

**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Paraíba

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

**JOSICLEIDE SILVA DE MELO**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO NA LOJA MAGAZINE XAVIER**

**GUARABIRA - PB**

**2025**

**JOSICLEIDE SILVA DE MELO**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO NA LOJA MAGAZINE XAVIER**

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial.

**GUARABIRA – PB**

**2025**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

M528r      Melo, Josicleide Silva de  
Relatório de estágio supervisionado na loja Magazine Xavier /Josicleide  
Silva de Melo.- Guarabira, 2025.  
19f.: il; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). –  
Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2025.

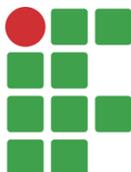
"Orientação: Prof: Eufrásio Vieira dos Anjos Júnior."

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Operação de caixa. 3. Gestão de estoque.  
4. Desenvolvimento profissional. 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.56(0.067)

Elaborada por Ana Carine da Costa Gonçalves - CRB/15 - 676



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA**  
Campus Guarabira  
Rua Prof. Carlos Leonardo Arcoverde, S/N, Km 02, Pb-057, CEP 58200-000, Guarabira (PB)  
CNPJ: 10.783.898/0011-47 - Telefone: (83) 98195-6465

## **DECLARAÇÃO DE AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

Na condição de orientador(a) do(a) aluno(a) **Josicleide Silva de Melo** matrícula 20223800009 Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado **RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 100.

Guarabira (PB), 21 de março de 2025.

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** EUFRASIO VIEIRA DOS ANJOS JUNIOR  
Data: 21/03/2025 11:13:50-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**Eufrásio Vieira dos Anjos Júnior - 1915963**  
**Nome do(a) professor(a) orientador(a)**  
**Matrícula SIAPE**

**JOSICLEIDE SILVA DE MELO**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO NA LOJA MAGAZINE XAVIER**

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial.

Aprovado em 24 de março de 2025.

**BANCA EXAMINADORA**



Documento assinado digitalmente  
**EUFRASIO VIEIRA DOS ANJOS JUNIOR**  
Data: 01/04/2025 16:37:25-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**Prof. Eufrásio Vieira dos Anjos Junior (Orientador - IFPB)**



Documento assinado digitalmente  
**MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA**  
Data: 01/04/2025 21:55:44-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**Prof. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Coordenação de Estágio - IFPB)**

---

**Elenildo Xavier de Assunção (Supervisor - Empresa)**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, por me dar forças e determinação para seguir em frente e concluir mais essa etapa na minha formação.

Ao meu noivo e a minha família, pelo apoio incondicional, incentivo e compreensão nos momentos de dedicação ao estágio e aos estudos. Suas palavras de encorajamento foram fundamentais para minha trajetória.

Aos professores e orientadores do curso, que compartilharam seus conhecimentos e me guiaram no desenvolvimento acadêmico e profissional, contribuindo para minha evolução ao longo dessa jornada.

Aos colegas de curso, pelo companheirismo, troca de experiência e apoio mútuo durante esse período de aprendizado.

Por fim, a todos que, de alguma forma, contribuíram para o meu crescimento pessoal e profissional, deixo minha sincera gratidão.

Consagre ao senhor tudo o que você faz, e os seus planos serão bem-sucedidos.

Provérbios 16:3

## RESUMO

O relatório de estágio descreve as atividades realizadas na loja Magazine Xavier entre 02/12/2022 a 02/12/2023, destacando a importância da experiência para o desenvolvimento profissional e pessoal. A introdução apresenta o estágio como uma ferramenta essencial para aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no curso. Consolidando habilidades técnicas e comportamentais necessárias para o mercado de trabalho. Os objetivos do estágio foram claros e específicos: descrever as atividades desenvolvidas, mapear os processos principais, propor soluções para insatisfação dos clientes e implementar melhorias voltadas ao aumento das vendas. Durante o estágio, as principais atividades envolveram atendimento ao cliente, auxiliar de caixa, e permitindo a vivência de desafios reais do ambiente varejista. A experiência possibilitou o aprimoramento de competências como trabalho em equipe, boa comunicação e organização. Além disso, o estágio ofereceu uma visão ampla do funcionamento da empresa, abrangendo desde processos operacionais até aspectos gerenciais, contribuindo para formação de uma futura gestora. A análise do ambiente foi realizada com o auxílio da metodologia 5w2h, identificando pontos críticos e oportunidades de aprimoramento.

