



INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA
CAMPUS GUARABIRA
CURSO SUPERIOR TECNÓLOGO EM GESTÃO COMERCIAL

JAMILLY STEPHANY FELIX DA SILVA

**RELATO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO DA LOJA REALCE CALÇADOS E
CONFECÇÕES LTDA EM GUARABIRA-PB**

GUARABIRA - PB

2026

JAMILLY STEPHANY FELIX DA SILVA

**RELATO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO DA LOJA REALCE CALÇADOS E
CONFECÇÕES LTDA EM GUARABIRA-PB**

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

GUARABIRA - PB

2026

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S586r Silva, Jamilly Stephany Felix da
Relato das atividades de estágio da loja realce calçados e confecções ltda
em Guarabira-PB, / Jamilly Stephany Felix da Silva - Guarabira, 2026.
27f.; il.; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). –
Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2026.

"Orientação: Profa. Dra. Taysa Tamara Viana Machado"

Referências.

1. Vendas. 2. Atendimento ao cliente. 3. Marketing visual. 4. Relatório
de estágio. I. Título.

CDU 658.87(0.067)

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

**MEC – SETEC
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DE ENSINO
COORDENAÇÃO DO CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL**

DECLARAÇÃO DE APROVAÇÃO DE RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Na condição de orientador(a) do(a) aluno(a) **Jamilly Stephany Felix da Silva (202323800014)** no Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba - Campus Guarabira. Declaro para os fins que foram cumpridas por ele todas as atividades e carga horária previstas para o Estágio Obrigatório para conclusão do curso, tendo o aluno apresentado a versão final do relatório de estágio intitulado o **RELATO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO DA LOJA REALCE CALÇADOS E CONFECÇÕES LTDA EM GUARABIRA-PB**, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 23 de julho de 2026 e definiu-se a seguinte nota: 100.

Guarabira/PB, 24 de julho de 2026.

 Documento assinado digitalmente
TAYSA TAMARA VIANA MACHADO
Data: 24/07/2026 11:54:45-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

PROF. TAYSA TAMARA VIANA MACHADO
SIAPE No. 2041935

JAMILLY STEPHANY FELIX DA SILVA

**RELATO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO DA LOJA REALCE CALÇADOS E
CONFECÇÕES LTDA EM GUARABIRA-PB**

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

Aprovado em 24 de julho de 2026.

BANCA EXAMINADORA



Documento assinado digitalmente
TAYSA TAMARA VIANA MACHADO
Data: 28/07/2026 11:41:23-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Profa.^a Dra. Taysa Tamara Viana Machado (Orientadora - IFPB)

Igor Fênix Dias da Silva (Supervisor do Estágio)



Documento assinado digitalmente
TANNISSA LUANNA CARDOSO DE ARAUJO
Data: 28/07/2026 11:54:52-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Tannissa Luanna Cardoso de Araújo (Coordenadora de Estágio - IFPB)

Dedico este relatório aos professores, à orientadora e à minha família e amigos, pelo apoio durante este processo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, pela força, proteção e sabedoria concedidas ao longo desta caminhada, permitindo que eu chegasse até aqui sem desistir dos meus objetivos.

Aos meus pais, expresso minha eterna gratidão por serem meu alicerce e por todo o amor, apoio e incentivo durante minha formação acadêmica.

Aos meus professores, agradeço pelos ensinamentos, orientações e dedicação, que contribuíram significativamente para o meu crescimento pessoal e profissional.

Aos meus amigos, pela parceria, amizade e companheirismo em todas as etapas dessa jornada.

Ao meu namorado, pelo apoio constante e por sempre acreditar no meu potencial, incentivando-me a continuar mesmo diante das dificuldades.

Ao meu gerente, pela confiança, pela oportunidade concedida e pelo aprendizado proporcionado durante a experiência profissional.

Por fim, agradeço a mim mesma, pela determinação, resiliência e por nunca ter desistido dos meus sonhos, sentindo-me orgulhosa da trajetória que percorri e da pessoa que me tornei.

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível.”

