

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO NORTE
CAMPUS AVANÇADO LAJES
CURSO TÉCNICO INTEGRADO EM ADMINISTRAÇÃO

CATHARINA IVYS MARQUES DE SOUZA

**PRÁTICA PROFISSIONAL EM UMA EMPRESA DO
PEQUENO VAREJO DE BAIRRO**

LAJES/RN

2020

CATHARINA IVYS MARQUES DE SOUZA

**PRÁTICA PROFISSIONAL EM UMA EMPRESA DO
PEQUENO VAREJO DE BAIRRO**

Relatório de Prática Profissional apresentado ao Curso Técnico Integrado em Administração do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Avançado Lajes, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Técnico em Administração.

Orientador (a): Prof. Wladson de Queiroz Alcântara

LAJES/RN

2020

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço à Deus, por ter me guiado, orientado e dado forças durante toda esta jornada.

Agradeço também aos meus pais: Ivaneide Marques Pereira e Francimário da Silva Souza, que permaneceram comigo durante o processo, que me incentivaram e me fortaleceram, que me deram tudo: a vida, amor, a melhor educação e todo apoio que precisei. A minha irmã: Servulla Cristianne Marques Trindade, que me ensinou desde pequena o verdadeiro significado de parceria, que sempre me acalentou nos momentos mais árduos e nunca deixou de acreditar em meu potencial. Em geral agradeço a toda a minha família que jamais me deixou desistir, e me animaram nos momentos de cansaço.

A todos os professores que dedicaram horas diárias para emanar todo o conhecimento necessário para que esse momento fosse possível, em especial agradeço ao meu orientador: Prof. Wladson de Queiroz Alcântara, que dedicou tantos momentos, tanto pessoalmente, quanto virtualmente para que essa etapa fosse concluída com tamanho êxito.

A loja TTK VARIEDADES, nas pessoas de Terezinha Marques e Carleide Lopez, que de braços abertos me receberam para que assim eu pudesse contemplar as etapas para conclusão do curso e me trataram com toda complacência.

RESUMO

A administração, é ciência que estuda os recursos e práticas que são usados para administrar, o termo administração é dado ao ato de administrar ou gerir, seja um negócio, um recurso ou até mesmo as pessoas, com objetivos a serem traçados e alcançados. A partir da administração podemos ainda gerir os negócios já existentes, tornando seus serviços, produtos e tudo que os engloba ainda melhor.

O presente trabalho contém as experiências vivencias durante os seis (6) meses de estágio, na loja de varejo TTK Variedades, no centro da cidade de Angicos. Aqui registrados estarão relatos, registros verbais e fotográficos das atividades desenvolvidas durante o período de estágio. Durante o estágio forem desenvolvidas atividades de acordo com a ementa do currículo técnico em administração, seguindo as orientações do professor Wladson de Queiroz Alcântara. Neste ainda pontos que foram abordados, pela estagiária juntamente com a supervisora do estágio na loja, pontos esses de suma importância para o aprendizado da graduanda, levando-a a aplicar os conceitos que vinha aprendendo desde os primeiros dias na instituição.

Palavras-chave: Varejo. Estágio. Administração.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 DADOS GERAIS DO ESTÁGIO	8
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
4 METODOLOGIA	12
5 CARACTERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	13
6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	17
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
REFERÊNCIAS	19
ANEXO A – FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO	20

1 INTRODUÇÃO

A loja TTK Variedades é uma pequena loja de varejo localizada no centro da cidade Angicos, a loja atua em diversos campos, mas seus principais nichos são vestuário, acessórios e ainda brinquedos. Na loja podem ser encontradas uma variedade de produtos a pronta entrega, e ainda são oferecidos aos clientes o serviço de encomenda de produtos, onde o produto é trago do jeito que o cliente deseja.

A equipe que compõem a loja é formada por duas funcionárias, as quais fundaram a loja e são sócias, o que torna a loja uma loja familiar e bem pequena. Quanto a estrutura física da loja ela é formada por prateleiras, vitrines, balcões e estoque, apesar de pequena bem localizada, o que faz da loja a melhor opção para os clientes, já que ela é central e disponibiliza aos clientes múltiplas opções de compra, em nichos diferentes, e ainda produtos da forma como desejado.

Como uma loja central e pequena possui clientes fies e fixos, mas também possui os clientes que optam por uma loja mais perto e que sabem que encontraram o que procuram.

Em linhas gerais, o objetivo principal deste trabalho é compor o processo realizado ao longo do estágio de seis meses, realizados na loja TTK Variedades, avaliar as atividades e descreve-las, vendo assim como foram realizadas as atividades do estágio dentro da empresa, sendo as mesmas recebimento de mercadoria, organização de estoque e organização de gôndolas e vitrines, recepção de clientes, venda de mercadoria ao cliente final e anotação de encomendas dos clientes, precificação de produto e controle de contas a receber.