**Palavras-chave:** Atendimento ao cliente. Operação de caixa. Gestão de estoque. Desenvolvimento profissional.

## **ABSTRACT**

The internship report describes the activities carried out at the Magazine Xavier store between 12/02/2022 and 12/02/2023, highlighting the importance of experience for professional and personal development. The introduction presents the internship as an essential tool for practical application of the knowledge acquired in the course. The objectives of the internship were clear and specific: describe the activities carried out, map the main processes, propose solutions to customer dissatisfaction and implement improvements aimed at increasing sales. Consolidating technical and behavioral skills necessary for the job market. During the internship, the main activities involved customer service, cashier assistant, allowing the experience of real challenges in the retail environment. The experience enabled the improvement of skills such as teamwork, good communication and organization. Furthermore, the internship offered a broad view of the company's functioning, covering everything from operational processes to management aspects, contributing to the training of a future manager. The environment analysis was carried out with the help of the 5w2h methodology, identifying critical points and opportunities for improvement.

**Key-words:** Customer service. Cashier operation. Stock management. Professional development.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Logomarca da Empresa.....	13
<b>Figura 2</b> - Organograma.....	14
<b>Figura 3</b> - Fachada da Empresa.....	16

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2 OBJETIVOS.....</b>	<b>12</b>
2.1 OBJETIVO GERAL.....	12
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	12
<b>3 RELATO DE ESTÁGIO.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA .....</b>	<b>13</b>
3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa .....	13
3.1.2 Dados referentes ao estágio .....	13
3.1.3 Perfil da empresa .....	14
<b>3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3 MELHORIAS PARA O SETOR DE ESTÁGIO.....</b>	<b>16</b>
<b>4. CONCLUSÃO .....</b>	<b>18</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>19</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Conforme a lei 11.788 “O estágio visa ao aprendizado de competência e a contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho” (Brasil, 2008). Portanto, vale ressaltar a importância do aprendizado para aprimorar e colocar em prática todo conhecimento adquirido perpetuando as habilidades em diversas situações no ambiente profissional de trabalho.

O relatório de estágio é uma ferramenta fundamental na formação acadêmica dos discentes, representando não apenas uma obrigação burocrática, mas também um importante instrumento de reflexão e aprendizado. Dessa maneira, o estágio se revela como um importante recurso pedagógico, capaz de proporcionar uma experiência enriquecedora e significativa aos discentes, preparando-os para os desafios e demandas da vida profissional.

É por meio da reflexão crítica e da sistematização do conhecimento prático adquirido que o estudante pode consolidar sua formação e se tornar um profissional mais qualificado e capacitado. Além disso, o relatório de estágio permite ao estudante aprimorar suas habilidades de comunicação escrita, organização de ideias e argumentação, competências essenciais para futura atuação no mercado de trabalho.

O estágio realizado na loja Magazine Xavier proporcionou uma experiência fundamental para o meu desenvolvimento profissional nas áreas de atendimento ao cliente e auxiliar de caixa. Durante esse período, pude vivenciar de perto o cotidiano dinâmico da loja, compreendendo a importância da excelência no serviço ao cliente e a eficiência nos processos de caixa para o bom funcionamento do estabelecimento.

Dessa forma, ao longo deste relatório pretendo abordar as principais atividades realizadas, as habilidades concebidas durante o estágio com objetivo de adquirir experiência práticas e de forma sucinta aplicando os conhecimentos teóricos obtidos. Neste relatório estão descritas as atividades desenvolvidas no período 02/12/2022 a 02/12/2023 na loja Magazine Xavier.

