



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

ADRIELLI NERI CAVALCANTI

RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA LOJA MODA 13

GUARABIRA-PB

2025

ADRIELLI NERI CAVALCANTI

RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA LOJA MODA 13

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia 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

C377r

Cavalcanti, Adrielli Neri

Relatório de estágio na loja moda 13 / Adrielli Neri Cavalcanti.-
Guarabira, 2025.

16f.; il.; color.

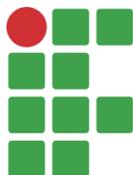
Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). –
Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2025.

"Orientação: Prof. Me Ana Beatriz Bernardes Oliveira."

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Gestão de estoque. 3. Fidelização. 4.
Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.56(0.067)



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 orientadora da aluna ADRIELLI NERI CAVALCANTI- matrícula 202213800003. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA LOJA MODA 13, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 90.

Guarabira (PB), 24 de Março de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br ANA BEATRIZ BERNARDES OLIVEIRA
Data: 25/03/2025 21:12:10-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Ana Beatriz Bernardes Oliveira
Matrícula SIAPE: 1055179

ADRIELLI NERI CAVALCANTI

RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA LOJA MODA 13

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

Aprovado em 24 de março de 2025.



Documento assinado digitalmente

ANA BEATRIZ BERNARDES OLIVEIRA

Data: 28/03/2025 14:07:59-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Me. Ana Beatriz Bernardes Oliveira (Orientadora - IFPB)



Documento assinado digitalmente

MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA

Data: 28/03/2025 19:22:37-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Coordenadora de Estágio - IFPB)

Edson dos Santos (Supervisor de Estágio – Loja Moda 13)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a Deus, por me dar força e sabedoria; à minha família, pelo apoio; aos professores, pelo conhecimento transmitido; e aos amigos, pelo companheirismo ao longo desta jornada.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar minha gratidão à Prof.^a Ana Beatriz, minha orientadora, pelo acompanhamento e orientações durante o estágio. A Profa. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha, coordenadora de estágio, pelo apoio contínuo e ao supervisor Edson dos Santos, pela oportunidade de realizar este estágio e pelas valiosas orientações. Agradeço também à minha família e amigos, que estiveram ao meu lado durante todo esse processo.

RESUMO

O estágio foi realizado na Loja Moda 13, localizada em Alagoa Grande, PB, com o objetivo de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Gestão Comercial. O foco do estágio foi compreender a dinâmica de um estabelecimento de varejo, com ênfase no atendimento ao cliente, organização de produtos e gestão de estoque. Durante o período de estágio, foi possível analisar a importância de uma boa organização da loja e de um atendimento eficiente para garantir a satisfação do cliente e a fidelização. A experiência também destacou a relevância do relacionamento humanizado entre os vendedores e os clientes.

Palavras-chave: Atendimento ao cliente. Organização de loja. Fidelização. Gestão de estoque. Varejo.

ABSTRACT

The internship was carried out at Loja Moda 13, located in Alagoa Grande, PB, with the goal of applying the knowledge acquired during the Commercial Management course. The focus of the internship was to understand the dynamics of a retail establishment, emphasizing customer service, product organization, and stock management. During the internship period, it was possible to analyze the importance of good store organization and efficient customer service to ensure customer satisfaction and loyalty. The experience also highlighted the relevance of a humanized relationship between sellers and customers.

Keywords: Customer service. Store organization. Loyalty. Stock management. Retail.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fachada da Loja Moda 13.....	12
---	----

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	10
2. OBJETIVOS.....	11
2.1OBJETIVO 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.....	13
3.1.2 Dados referentes ao estágio.....	13
3.1.3 Perfil da empresa.....	14
3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	14
4. CONCLUSÃO.....	15
REFERÊNCIAS.....	16

1. INTRODUÇÃO

O estágio curricular supervisionado é uma etapa fundamental na formação acadêmica, pois permite ao estudante aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso em um ambiente real de trabalho. Segundo Oliveira e Santos (2025, p. 45), "o estágio é um momento de integração entre o estudante e o mercado de trabalho, proporcionando o desenvolvimento de competências essenciais para sua atuação profissional".