(Charles Chaplin)

RESUMO

A área de vendas envolve diversos aspectos relacionados ao atendimento ao cliente, à organização interna e às estratégias comerciais, sendo fundamental para o desempenho das empresas varejistas. Nesse contexto, o presente relatório tem como objetivo relatar as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado realizado na loja Realce Comércio de Calçados e Confecções LTDA, localizada na cidade de Guarabira-PB. O estágio foi realizado nos setores de vendas, estoque de calçados, estoque de confecções e vitrine, possibilitando a vivência prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Entre as atividades desenvolvidas, destacam-se o atendimento ao cliente, a orientação durante o processo de compra, o controle e organização de mercadorias no estoque, a exposição estratégica das confecções e a participação na organização e atualização da vitrine infantil. Além disso, foi possível compreender a importância do visual merchandising como ferramenta de marketing e fortalecimento da imagem da empresa. A experiência contribuiu significativamente para a formação acadêmica e profissional, permitindo a relação entre teoria e prática, além de evidenciar a relevância do atendimento de qualidade, da organização e das estratégias comerciais para a satisfação do cliente e o bom desempenho da empresa.

Palavras-chave: Vendas. Atendimento ao cliente. Marketing visual.

ABSTRACT

The sales area involves several aspects related to customer service, internal organization, and commercial strategies, being essential for the performance of retail companies. In this context, this report aims to describe the activities developed during the supervised internship carried out at Realce Comércio de Calçados e Confecções LTDA, located in the city of Guarabira-PB. The internship was conducted in the sectors of sales, footwear stock, clothing stock, and visual merchandising, providing practical experience of the knowledge acquired throughout the course. Among the activities performed, the following stand out: customer service, guidance during the purchasing process, control and organization of stock, strategic display of clothing, and participation in the organization and updating of the children's window display. In addition, it was possible to understand the importance of visual merchandising as a marketing tool and for strengthening the company's image. The experience significantly contributed to academic and professional development, allowing the integration of theory and practice, and highlighting the importance of quality customer service, organization, and commercial strategies for customer satisfaction and the company's performance.

Keywords: Sales. Customer service. Visual merchandising.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Logomarca da Instituição.....	22
Figura 2 – Fachada da Realce Calçado.....	26
Figura 3 – Estoque de Confeções.....	26
Figura 4 – Vitrine Infantil Antes.....	27
Figura 5 – Vitrine Infantil Depois.....	27

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 OBJETIVOS	15
2.1 Objetivo Geral	15
2.2 Objetivos Específicos	15
3 JUSTIFICATIVA	16
4 REFERENCIAL TEÓRICO	17
4.1 Gestão de Vendas no Varejo	17
4.2 Merchandising e Vitrine no Ponto de Venda	18
4.3 Gestão de Estoques no Varejo	19
5 RELATO DE ESTÁGIO	21
5.1 Identificação da Empresa	21
5.1.1 Local do Estágio e Aspectos Físicos da Empresa	21
5.1.2 Dados Referentes ao Estágio	22
5.1.3 Perfil da Empresa	23
5.2 Atividades Desenvolvidas	23
5.3 Propostas de Melhoria para a Empresa	25
5.4 Registro Fotográfico das Atividades	25
6 CONCLUSÃO	28
REFERÊNCIAS	29

1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado representa uma etapa fundamental na formação do estudante de Gestão Comercial, por possibilitar a aproximação entre teoria e prática. Ao longo da graduação, diversos conhecimentos são adquiridos em sala de aula, envolvendo conceitos, estratégias e ferramentas voltadas à área comercial. No entanto, é por meio do estágio que o estudante tem a oportunidade de vivenciar esses conteúdos no contexto real das organizações, compreendendo de forma mais concreta o funcionamento do mercado de trabalho e os desafios enfrentados no dia a dia profissional.

A escolha do local de estágio se deu pelo fato de já desempenhar atividades profissionais na empresa, o que possibilitou uma análise mais aprofundada e orientada pelos conteúdos estudados ao longo do curso. Essa condição favoreceu uma observação mais detalhada dos processos internos, permitindo associar a prática cotidiana às teorias aprendidas na formação acadêmica.