O estágio supervisionado é essencial para minha formação, pois ele me proporcionou a oportunidade de aplicar na prática os conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso. Proporcionando uma compreensão mais profunda e realista do campo de atuação escolhido. Além disso, o estágio supervisionado me

permitiu vivenciar a rotina e os desafios do mercado de trabalho, o que contribui para um amadurecimento profissional e pessoal. A orientação de profissionais experientes durante o estágio é outro aspecto crucial, pois me ofereceu valiosas orientações que ajudaram a aprimorar minhas competências e a corrigir eventuais falhas.

Ademais, o estágio também é um excelente caminho para ampliar todo conhecimento adquirido conhecer pessoas da área e possivelmente garantir uma colocação no mercado de trabalho após a conclusão do curso. Em resumo, considero o estágio uma etapa indispensável para minha formação e para minha preparação como futura profissional.

Magazine Xavier contribuiu especialmente em termo de desenvolvimento e preparação para futura gestora. Durante esse tempo na empresa, tive a oportunidade de me envolver em outras funções e adquirir um conhecimento sobre funcionamento da empresa. Além disso me proporcionou uma visão abrangente do funcionamento de uma empresa, desde o atendimento ao cliente até a gestão de estoque, o contato direto com a equipe me ensinou a importância do trabalho em equipe e da comunicação clara e eficiente.

Como futura gestora, é essencial entender como funciona a operação diária de um negócio de varejo. Desde o gerenciamento de estoque, logística até a organização da loja e atendimento ao cliente, estas experiências são fundamentais para a tomada de decisões informadas. Primeiramente, me proporcionou a oportunidade de vivenciar na prática o funcionamento de uma empresa, lidando com desafios reais do dia a dia.

Portanto a experiência no Magazine Xavier será fundamental para o meu desenvolvimento como futura gestora, tudo isso contribui significativamente para a minha formação, preparando-me para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades no mercado.

Assim, o presente relatório tem como objetivo não apenas apresentar as atividades realizadas durante o estágio na loja Magazine Xavier, mas também refletir sobre como fundamentos teóricos de atendimento ao cliente e auxiliar de caixa que foram aplicados na prática, e mencionados no decorrer do relatório contribuindo para um aprendizado e desenvolvimento de competências fundamentais para o mercado de trabalho destacando a importância do atendimento de qualidade no varejo.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo geral**

Descrever as atividades desenvolvidas na empresa Magazine Xavier.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Mapear os principais processos de atendimento e do caixa da empresa.
- Propor solução relacionada a insatisfação do cliente e implementar ações para melhorar cada vez mais as vendas.
- Analisar o ambiente de estágio por meio do 5w2h, diante das dificuldades da empresa.

### 3 RELATO DE ESTÁGIO

#### 3.1 Identificação da empresa

##### 3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

Magazine Xavier fica localizada na Avenida Dom Pedro II, N: 340, Centro: Guarabira – PB, Telefone: (83) 99621-2750 CEP: 58200-000, CNPJ: 23.684.554-0001-50, E-mail: [elenildoXavier1990@hotmail.com](mailto:elenildoXavier1990@hotmail.com). A loja possui um amplo espaço de vendas, bem iluminado e organizado em seções específicas (moda feminina, masculina, infantil, juvenil, acessórios etc.), facilitando a localização dos produtos para os clientes.

**Figura 1** - Logomarca da Empresa



Fonte: Acervo do Autor (2024)

##### 3.1.2 Dados referentes ao estágio

O estágio teve como data de início no dia 02/12/2022 e término dia 02/12/2023 com carga horária 30 horas semanais. Estágio orientado pelo professor Eufrásio Vieira dos Anjos Júnior e supervisionado pelo dono da empresa Elenildo Xavier de Assunção.

### 3.1.3 Perfil da empresa

A empresa Magazine Xavier, que tem a Razão Social: MAGAZINE XAVIER COMÉRCIO VAREJISTA LTDA, Nome Fantasia: Magazine Xavier, atua no segmento de roupas, foi fundada em 17/11/2015 há 8 anos. Sua atividade principal é o Comércio Varejista de Artigos de Vestuário e Acessórios. Uma loja voltada para o público jovem e adultos, oferecendo uma variedade de produtos que inclui roupas casuais, formais, esportivas e acessórios. A empresa atua no varejo, focando principalmente em moda acessível e de qualidade.