No contexto do curso de Gestão Comercial, a realização do estágio é uma oportunidade de vivenciar as práticas de gestão de empresas, especialmente no que se refere ao atendimento ao cliente e à operação de um estabelecimento comercial.

Este relatório descreve as atividades desenvolvidas durante o estágio na Loja Moda 13, situada em Alagoa Grande, Paraíba. A loja foi escolhida por ser um exemplo de estabelecimento comercial de pequeno porte, com um mix de produtos variado, atendendo majoritariamente a um público de classe baixa e média. Sua atuação no mercado local reflete a importância de estratégias de gestão acessíveis, focadas em um atendimento personalizado e em uma gestão eficiente de estoque, o que, segundo Kotler e Keller (2016, p. 123), é um dos pilares para a fidelização e satisfação dos clientes.

A Loja Moda 13, fundada em 2019, tem como objetivo oferecer produtos de qualidade a preços acessíveis, destacando-se pelo atendimento humanizado e pela capacidade de se adaptar às demandas da comunidade. Durante o estágio, foi possível observar como a organização de produtos, o relacionamento com os clientes e as estratégias de merchandising influenciam diretamente no sucesso do negócio.

Nesse sentido, Meyer e Schwager (2025, p. 118) afirmam que "a experiência do cliente é o novo campo de batalha para as empresas em um mercado competitivo", conceito que foi amplamente aplicado na loja durante o estágio.

O presente relatório tem como objetivo apresentar o contexto da loja, as atividades realizadas, bem como as contribuições dessa experiência para o aprendizado acadêmico e para a prática profissional no ramo de gestão comercial.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Relatar as atividades desenvolvidas durante o estágio na loja de roupas Moda 13, visando compreender a dinâmica do atendimento ao cliente e a operação de um estabelecimento comercial local.

2.2 Objetivos específicos

- Apresentar as características físicas e o perfil da loja Moda 13, destacando sua localização, ambiente e infraestrutura.
- Descrever as ações desenvolvidas na loja, incluindo atividades de vendas, organização de produtos e atendimento ao cliente.
- Analisar os aspectos positivos e negativos das atividades praticadas, com foco nas estratégias de atendimento e na interação com os clientes.

3. RELATO DE ESTÁGIO

3.1 Identificação da empresa

Nome da empresa: Loja Moda 13

Endereço: Rua Doutor Francisco Montenegro, 370 – Alagoa Grande, PB.

Setor: Comércio varejista de roupas e utensílios para casa.

Fundação: 2019

Figura 1 – Fachada da Loja Moda 13



Fonte: GOOGLE. Google Maps – Street View. (2025)

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

A loja Moda 13 está situada em uma localização estratégica, no centro de Alagoa Grande, um município de médio porte do estado da Paraíba. Sua localização facilita o acesso para moradores e turistas que visitam a cidade, o que contribui para o aumento da visibilidade e atração de novos clientes. Além disso, a área central permite que a loja seja facilmente identificada por quem circula pela região.

O espaço da loja é amplo e bem organizado. A disposição das mercadorias segue uma lógica de categorias: roupas, utensílios para casa e acessórios. Essa organização ajuda na fluidez da circulação dos clientes, evitando aglomerações e proporcionando um ambiente de compra mais agradável. O layout da loja é focado no conforto do consumidor, com corredores largos e bem iluminados, que permitem aos clientes visualizarem os produtos com facilidade.

A loja também oferece um provador funcional e limpo, que proporciona uma experiência confortável aos clientes que desejam experimentar as roupas antes de comprá-las. Isso é um fator positivo, pois os consumidores podem verificar o ajuste das peças sem pressa, o que contribui para uma experiência de compra satisfatória.

3.1.2 Dados referentes ao estágio

Data de início: 23 de setembro de 2024;

Data de término: 23 de janeiro de 2025;

Carga horária semanal: 20 horas;

Carga horária total: 340 horas.