O setor varejista, especialmente no segmento de calçados, apresenta grande relevância econômica e social, sendo responsável por gerar empregos, movimentar a economia local e atender diretamente às necessidades dos consumidores. Nesse contexto, a atuação em uma loja exige não apenas habilidades técnicas, mas também competências relacionadas ao atendimento ao cliente, organização de produtos, estratégias de vendas e adaptação às constantes mudanças do mercado. Dessa forma, o estágio nesse ambiente contribui significativamente para o desenvolvimento de uma visão ampla e estratégica da área comercial.

Ao utilizar meu próprio ambiente de trabalho como campo de estágio, tive a oportunidade de enxergar minhas funções sob uma nova perspectiva, compreendendo como cada tarefa se relaciona com os processos de gestão comercial, atendimento ao cliente, organização de estoque, exposição de produtos e estratégias de vendas. Essa abordagem permitiu analisar o cotidiano da loja não apenas como colaboradora, mas também como estudante, buscando compreender de forma mais crítica e sistemática o funcionamento das atividades desempenhadas.

Durante o período de estágio, procurei observar de maneira crítica o fluxo de atividades, as demandas dos clientes, as dinâmicas internas da equipe e os desafios enfrentados na rotina da empresa. As funções desempenhadas nos setores de estoque, vendas, organização de produtos e vitrine se tornaram fonte de aprendizado,

possibilitando o desenvolvimento de competências como comunicação, organização, proatividade, tomada de decisão e visão estratégica do espaço de vendas. Além disso, foi possível perceber a importância do trabalho em equipe e da adaptação às diferentes situações que surgem no atendimento ao público.

A vivência prática proporcionada pelo estágio também permitiu identificar pontos fortes e aspectos que podem ser aprimorados dentro da organização, contribuindo para uma análise mais crítica do ambiente de trabalho. Essa experiência reforça a importância do estágio como um momento de aprendizado ativo, no qual o estudante não apenas executa tarefas, mas também reflete sobre os processos, identifica oportunidades de melhoria e desenvolve habilidades essenciais para sua futura atuação profissional.

O relatório está organizado em seções que contemplam, inicialmente, a apresentação dos objetivos, seguida da justificativa, referencial teórico, relato de estágio, identificação da empresa, dados referentes ao estágio e perfil da empresa. Posteriormente, são descritas as atividades desenvolvidas, bem como as propostas de melhoria para a empresa, acompanhadas do registro fotográfico das atividades e, por fim, as considerações finais acerca da experiência vivenciada.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Relatar as atividades desenvolvidas durante o estágio na loja Realce Calçados, localizada na cidade de Guarabira-PB, relacionando a vivência prática com os conhecimentos adquiridos no curso e a contribuição do estágio para a formação acadêmica e profissional.

2.2 Objetivos específicos

- Apresentar a empresa, destacando sua história, estrutura organizacional e área de atuação.
- Identificar os processos de atendimento ao cliente e as estratégias de vendas adotadas.
- Relatar as atividades desenvolvidas nos setores de estoque, vendas e organização da loja.
- Propor melhorias para o ambiente organizacional e para os processos internos, com base na observação da rotina da empresa.

3 JUSTIFICATIVA

A escolha da Realce Calçados para a realização do estágio ocorreu de forma natural e estratégica, uma vez que já faço parte do quadro de funcionários da empresa. O conhecimento prévio das rotinas e da dinâmica organizacional facilitou a adaptação às atividades propostas, permitindo um melhor aproveitamento da experiência prática.

A empresa destaca-se no setor varejista de calçados e confecções na cidade de Guarabira e região, apresentando estrutura adequada, variedade de produtos e um fluxo de atividades que favorece o desenvolvimento de habilidades profissionais. Durante o estágio, foi possível aprofundar competências relacionadas ao atendimento ao cliente, organização de estoque, vendas e apoio na organização de vitrines.

A realização do estágio no próprio ambiente de trabalho contribuiu para uma compreensão mais ampla dos processos internos da empresa, possibilitando uma análise mais crítica das atividades desenvolvidas. Essa vivência fortaleceu a relação entre teoria e prática, sendo fundamental para o meu desenvolvimento acadêmico e profissional.

