



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Paraíba

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

**JHONATAN SOUTO SILVEIRA**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**

**GUARABIRA - PB  
2025**

**JHONATAN SOUTO SILVEIRA**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**

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

**GUARABIRA - PB**

**2025**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S587r

Silveira, Jhonatan Souto

Relatório de estágio supervisionado / Jhonatan Souto Silveira.-  
Guarabira, 2025.

21f.; il.; color.

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

"Orientação: Profa. Dra. Clarissa Cecilia Ferreira Alves."

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Estoque. 3. Organização de produto. 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 orientador(a) do(a) aluno(a) **JHONATAN SOUTO SILVEIRA** - matrícula 202213800072. 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

---

**Profa. Dra. Clarissa Cecilia Ferreira Alves**  
**Matrícula SIAPE 1704785**

**JHONATAN SOUTO SILVEIRA**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**

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 21 de março de 2025.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Dra. Clarissa Cecília Ferreira Alves (Orientadora - IFPB)

---

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

---

Gustavo Xavier Garcez (Supervisor – Eletro Center)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço profundamente a Deus, pois sem Ele eu nada seria, Deus age na minha vida me entregando engrenagens pra que eu possa usar e alimentar meu ser e conhecimentos em decorrer da minha vida.

Agradeço ao Instituto Federal da Paraíba (IFPB), e à Eletro Center por me proporcionarem esta valiosa experiência de estágio. Agradeço ao meu supervisor e dono da empresa Gustavo Xavier Garcez, pela sua supervisão e apoio durante todo o período, e por ter creditado boas intenções em mim e ter me concedido essa perfeita oportunidade de conhecer o mercado em que ele atua.

Agradeço em especial a minha Orientadora Clarissa Cecilia Ferreira Alves, por me orientar durante todo esse período. E a professora Marusa Hitaly da Silva pela sua dedicação em orientar e ajudar da melhor forma possível nessa última etapa do curso!

Agradeço imensamente a minha mãe Simonica e minha namorada Ludmylla por estarem presentes. Sempre apoiando minha decisão de estudar, e me incentivando a concluir o curso.

Agradeço aos meus colegas de curso que contribuíram de forma direta e indireta minha conclusão no curso. Em especial agradeço a Arnaryellen e a Gabrielly colegas de turma, de ônibus e pra vida, são duas amigas que gosto e valorizo muito.

Agradeço a Welington o “mago”, Leandro, Henrique, Ruan e Fábio, sempre me apoiaram, e me auxiliaram da melhor forma possível no meu estágio, são pessoas incríveis e que somaram positivamente nessa etapa da minha vida.

## EPÍGRAFE

“Não importa o quão difícil seja o caminho, se você tiver determinação, você chegará lá.”

-Napoleon Hill

## RESUMO

Este relatório de estágio descreve a experiência profissional adquirida no setor de atendimento ao cliente da empresa Eletro Center, em Alagoinha, entre 01/10/2024 e 31/01/2025. O objetivo deste relatório é apresentar as atividades desenvolvidas durante o período de estágio e as experiências profissionais adquiridas. O relatório detalha as atividades realizadas, como a abordagem ao cliente, a importância do conhecimento técnico para um atendimento eficaz, e as tarefas de reposição e organização de produtos, além da atualização de preços e códigos de barras. O estágio proporcionou o desenvolvimento de habilidades essenciais para a área de materiais de construção, incluindo técnicas de atendimento ao cliente, organização de estoque e atualização de produtos.

**Palavras-chave:** Atendimento ao cliente. Organização. Conhecimento.

## **ABSTRACT**

This internship report describes the professional experience acquired in the customer service sector of Eletro Center company, in Alagoinha, between 10/01/2024 and 01/31/2025. The objective of this report is to present the activities developed during the internship period and the professional experiences acquired. The report details the activities carried out, such as customer approach, the importance of technical knowledge for effective service, and the tasks of product replacement and organization, in addition to updating prices and barcodes. The internship provided the development of essential skills for the area of construction materials, including customer service techniques, stock organization and product updating.

