o problema não for resolvido ao passar do tempo a gravidade será bem maior.

4 CONCLUSÃO

Nota-se que o relato nesse relatório foi feito com todo aprendizado, vivenciado nesses dias de estágio na empresa, desenvolvi várias funções e aprendi várias habilidades e conhecimentos teóricos. A empresa onde fiz o estágio tinha tudo a ver com minha formação, a Emanuelle é uma boa empresa de se trabalhar a equipe é bem acolhedora e bem treinada para desenvolver suas funções. Dentre as habilidades aprendidas na empresa como conferencia de DRE, fazer planilhas no Excel e tomar decisão com mais assertividade.

Os pontos de melhoria que observei foi que os colaboradores têm que receber treinamento a cada 3 meses para aperfeiçoar seus conhecimentos e habilidades, um dos pontos fracos é a rede social que infelizmente não tem tanta movimentação deveria colocar uma pessoa mas treinada para conduzir.

O processo que mais me chamou a atenção foi o modo que eles atendem os clientes. São bem proativos e não deixam escapar as vendas, eles investem muito na captação de novos clientes e oferecem seu próprio cartão que pode comprar na loja.

REFERÊNCIAS;

SAIBA como usar a Matriz GUT para a priorização de resolução de problemas no seu negócio: priorização de resolução de problemas no seu negócio. *In*: **Saiba como usar a Matriz GUT para a priorização de resolução de problemas no seu negócio**: priorização de resolução de problemas no seu negócio.

[https://rockcontent.com/br/blog/matriz-gut/#:~:text=A%C2%A0matriz%20GUT%C2%A0%C3%A9%20uma%20ferramenta%20que%20ajuda%EE%80%80, 5 out. 2018. Disponível em: https://rockcontent.com/br/blog/matriz-gut/#:~:text=A%C2%A0matriz%20GUT%C2%A0%C3%A9%20uma%20ferramenta%20que%20ajuda%EE%80%80](https://rockcontent.com/br/blog/matriz-gut/#:~:text=A%C2%A0matriz%20GUT%C2%A0%C3%A9%20uma%20ferramenta%20que%20ajuda%EE%80%80,5%20out.%202018.Disponível%20em:%20https://rockcontent.com/br/blog/matriz-gut/#:~:text=A%C2%A0matriz%20GUT%C2%A0%C3%A9%20uma%20ferramenta%20que%20ajuda%EE%80%80). Acesso em: 23 set. 2024.