Além disso, a empresa possui relevância no comércio local, contribuindo para a geração de empregos e movimentação da economia. Dessa forma, o estágio proporcionou uma experiência significativa e alinhada às exigências do mercado de trabalho.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

No presente capítulo, serão apresentados e desenvolvidos os tópicos essenciais para a fundamentação deste relato de estágio, abordando conceitos relevantes da área de Gestão Comercial que contribuem para a compreensão das atividades realizadas no ambiente organizacional.

4.1 Gestão de vendas no varejo

A gestão de vendas no varejo configura-se como um elemento essencial para o desempenho e a sustentabilidade das organizações que atuam diretamente com o consumidor final. Esse processo envolve o planejamento, a organização e o controle das atividades comerciais, com o objetivo de alcançar resultados positivos tanto para a empresa quanto para os clientes, garantindo a satisfação do público e o fortalecimento da marca no mercado.

De acordo com Las Casas (2019), a gestão de vendas deve estar alinhada às estratégias de marketing da empresa, de modo que os vendedores estejam capacitados para compreender o comportamento do consumidor e oferecer produtos que atendam às suas necessidades e expectativas. Dessa forma, torna-se fundamental que a equipe de vendas esteja bem treinada e preparada para lidar com diferentes perfis de clientes, contribuindo para uma abordagem mais eficaz no processo de comercialização.

Nesse sentido, o autor ressalta que o desempenho da área de vendas está diretamente relacionado à qualificação da equipe, à organização do ponto de venda e à forma como os produtos são apresentados ao cliente. Além disso, fatores como o estabelecimento de metas, o acompanhamento de resultados e o uso de estratégias de incentivo também são importantes para manter a equipe motivada e focada nos objetivos da empresa.

Sob essa perspectiva, a atuação no setor de vendas vai além do simples ato de comercializar produtos, abrangendo também o relacionamento com o consumidor, o atendimento pós-venda e a construção de uma imagem positiva da empresa. O bom relacionamento com o cliente é um diferencial competitivo, pois contribui para a fidelização e para a criação de vínculos duradouros.

Assim, uma gestão de vendas eficiente contribui significativamente para a fidelização dos clientes e para a competitividade da organização no varejo, sendo um fator determinante para o crescimento e a permanência da empresa no mercado.

Durante o estágio realizado na empresa, foi possível observar a aplicação desses conceitos por meio do atendimento aos clientes, da organização do setor de vendas e da busca pela satisfação do consumidor. As atividades desenvolvidas permitiram compreender a importância da qualificação da equipe e da utilização de estratégias voltadas para a melhoria do relacionamento com os clientes e para o alcance das metas organizacionais.

4.2 Merchandising e vitrine no ponto de venda

O merchandising consiste em um conjunto de técnicas utilizadas no varejo com o objetivo de estimular o consumo no ponto de venda. Essas técnicas envolvem a organização do espaço físico, a exposição adequada dos produtos e o uso estratégico das vitrines, buscando atrair a atenção dos consumidores e influenciar positivamente sua decisão de compra.

Conforme Las Casas (2019), a vitrine é um dos principais instrumentos de comunicação visual da loja, pois representa o primeiro contato do cliente com a empresa. Uma vitrine bem elaborada deve transmitir a identidade da marca, valorizar os produtos expostos e despertar o interesse do consumidor, incentivando sua entrada no estabelecimento. Dessa forma, ela exerce um papel fundamental na atração de clientes e no aumento do fluxo dentro da loja.

Além disso, o merchandising no ponto de venda também está relacionado à disposição dos produtos no interior da loja, à sinalização, à iluminação e à organização dos ambientes. Esses elementos contribuem para tornar o espaço mais atrativo e funcional, facilitando a visualização dos produtos e proporcionando uma experiência de compra mais agradável ao consumidor.

Outro aspecto relevante é que as estratégias de merchandising podem estimular compras por impulso, uma vez que a forma como os produtos são apresentados pode influenciar diretamente o comportamento do cliente. Assim, a utilização adequada dessas técnicas pode resultar no aumento do ticket médio e na melhoria dos resultados da empresa.

Dessa forma, a correta utilização do merchandising e da vitrine contribui para a melhoria da experiência de compra e para o aumento das vendas, sendo um fator relevante para o varejo de moda e calçados. Além disso, essas práticas auxiliam na valorização da imagem da empresa e na diferenciação em relação aos concorrentes, fortalecendo sua posição no mercado.