Missão: proporcionar aos clientes uma experiência de compra excepcional, oferecendo produtos de qualidade e preços acessíveis com atendimento personalizado e excelência no serviço.

Visão: Se tornar uma loja de referência na região, e reconhecida pela confiança e satisfação dos clientes, e pela inovação em produtos e serviços.

Valores: buscando sempre novas soluções e produtos que melhorem a experiência de compra.

**FIGURA 2 - Organograma**



Fonte: Elaboração própria (2025).

- **Dono da Empresa:** Responsável pela gestão geral e decisões estratégicas.
- **Funcionário:** Executa as atividades operacionais e administrativas da loja.
- **Funcionário:** Responsável pela locução da loja.
- **Estagiária:** Responsável pelo setor masculino e auxilia no caixa.
- **Estagiária:** Responsável pelo setor feminino.

- Estagiária: Responsável pelo setor de calçados e infantil.

### **3.2 Atividades desenvolvidas**

As atividades desenvolvidas durante o estágio foram: atendimento ao cliente e auxiliar de caixa. Em vista disso atendia os clientes de forma cordial, procurava sempre interagir com os clientes, em relação às peças de roupas se estava de acordo com o seu gosto e estilo fazendo com que o cliente ficasse satisfeito.

Minhas atividades também incluíam ajudá-los a encontrar produtos que procuravam, fornecendo informações detalhadas sobre características, preços, promoções e disponibilidade em estoque e das tendências de moda para oferecer recomendações adequadas. Fazia pedido das peças de roupas que estava em falta para fazer reposição no estoque e organizava nos setores garantindo que as peças estejam bem expostas. A reposição do estoque era feita por meio de app de mensagem; primeiramente era feita a contagem das peças de roupas e acessórios que estava em falta fazia a descrição delas e automaticamente enviava para fazer o pedido.

Kalaki e Trevelin (2020) ressaltam que hoje, as empresas precisam observar o que o cliente realmente precisa para que o possa satisfazer desde o princípio, devem manter o contato constante para conhecer suas necessidades, expectativas e anseios, precisam focar no cliente para que esses objetivos sejam alcançados. Nesse sentido, prestei assistência aos clientes na resolução de dúvidas e problemas, relacionados às compras. Além disso, mantive o ambiente da loja limpo, organizado e convidativo, garantindo uma experiência agradável para os clientes.

No decorrer do estágio aprendi a auxiliar no caixa operando no sistema de ponto de venda, processando transações com eficiência e precisão lidando com dinheiro e cartões de crédito e débito emitia notas fiscais e trocos, garantindo uma operação de caixa suave e sem problemas, mantendo a precisão do caixa e seguindo os procedimentos de segurança relacionados ao manuseio de dinheiro.

Manuseei atualização do sistema de estoque, registrando saídas de produtos e ajudando a identificar diferenças entre o estoque físico e o registrado no sistema. Este trabalho é crucial para manter a precisão e a disponibilidade dos produtos na loja. Aprendi a lidar com situações desafiadoras, como devoluções, trocas e

reclamações de cliente, buscando soluções rápidas e satisfatórias para todas as partes envolvidas.

**Figura 3 - Fachada da Empresa**



Fonte: Acervo do Autor (2024)

### **3.3 Melhorias para o setor de estágio**

Para melhoria no setor de estágio em atendimento ao cliente, e auxiliar de caixa, é necessário implementar treinamentos regulares baseados em técnicas de atendimento ao cliente e auxiliar de caixa. Esses treinamentos podem ser baseados em estudos científicos que comprovam a eficácia de estratégia específicas. Portanto é importante promover uma cultura organizacional que valorize a excelência no atendimento e na gestão de caixa. Benefícios dessas melhorias podem incluir aumento da satisfação dos clientes, redução de erros no caixa, melhoria na eficiência operacional e até mesmo aumento das vendas.