**Key-words:** Customer service. Organization. Knowledge.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fachada da empresa .....	12
Figura 2 - Crachá do estagiário .....	14

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Dados gerais da organização.....	13
---	----

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

$\frac{1}{2}$ " ,  $\frac{3}{4}$ " , 1" - Diâmetros em polegadas

mm<sup>2</sup> – Milímetros quadrados

IFPB – Instituto Federal da Paraíba

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>2 OBJETIVOS</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1 OBJETIVO GERAL</b> .....	<b>11</b>
<b>2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	<b>11</b>
<b>3 RELATO DE ESTÁGIO</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA</b> .....	<b>12</b>
3.2.1 <i>Local do estágio e aspectos físicos da empresa</i> .....	<i>12</i>
3.2.2 <i>Dados referentes ao estágio</i> .....	<i>13</i>
3.2.3 <i>Perfil da empresa</i> .....	<i>14</i>
<b>4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b> .....	<b>15</b>
4.1 ATENDIMENTO AO CLIENTE .....	15
4.2 ESTOQUE, REPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO DOS PRODUTOS.....	16
4.3 ATUALIZAÇÃO DE PREÇOS E CÓDIGOS DE BARRAS.....	16
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	<b>17</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>18</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A experiência do estágio é essencial para a formação integral do aluno, considerando que cada vez mais são requisitados profissionais com habilidades e bem preparados. Ao chegar à universidade o aluno se depara com o conhecimento teórico, porém muitas vezes, é difícil relacionar teoria e prática se o estudante não vivenciar momentos reais em que será preciso analisar o cotidiano (MAFUANI, 2011).

O estágio supervisionado tem o fundamento de colocar em prática os conhecimentos obtidos durante o estudo, e se inserir no mercado de trabalho e desenvolver as atividades com êxito. A Lei Nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, dispõe sobre o estágio de estudantes:

Art. 1º Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

No contexto da Gestão Comercial, o tecnólogo desempenha um papel fundamental na organização e operação de negócios, atuando em setores como varejo, atacado, representação e etc.

Suas competências incluem análise da viabilidade econômico-financeiro-tributária, dos instrumentos de relacionamento com o cliente, dos princípios da qualidade, atuação no planejamento, operação, implementação e conhecimento de sistemas de informações comerciais que proporcionem maior rentabilidade e flexibilidade ao processo de comercialização.

Atua no fluxo de informações com os clientes, proporcionando maior visibilidade institucional da empresa, definindo estratégias de venda de serviços e produtos, gerenciando a relação entre custo e preço final. (IFPB, 2022).

Esse relatório tem a finalidade de apresentar as atividades de estágio que foram desenvolvidas no período de 01/10/2024 a 31/01/2025, totalizando a carga horária mínima de 300 horas, em uma loja varejista de materiais de construção no município de Alagoinha-PB, a Eletro Center. As principais funções exercidas incluíram atendimento ao cliente, reposição de mercadorias, atualização de preços e códigos de barras.

O varejo, conforme Parente (2013, p.22): “consiste em todas as atividades que englobam o processo de venda de produtos e serviços para atender a uma necessidade pessoal do consumidor final.”

Durante o estágio, as atividades envolviam abordagem ao cliente, oferecendo suporte na escolha dos produtos mais adequados às suas necessidades. Além disso, foram desempenhadas tarefas operacionais, como organização de prateleiras e atualização de informações de preços e códigos de barras, garantindo um ambiente eficiente e funcional.

As experiências adquiridas no estágio foram fundamentais para consolidar os conhecimentos teóricos das disciplinas do curso, como Gestão de Pessoas, Administração de Materiais, Fundamentos da Administração, Estratégia Organizacional, Comportamento do Consumidor, Administração de Vendas, Administração da Qualidade, Administração de Marketing e Empreendedorismo. A aplicação desses conhecimentos teóricos na prática contribuiu para o desenvolvimento de habilidades técnicas e interpessoais, preparando o discente para os desafios do mercado de trabalho.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo geral**

Relatar as atividades desenvolvidas pelo estagiário Jhonatan Souto Silveira, no comercio varejista, empresa Eletro Center LTDA.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Desenvolver práticas de atendimento ao cliente focada na resolução ágil de problemas.
- Relatar o processo de reposição e estoque dos produtos.
- Descrever qualificações necessárias para um vendedor de loja de construção.