No período de estágio, foi possível acompanhar a organização dos produtos, a montagem das vitrines e a disposição das mercadorias no ambiente da loja, identificando a relevância dessas estratégias para atrair clientes e estimular as vendas. A vivência prática permitiu compreender como o merchandising influencia diretamente a experiência de compra e o comportamento do consumidor no ponto de venda.

4.3 Gestão de estoques no varejo

A gestão de estoques constitui um elemento essencial para o funcionamento eficiente das organizações do varejo, especialmente nos segmentos de calçados e confecções, que apresentam grande diversidade de produtos em termos de modelos, tamanhos, cores e coleções. Nesse contexto, o controle adequado dos estoques torna-se indispensável para garantir a disponibilidade dos itens ao consumidor, evitando falhas no atendimento e prejuízos para a empresa.

Segundo Chiavenato (2014), a administração de materiais, que inclui a gestão de estoques, tem como objetivo assegurar que os recursos necessários estejam disponíveis no momento certo, contribuindo para a eficiência das operações organizacionais. Dessa forma, o estoque deixa de ser apenas um espaço de armazenamento e passa a assumir um papel estratégico dentro da empresa.

De acordo com Bowersox (2014), a gestão de estoques está diretamente relacionada à logística empresarial, sendo responsável por equilibrar custos e níveis de serviço ao cliente. Para o autor, manter um estoque adequado é fundamental para garantir rapidez no atendimento e satisfação do consumidor, fatores essenciais no varejo competitivo.

No setor de calçados e confecções, a gestão de estoques apresenta desafios específicos, como o controle de diferentes numerações, a variedade de modelos e a constante renovação das coleções, influenciadas pelas tendências da moda. Nesse sentido, torna-se necessário um acompanhamento contínuo das mercadorias, a fim

de evitar tanto a falta de produtos quanto o excesso de itens que podem se tornar desatualizados.

Outro aspecto relevante se refere à organização do estoque, que deve ser planejada de forma a facilitar a identificação e a movimentação dos produtos. Um ambiente organizado contribui para a agilidade no atendimento ao cliente e para a redução de erros operacionais, impactando positivamente os resultados da empresa.

Assim, a gestão eficiente de estoques no varejo contribui para a melhoria do desempenho organizacional, para o controle financeiro e para a satisfação dos clientes, consolidando-se como um elemento estratégico para a competitividade e a sustentabilidade das organizações no mercado.

No decorrer das atividades desenvolvidas no estágio, foi possível observar a importância do controle e da organização do estoque para o funcionamento eficiente da empresa. A conferência de mercadorias, a separação de produtos e o acompanhamento da disponibilidade dos itens demonstraram, na prática, como a gestão de estoques contribui para a agilidade no atendimento e para a redução de falhas operacionais.

5 RELATO DE ESTÁGIO

O presente relato descreve as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado realizado na empresa Realce Calçados, localizada na cidade de Guarabira–PB, atuante no ramo do comércio varejista de calçados e confecções. A empresa possui experiência no mercado local, contando com uma estrutura organizacional voltada para o atendimento ao cliente e comercialização de produtos, distribuída entre os setores de vendas, estoque e organização da loja.

Durante o período de estágio, foi possível identificar os principais processos de atendimento ao cliente, baseados na recepção, abordagem, apresentação de produtos e finalização da venda. A empresa adota estratégias voltadas para a satisfação do cliente, buscando compreender suas necessidades e oferecer produtos adequados, contribuindo para a fidelização.

No setor de vendas, houve participação nas atividades de atendimento direto ao público, organização de produtos nas prateleiras e apoio na exposição de mercadorias, incluindo a organização de vitrines, fator importante para atrair clientes e estimular as vendas.

Em relação ao setor de estoque, foram realizadas atividades como reposição de mercadorias, conferência de produtos e organização do espaço, permitindo compreender a importância do controle e da organização para o bom funcionamento das operações comerciais.

Além disso, a vivência no ambiente organizacional possibilitou a observação da rotina da empresa, permitindo identificar pontos que podem ser aprimorados, como a necessidade de uma organização ainda mais eficiente do estoque e a padronização no atendimento ao cliente, visando melhorar ainda mais a experiência de compra.