Este trabalho se justificativa pela importância de realizar a prática profissional, e assim colocarmos em prática cada um dos conceitos e conhecimentos estudados e captados nas aulas, conhecimentos esses que são aprendidos a longo de quatro anos de curso. Logo após realizar a prática profissional é necessário que sejam expostos e que sejam mostradas todas as atividades que foram realizadas na empresa, pois é importante que sejam analisadas se foram corretamente realizadas e se estão de

acordo com o curso e área que foram estudados, sendo assim o objetivo principal deste trabalho é garantir a autenticidade e coerência da prática profissional realizada na empresa TTK Variedades.

O presente trabalho está estruturado dentro de seis principais partes, sendo essas introdução, que apresenta uma breve apresentação do trabalho, seguido dos dados gerais, onde apresenta-se todos os dados do estágio e como o estágio funciona como forma evolutiva de forma profissional, logo temos a fundamentação teórica que traz as teorias as quais são tidos como base para o estágio, após isso temos a metodologia, que apresenta a forma como as atividades foram desenvolvidas e aplicadas, seguido da análise e descrição das atividades, que apresenta a descrição das atividades realizadas com detalhes, podendo conter imagens, sendo assim o trabalho deve estar dividido em certos níveis de detalhamento.

2 DADOS GERAIS DO ESTÁGIO

Título do projeto/Nome da empresa: Prática profissional em uma empresa do pequeno varejo de bairro / Terezinha Marques Pereira

Período de realização: 30/09/2019 a 29/03/2020

Total de horas: 360 horas

Orientador: Wladson de Queiroz Alcântara

Nome do co-orientador: não teve

Função: Professor

Formação profissional: Administração

Seguem as atividades desenvolvidas ao longo do projeto:

Quadro 1 – Síntese das Atividades do Aluno no Projeto.

CARGA HORÁRIA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	RESULTADOS ALCANÇADOS
120h	Recebimento de mercadoria, organização de estoque e organização de gôndolas e vitrines	Foi possível notar um desenvolvimento mais otimizado das atividades, o que proporcionou uma rapidez no atendimento
120h	Recepção de clientes, venda de mercadoria ao cliente final e anotação de encomendas dos clientes	Notou-se nos clientes uma maior satisfação em relação as mercadorias procuradas e a atenção fornecida na hora do atendimento
120h	Precificação de produto e controle de contas a receber	Um controle maior das contas e do caixa, e do dinheiro que entrava e saia

Fonte: autoria própria (2020).

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 ESTOQUE

O estoque é parte essencial dentro de uma empresa, o estoque é composto pelos produtos, que possuem grande parte do dinheiro da empresa, empresa essa onde se trabalha com venda do produto ao cliente final, portanto é necessário que haja a gestão desse estoque, pois é a partir dele que sairá o lucro da empresa (PEINALDO; GRAEML,2007).

Uma loja de varejo que trabalha com produtos acabados, manipula produtos fabricados em uma fábrica ou montadora, esses produtos ganham valor quando são entregues as lojas e mais valor são agregados a eles quando vendidos para os consumidores finais e, assim podem ser chamados de mercadorias (PEINALDO; GRAEML, 2007)

Os produtos acabados são denominados mercadorias quando estão em uma transportadora, distribuidora ou loja (PEINALDO; GRAEML, 2007, p. 678).

Os estoques estão sempre presentes, em toda e qualquer instituição que há de fazer uso de produtos, sejam para a venda ou até mesmo para consumo, esses estoques possuem dentro deles, como já falado anteriormente, boa parte do capital da empresa, sendo assim há necessidade de ser bem gerido, ou pode causar problemas na empresa (PEINALDO; GRAEML, 2007).

“Os materiais são formadores naturais de estoques, que muitas vezes representam elevado valor capital e precisam ser administrados de forma correta, sob pena de afetarem negativamente o desempenho da empresa, provocando comprometimento à sua lucratividade.” (PEINALDO; GRAEML,2007)

Em suma é necessário que esse estoque, possua somente produtos os quais a loja possa e vá vender, assim não haverá prejuízo para a empresa que não ficará com capital parado dentro do estoque e ainda terá lucro com os produtos que serão vendidos, o que afetará a loja e o estoque de forma positiva.

3.2 FINANÇAS

Finanças são a área da empresa cuja responsabilidade é cuidar do capital, contas e tudo que envolva o dinheiro que está dentro das empresas, a parte financeira da empresa é responsável pelo gerenciamento, no caso de lojas de varejo, gerir contas que ainda não foram pagas, o lucro da empresa, despesas fixas e variáveis e tudo que envolva o capital da empresa (OLIVEIRA, 2005).