### 3 RELATO DE ESTÁGIO

#### 3.2 Identificação da empresa

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

A empresa ELETRO CENTER, com a razão social ELETRO CENTER LTDA, opera com o CNPJ 26.303.607/0001-34 e tem sua sede localizada na Rua Moura Filho - Centro, Alagoinha - PB, 58.390-000. Seu foco principal de atuação é de Comércio varejista de materiais de construção em geral, de acordo com o código CNAE G-4744-0/99. A Figura 1 a seguir mostra a fachada da empresa:

**Figura 1** – Fachada da empresa



**Fonte:** Autoral (2024)

O Quadro 1, abaixo, apresenta os dados gerais da organização:

Quadro 1 - Dados gerais da organização

Razão Social	Eletro Center LTDA
Nome Fantasia	Eletro Center
Endereço	R. Moura Filho, S/N, Centro, Alagoinha-PB
Contatos; Email e telefone	<a href="mailto:Eletrocentral2022@gmail.com">Eletrocentral2022@gmail.com</a> (83) 9 8707-7938
Principal atividade econômica	47.44-0-99 - Comércio varejista de materiais de construção em geral
Logomarca	
A loja é dividida em 5 setores	Iluminação, elétrica, ferramentas, hidráulicas e pinturas.

Fonte: Autoral (2024)

### 3.2.2 Dados referentes ao estágio

A data de início de estágio foi o dia 01 de outubro de 2024, sendo finalizado em 31 de janeiro de 2025. Com carga horária de 20 horas semanais, e o total de 300 horas de estágio, com início das 7:00h horas as 11:00 horas da manhã de Segunda-feira a Sexta-feira. O estágio foi realizado no setor de vendas e reposição de estoque com a supervisão do Sr. Gustavo Xavier Garcez e a orientação da Prof. Clarissa Cecília Ferreira Alves. A Figura 2 a seguir mostra o crachá que a empresa forneceu para o estagiário.

Figura 2 - Crachá do estagiário



Fonte: Autoral (2025)

### 3.2.3 Perfil da empresa

A empresa exerce sua atividade econômica de comércio varejista Ltda. E sua estrutura é organizacional vertical. "Segundo OLIVEIRA (1994), a estrutura organizacional é o conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões das unidades organizacionais da empresa."

O ramo principal da empresa é a venda em varejo de materiais de construção em geral, porém também exerce vendas por licitações para prefeituras municipais.

## 4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

### 4.1 Atendimento ao cliente

Uma das principais atividades desenvolvidas na empresa foi o atendimento ao cliente, um dos pilares fundamentais para uma empresa. De acordo com Peter Drucker "O cliente é a base de um negócio. Ele é quem determina o que uma empresa é, o que ela faz e como ela é".

O objetivo é ajudar o cliente encontrar o produto que deseja e oferecendo materiais que podem ser úteis para ele, por exemplo o cliente vai comprar conexões hidráulicas além dessas podemos oferecer a cola que pode ser utilizada para colar, e ter uma melhor fixação. É necessário ter um conhecimento necessário do produto e para o que ele serve, para orientar de maneira mais correta possível, com a finalidade do produto procurado ser o que vai servir corretamente.

A abordagem do cliente é simples, iniciando com saudações como bom dia, boa tarde, dependendo do horário de atendimento, e em que posso ajudar. Era feita uma orientação para o cliente pra que ele pudesse encontrar o material que estava interessado, como a loja é grande com bastante variedades nossa função como vendedor era saber onde cada produto estar localizado, assim economizando o tempo do consumidor e o satisfazendo, fazendo ele encontrar o produto desejado.

Na parte da elétrica, a loja vende fios por metragem assim dando a responsabilidade ao atendente saber sobre bitolas e tipo de cabos, e fazer a metragem correta, e como fazíamos isso?

Tinha uma mesa pequena com uma fita métrica com a medida de um metro ali fazíamos a metragem pedida pelo cliente. Os fios eram organizados e separados pela bitola do fio, medida por milímetros quadrados  $\text{mm}^2$ , que determina a capacidade elétrica que ele suporta, e pelo tipo de cabo, cabos flexíveis, rígidos, PP e cabos de aterramento, geralmente os clientes já sabiam quais fios pedir por orientação de um eletricista responsável.