Com base na literatura científica, sabemos que equipes bem treinadas e motivadas tendem a ter um desempenho, resultando em impactos positivos para a empresa como todo. Mediante ao método 5w2h é uma ferramenta que ajuda a planejar e implementar estratégias de forma clara e estruturada, garantindo que todos os aspectos importantes sejam considerados. De acordo com Bassan (2018), o 5w2h é muito valioso para todas as organizações, pois pode eliminar todas as incertezas

relacionadas às atividades a serem realizadas ou aos processos a serem implementados. Isso facilita a execução e o acompanhamento das ações, aumentando as chances de sucesso fazendo com que todas as etapas sejam devidamente planejadas e implementadas.

**(O que foi feito):** Implementação de treinamentos regulares em técnicas de atendimento ao cliente e gestão de caixa.

**(Porque foi feito):** Para melhorar a qualidade do atendimento ao cliente, reduzir erros e otimizar processos de caixa.

**(Onde foi feito):** Nas instalações da empresa ou em locais apropriados para treinamentos.

**(Quando vai ser feito):** Definir um cronograma para os treinamentos, idealmente realizando sessões regulares ao longo do ano.

**(Quem é o responsável):** Designar um líder de treinamento responsável por coordenar e ministrar as sessões.

**(Como é feito):** Descrever detalhadamente conteúdo dos treinamentos, as metodologias utilizadas e os recursos necessários.

**(Quanto vai custar):** Elaborar um orçamento para os treinamentos, considerando custos com materiais, e instrutores.

Após aplicar o 5w2h, a loja pode, por exemplo, implementar um programa de fidelidade integrado ao treinamento da equipe. Assim, os funcionários são capacitados para explicar os benefícios desse programa aos clientes durante o atendimento, promovendo um engajamento maior.

As estratégias e ferramenta aplicadas, como 5w2h embasam-se na literatura científica como práticas eficazes para melhorar a qualidade do atendimento ao cliente e das operações de caixa. A implementação dessas práticas promove um ambiente de trabalho mais organizado, colaboradores mais capacitados e cliente mais satisfeito.

#### **4. CONCLUSÃO**

O estágio realizado na loja Magazine Xavier representou uma experiência essencial para o meu desenvolvimento profissional, permitindo-me aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de forma prática. A vivência no ambiente de trabalho proporcionou aprendizados significativos em atendimento e na função auxiliar de caixa, contribuindo para aprimoramento das minhas habilidades interpessoais, organizacionais e técnicas.

Durante esse período, compreendi a importância da qualidade no atendimento ao cliente e da eficiência nos processos operacionais para o sucesso de um estabelecimento comercial. Além disso, a análise do ambiente de estágio utilizando a metodologia 5w2h permitiu identificar oportunidades de melhoria e sugerir soluções para otimizar o atendimento e a gestão do caixa.

Com base nas experiências adquiridas, recomenda-se a continuidade de treinamentos regulares para os colaboradores, focados no aprimoramento do atendimento e na gestão eficiente do caixa. Além disso, a implementação de programas de fidelização pode fortalecer o relacionamento com os clientes e impulsionar as vendas da empresa.

Por fim, o estágio foi uma etapa valiosa na minha formação, preparando-me para desafios futuros e ampliando minhas perspectivas profissionais.

## REFERÊNCIAS

BASSAN, Edilberto José. **Gestão da Qualidade: Ferramentas, Técnicas e Métodos** / Edilberto José Bassan. 1ª edição – Curitiba, Pr. 2018. 153p. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/proposta-da-ferramenta>. Acesso em: 12 mar. 2025.

BRASIL. **Lei nº 11.788, de de 25 de setembro de 2008**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm). Acesso em: 12 mar 2025.

KALAKI, C. R.; TREVELIN, A. T. C. Satisfação do cliente: um estudo de caso de uma concessionária em São Carlos/SP. **Revista Interface Tecnológica**, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 244-252, 2020. DOI: 10.31510/infa.v17i1.734. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/index.php/interfacetecnologica/article/view/734>. Acesso em: 12 mar. 2025.