Dessa forma, as atividades desenvolvidas durante o estágio contribuíram para a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no curso, promovendo o desenvolvimento de habilidades profissionais e o fortalecimento da formação na área de Gestão Comercial.

5.1 Identificação da empresa

5.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

A empresa Realce Comércio de Calçados e Confecções LTDA atua no ramo do comércio varejista de calçados e confecções, estando registrada sob o CNPJ nº 12.910.014/0003-93. Está localizada na Avenida Dom Pedro II, nº 499 e 505, Centro, CEP 58000-000, no município de Guarabira–PB. Para contato, dispõe do telefone (83) 3271-3094.

O estágio foi realizado nas dependências da referida empresa, que possui um espaço físico amplo, organizado e adequado para o atendimento ao público. O ambiente apresenta boa disposição dos produtos, facilitando a circulação dos clientes e contribuindo para uma experiência de compra mais confortável.

A loja conta com setores bem definidos, como área de vendas, estoque e espaço para exposição de mercadorias, incluindo vitrines organizadas de forma estratégica para atrair a atenção dos clientes. A estrutura física favorece o desenvolvimento das atividades comerciais e operacionais, proporcionando um ambiente funcional tanto para os colaboradores quanto para os consumidores.

Conforme apresentado na Figura 1, a logomarca da Realce Calçados representa a identidade visual da empresa, enquanto as demais figuras ilustram sua organização e infraestrutura.

Figura 1- Logomarca da Instituição



Fonte: Realce Calçados (2025).

5.1.2 Dados referentes ao estágio

O estágio foi realizado na empresa Realce Calçados, localizada em Guarabira, Paraíba, no período de 16 de setembro de 2025 a 27 de novembro de 2025. A carga horária cumprida foi de 30 horas semanais, totalizando 300 horas de estágio. A supervisão acadêmica ficou sob a responsabilidade da professora Taysa Tamara Viana Machado, enquanto a supervisão na empresa foi realizada por Igor Fênix Dias da Silva.

5.1.3 Perfil da empresa

A Realce Calçados e Confecções LTDA. é uma empresa do setor varejista, atuante no segmento de comercialização de calçados, confecções e acessórios. A organização possui estrutura organizacional composta pelos setores de vendas, caixa, crediário, administrativo e estoque, contando com 68 colaboradores na unidade de Guarabira–PB.

A empresa está inserida no mercado regional de varejo de moda, destacando-se pela variedade de produtos, qualidade no atendimento e constante atualização em relação às tendências do setor, atendendo aos públicos feminino, masculino e infantil, além de segmentos específicos como moda *plus size e fitness*.

Em relação ao seu histórico, o grupo Realce iniciou suas atividades no ano de 1988, na cidade de João Pessoa–PB. Posteriormente, expandiu suas operações para outros estados do Nordeste, como Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Ceará. A unidade de Guarabira foi inaugurada em 5 de maio de 1999, consolidando-se ao longo dos anos como uma importante referência no comércio local.

Ao longo de sua trajetória, a empresa passou por adaptações e ampliou seu *mix* de produtos, acompanhando as mudanças do mercado e as necessidades dos consumidores. Sua atuação é orientada pela missão de oferecer produtos de qualidade e proporcionar uma experiência de compra satisfatória, tendo como visão a consolidação como referência no varejo regional e como valores a qualidade, valorização dos colaboradores e compromisso com o desenvolvimento local.

5.2 Atividades Desenvolvidas

Durante a realização do estágio na empresa Realce Calçados, foram desenvolvidas atividades em diferentes setores, contribuindo para a compreensão prática do funcionamento do comércio varejista.

- **Setor de Vendas**

No setor de vendas, foram realizadas atividades de atendimento direto ao cliente, com o objetivo de identificar suas necessidades e oferecer produtos adequados. O atendimento era realizado por meio da abordagem inicial, apresentação

dos produtos e auxílio no processo de escolha, buscando sempre proporcionar uma experiência satisfatória ao consumidor.