Durante o estágio, foi possível realizar diversas atividades práticas, como atendimento ao cliente, organização de produtos, e execução de ações de merchandising. Além disso, o acompanhamento diário das rotinas da loja proporcionou um entendimento mais profundo sobre a dinâmica de uma loja de pequeno porte e a importância de cada processo para a operação eficiente do negócio.

3.1.3 Perfil da empresa

A Moda 13 é uma loja de comércio varejista que se destaca pela venda de roupas e utensílios para casa. Localizada em Alagoa Grande, a loja é voltada para atender a um público de classe baixa e média, oferecendo produtos a preços

acessíveis. A loja foi fundada em 2019 e, desde então, se tornou um ponto de referência no município, oferecendo uma experiência de compra eficiente e amigável.

A empresa possui uma equipe enxuta, composta por duas funcionárias fixas e um gerente, que cuidam das operações do dia a dia. Em épocas de grande demanda, como datas comemorativas, a loja contrata funcionários temporários para garantir que as necessidades dos clientes sejam atendidas com a mesma qualidade e eficiência.

A Moda 13 tem como diferencial a variedade de produtos que atende tanto à moda masculina e feminina quanto às necessidades domésticas, o que a torna um ponto único para as famílias que buscam praticidade ao fazer compras. Além disso, a loja investe fortemente em um atendimento personalizado e em um relacionamento de confiança com seus clientes.

3.2 Atividades desenvolvidas

Durante o estágio, várias atividades foram realizadas para compreender melhor o funcionamento da loja e as rotinas comerciais que envolvem a venda de produtos no varejo. Entre as atividades realizadas, destacam-se:

1. Atendimento ao cliente: O estágio envolveu atividades diretas de atendimento aos clientes, como abordagem e orientação sobre os produtos. A escuta ativa foi uma habilidade importante que desenvolvi, pois cada cliente tem necessidades e preferências diferentes, e é crucial oferecer soluções que atendam a essas demandas.

2. Organização de produtos e reposição de estoque: Uma das atividades diárias era a organização das mercadorias, para garantir que os produtos estivessem sempre à disposição dos clientes. A reposição foi feita de maneira estratégica para manter a loja sempre abastecida e organizada.

3. Ações de merchandising: Durante o estágio, participei de ações de merchandising, como o destaque de produtos em promoção. Esse tipo de atividade ajuda a aumentar as vendas de itens específicos, além de melhorar a visibilidade e atratividade da loja.

4. CONCLUSÃO

O estágio na Loja Moda 13 proporcionou uma experiência valiosa, tanto no aspecto teórico quanto prático. A vivência no ambiente de uma loja de varejo me permitiu compreender as dinâmicas do mercado local e a importância do atendimento ao cliente como estratégia de fidelização.

O contato direto com os consumidores e a execução de atividades relacionadas ao comércio varejista ampliaram meus conhecimentos sobre a área de gestão comercial e a operação de pequenas empresas.

A análise das atividades desenvolvidas durante o estágio evidenciou a relevância de processos bem estruturados, como o atendimento ao cliente e a organização de estoque, para o sucesso de qualquer negócio. Além disso, ficou claro que o bom relacionamento com os clientes é fundamental para criar um vínculo de confiança e garantir que eles retornem à loja.

Como sugestão, seria interessante a implementação de treinamentos periódicos para os funcionários, visando melhorar ainda mais o atendimento e a experiência do cliente na loja.

REFERÊNCIAS

GOOGLE. **Google Maps Street View**. Disponível em: <<https://www.google.com/maps>.> Acesso em: 21 jan. 2025.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2016.

MEYER, Christopher; SCHWAGER, Andrea. **Understanding customer experience**. *Harvard Business Review*, v. 85, n. 2, p. 1-11, 2007. Disponível em: <<https://hbr.org/2007/02/understanding-customer-experience>.> Acesso em: 24 jan. 2025.

OLIVEIRA, João; SANTOS, Maria. **A importância do estágio na formação acadêmica**. São Paulo: Editora XYZ, 2019. Disponível em: <<https://www.editoraxyz.com.br/>.> Acesso em: 24 jan. 2025.