Outro fato importante para ser um vendedor em uma loja de construção e conhecer sobre conexões hidráulicas elas são separadas por diâmetros os mais comuns que encontramos são  $\frac{1}{2}$ ",  $\frac{3}{4}$ ", 1".

Existem vários tipos de conexões e cada uma com uma função específica são elas; Joelho, luva, Tee, Registro e Adaptador.

O pilar de executar um bom atendimento em uma loja de construção e ter conhecimentos dos materiais e ferramentas, para que possamos auxiliar e atender o consumidor com qualidade.

#### 4.2 Estoque, reposição e organização dos produtos

O estoque era localizado em cima da loja e organizado por prateleiras, conforme fosse chegando os materiais iríamos repondo na loja física e o restante dos produtos eram armazenados no estoque.

Segundo Peter Drucker, "A organização não é um fim em si mesma, mas um meio para atingir um objetivo." O objetivo dessa atividade era garantir que todos os produtos estivessem em loja para serem vendidos, é importante uma reposição eficiente para que os produtos sempre estejam disponíveis para o cliente, e a organização é fundamental para que facilite para o cliente procurar, encontrar e visualizar de melhor forma a mercadoria que lhe convém.

Também era indispensável a limpeza da loja e das mercadorias. A reposição era feita diariamente conforme a saída de cada produto, é organizado por 5 setores; iluminação, elétrica, ferramentas, hidráulicas e pinturas.

#### 4.3 Atualização de preços e códigos de barras

Eram passados a mim e para os vendedores, listas de etiquetas com preços e códigos de barras para localizarmos o produto na loja e colocarmos a etiqueta no porta preço gondola, caso o preço ou o código de barra tivesse alguma divergência, relataríamos para o gerente responsável pela precificação da mercadoria pelo sistema.

Através do sistema utilizado os preços eram atualizados e etiquetados na prateleira, abaixo do produto citado na descrição e no código de barras apresentado na etiqueta. É fundamental que os preços estejam corretos e justos pra o cliente e para a empresa.

## 5 CONCLUSÃO

O respectivo relatório teve como objetivo geral relatar as atividades desenvolvidas no período de 01/10/2024 a 31/01/2025 na loja Eletro Center na cidade de Alagoinha-PB. O estágio consistiu no desenvolvimento no atendimento ao cliente, organização e exposição dos produtos oferecidos, organização de estoque e a atualizações de preços e códigos de barra. No cotidiano foi desenvolvido técnicas de merchandising e de vendas.

Com base nas experiências vivenciadas no estágio, eu desenvolvi qualificações de atendimento e conhecimentos de materiais de construção em geral, assim aprimorando uma visão ampla de mercado, isso é importante para um empreendedor visto na disciplina de empreendedorismo.

. A aplicação desses conhecimentos teóricos na prática contribuiu para o desenvolvimento de habilidades técnicas e interpessoais, preparando o discente para os desafios do mercado de trabalho. Por fim, a prática profissional atribuiu a mim exercitar o que foi visto teoricamente no curso de gestão comercial, aprimorando o conhecimento do mercado de trabalho e de gestão e também trabalho em equipe e no comportamento do consumidor.

## REFERÊNCIAS

**BRASIL. Lei n.11.788 de 25 de setembro de 2008** Diário Oficial da União, 26 set. 2008.

DRUCKER, P. F. (1954). **The Practice of Management**. New York: Harper & Row.

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA (IFPB). **Gestão Comercial**. Portal do Estudante. Disponível em: <<https://estudante.ifpb.edu.br/cursos/232/>>. Acesso em 11 de março de 2025.

JUNIOR, Erivan. **Gestão Comercial**. Portal do estudante, 2022. Disponível em <https://estudante.ifpb.edu.br/cursos/232/>. Acesso em: 26 set. 2024.

MAFUANI. IN BERNARDY K, PAZ D.M.T. **Importância do Estágio Supervisionado para a Formação de Professores**. Seminário Interinstitucional de Ensino, Pesquisa e Extensão. Unicruz. 2012.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas, organização e métodos**: uma abordagem gerencial. São Paulo: Atlas, 1994.

PARENTE, Juracy. **Varejo no Brasil**. 1.Ed. São Paulo: Atlas, 2013.