Também participei da finalização das vendas, acompanhando o cliente até a conclusão da compra. Essa atividade foi fundamental para o desenvolvimento de habilidades de comunicação, negociação e persuasão.

Como aprendizado, destacou-se a importância de um atendimento de qualidade para a fidelização dos clientes. Como ponto positivo, observa-se a boa interação com o público; como ponto negativo, em alguns momentos, a alta demanda dificultava um atendimento mais individualizado.

- **Setor de Estoque de Calçados**

No setor de estoque, foram realizadas atividades de organização, reposição e conferência de mercadorias, com o objetivo de manter os produtos disponíveis para venda e facilitar o atendimento.

As atividades eram realizadas por meio da separação dos produtos, verificação de quantidades e organização do espaço físico. Essa experiência proporcionou o entendimento da importância do controle de estoque para o bom funcionamento da empresa.

Como aprendizado, destaca-se a relevância da organização interna. Como ponto positivo, o setor apresenta boa estrutura; como ponto negativo, a necessidade de maior padronização em alguns momentos.

- **Estoque de Confeções**

No setor de confeções, participei do recebimento, conferência, etiquetagem e organização das mercadorias. Os produtos eram registrados no sistema, preparados com sensores de segurança e organizados por categorias.

O objetivo dessas atividades era garantir o controle das peças e facilitar sua disponibilização para venda. Como aprendizado, compreendi a importância da correta identificação e padronização dos produtos.

- **Vitrine (Visual Merchandising)**

Na área de vitrine infantil, foram desenvolvidas atividades de organização, limpeza, reposição de produtos e montagem do espaço de exposição.

Além disso, acompanhei o processo de reforma e reorganização da vitrine, contribuindo para a disposição estratégica dos produtos. O objetivo foi tornar o ambiente mais atrativo e estimular as vendas.

Essa experiência evidenciou a importância do visual *merchandising* como estratégia comercial. Como ponto positivo, destaca-se a melhoria visual da loja após a reforma.

- **Considerações sobre as Atividades**

As atividades desenvolvidas possibilitaram a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial, promovendo a compreensão da rotina organizacional.

De acordo com a literatura da área de gestão de vendas, o atendimento ao cliente, a organização do estoque e a apresentação dos produtos são fatores essenciais para o desempenho no varejo, o que foi confirmado na prática vivenciada durante o estágio.

5.3 PROPOSTAS DE MELHORIA PARA A EMPRESA

A partir da observação da rotina da empresa, foi possível identificar algumas oportunidades de melhoria nos processos internos. No setor de estoque, por exemplo, percebe-se a necessidade de uma organização mais sistematizada, visando facilitar a localização dos produtos e otimizar o tempo de atendimento.

No que se refere ao atendimento ao cliente, sugere-se a adoção de práticas mais padronizadas, buscando garantir maior qualidade e uniformidade no serviço prestado. Além disso, a organização da vitrine pode ser atualizada com maior frequência, com o objetivo de atrair a atenção dos clientes e destacar produtos em promoção ou lançamento.

Essas propostas visam contribuir para o aprimoramento das atividades da empresa, fortalecendo sua competitividade no mercado varejista.

5.4 REGISTRO FOTOGRÁFICO DAS ATIVIDADES

A fachada da empresa Realce Calçados está apresentada na Figura 2. A imagem evidencia a estrutura física da loja, que possui ampla visibilidade e vitrines voltadas para a exposição de produtos, contribuindo para a atração de clientes e para o fortalecimento da identidade visual da empresa.

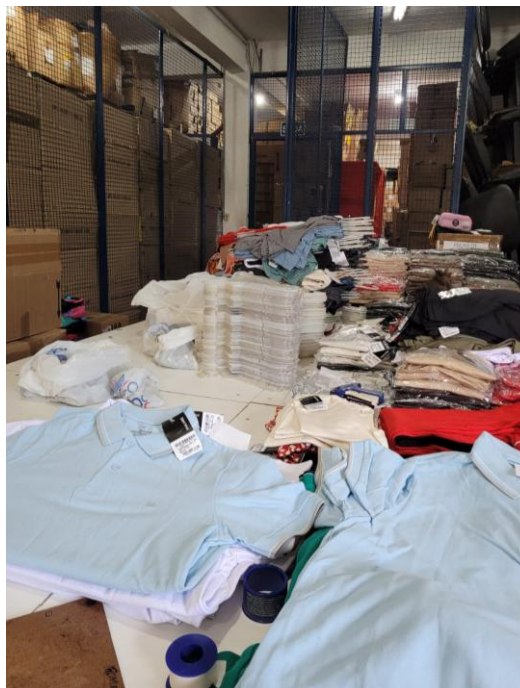
Figura 2 - Fachada da Realce Calçados



Fonte: Wish | Shop and Save (s.d.).

A Figura 3 refere-se ao setor de estoque de confecções, onde são realizadas atividades como organização, conferência, etiquetagem e preparação das mercadorias. Esse setor é fundamental para garantir o controle dos produtos e a agilidade no atendimento.

Figura 3 – Estoque de Confecções



Fonte: Autoria própria (2025).

As Figuras 4 e 5 apresentam a vitrine infantil antes e depois da reforma. A nova organização proporcionou uma melhor disposição dos produtos, tornando o ambiente mais atrativo e funcional.

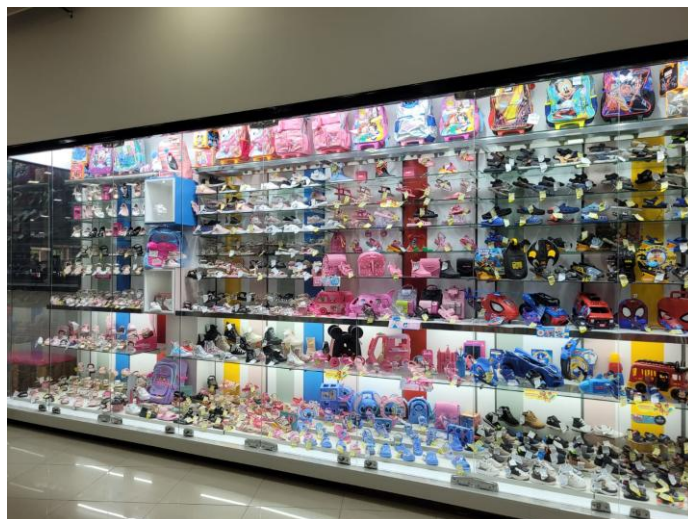
A atualização das vitrines contribuiu para a valorização dos produtos e melhoria da experiência do cliente, reforçando a importância do visual merchandising no contexto do varejo.

Figura 4 – Organização inicial da vitrine infantil



Fonte: Autoria própria (2025).

Figura 5 - Vitrine infantil finalizada



Fonte: Autoria Própria (2025).

6 CONCLUSÃO

O estágio supervisionado realizado na empresa Realce Calçados, em Guarabira–PB, possibilitou a análise das atividades desenvolvidas no ambiente varejista, atendendo ao objetivo geral proposto. Por meio da vivência prática, foi possível compreender os processos de atendimento ao cliente, organização de estoque, estratégias de vendas e exposição de produtos.

Os objetivos específicos também foram alcançados, uma vez que foram identificadas as práticas adotadas pela empresa, relatadas as atividades desenvolvidas nos diferentes setores e analisada a importância da organização e do atendimento para o desempenho comercial.

A experiência contribuiu significativamente para a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos no curso de Gestão Comercial, proporcionando o desenvolvimento de habilidades profissionais, como comunicação, organização e trabalho em equipe.

Como sugestão, destaca-se a importância de maior padronização no atendimento ao cliente e aprimoramento contínuo na organização do estoque, visando otimizar ainda mais os processos internos e a experiência de compra. Dessa forma, conclui-se que o estágio foi fundamental para a formação acadêmica e profissional, preparando para os desafios do mercado de trabalho na área comercial.

REFERÊNCIAS

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J.; COOPER, M. Bixby. **Gestão da cadeia de suprimentos e logística**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de varejo**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

REALCE CALÇADOS. Foto da fachada da loja. Disponível em:

<https://www.wish.com/local/br/Região%20Geográfica%20Intermediária%20de%20João%20Pessoa/Realce%20Calçados/602f2a364c163b2c939a8386>. Acesso em: 30 mar. 2026.