Realizar uma gestão eficaz das contas a receber é de fundamental importância para o caixa da empresa (OLIVEIRA, 2005, p. 71)

Dentro das finanças é necessário estar sempre atento em diversos fatores, como por exemplo o fluxo de caixa, necessário para manter a eficiência da gestão do capital de giro. É importante ainda, ficar sempre de olho nas contas a receber, já que elas são importantes quando se trata da necessidade de capital de giro, podendo levar a empresa a ter que fazer empréstimos bancários, podendo afetar até o lucro da empresa (OLIVEIRA, 2005).

O aumento do montante de contas a receber aumenta a Necessidade de Capital de Giro. Isso pode obrigar a empresa a recorrer a empréstimos bancários, arcar com despesas financeiras e, conseqüentemente, reduzir seu lucro (OLIVEIRA, 2005, p. 71)

Em linhas gerais, as finanças de uma empresa estão diretamente ligadas a seu sucesso comercial, se as finanças vão bem o sucesso está garantido. Em suma é de grande importância as finanças sejam geridas e analisadas com responsabilidade e atenção já que se lida com o fator sucesso da empresa, podendo alterar seus gráficos interferindo inclusive em investimentos, dívidas e lucros. De acordo com o que já foi estudado essas interferências necessitam ser responsáveis, pois geram autos ricos para o comercio ao qual as finanças pertencem (OLIVEIRA, 2005).

3.3 VENDAS

Dentro de uma empresa é extremamente importante que o relacionamento com o cliente seja cordial e que a loja possua o melhor atendimento que pode fornecer, já que ela será “sustentada” pelos consumidores. É necessário que os clientes se sintam acolhidos e bem atendidos ao entrar dentro da loja, com o intuito do cliente ser parte fundamental para a organização e que a visão do cliente ser apenas um comprador de produtos seja relegada (CHIAVENATO, 2005).

Pensando nisto, é importante que a loja conheça os consumidores com os quais ela precisa trabalhar e o seu público-alvo, já que a clientela é para ser o alvo das ações em uma empresa. Com isso, pode-se dizer que existem dois tipos de consumidores: Consumidores de produtos (bens e mercadorias) e usuários de serviços, o primeiro são consumidores desses bens e o segundo utilizam os serviços da organização (CHIAVENATO, 2005).

Sem a clientela de nada valeria o esforço da empresa, que seria inútil. É a clientela que permite a colocação dos produtos ou serviços produzidos pela empresa. Neste sentido, constitui um patrimônio valioso que a empresa não pode perder sob hipótese alguma (CHIAVENATO, 2005, p. 29 e 30).

Existem, ainda, os clientes reais e potenciais, sendo os reais aqueles que já consomem algum produto ou serviço da empresa, sendo os consumidores atuais do comércio em questão, já os clientes potenciais são aqueles que apesar de ainda não consumirem produtos ou serviços de uma empresa tem todas as características de um cliente real e pode desejar consumir o que a empresa tem a disposição, logo a empresa necessita conquistar o cliente (CHIAVENATO, 2005).

Quando o cliente se torna um cliente real é necessário que haja conhecimento sobre ele dentro da loja, já que a partir dali ele estará realizando compras e pagamentos dentro da empresa, logo é necessário que suas informações sejam armazenadas em um arquivo da loja, seja esse arquivo virtual ou não, porém toda empresa tem essa necessidade. Esse arquivo pode ser transformado em um banco de dados na medida em que possa acumular todos os dados a respeito das vendas efetuadas e os pagamentos realizados por clientes (CHIAVENATO, 2005).

O cadastro de clientes é um arquivo virtual ou não no qual devem constar todos os clientes reais da empresa, bem como as informações básicas a respeito de cada um deles de acordo com as necessidades da empresa (CHIAVENATO, 2005, p. 31).

4 METODOLOGIA

Este trabalho tem a finalidade de contribuir com o conhecimento teórico a partir da experiência prática da autora no seu estágio na loja de varejo TTK Variedade, que consistiram em tarefas da área estuda durante os quatro (4) anos de curso de administração.

As atividades realizadas consistiram no recebimento de mercadorias que chegavam dos fornecedores, a precificação dos produtos com base no preço pago ao fornecedor e logo enviar as mercadorias ao estoque, a organização de estoque e gondolas como os produtos recebidos do fornecedor, atendimento e venda das mercadorias ao cliente final, anotar as encomendas dos clientes que desejem um produto específico, controle das contas a receber, recebendo conatas e dando baixa em valores de carência do cliente.

Descrevemos a realização das tarefas executadas nesse estágio por meio da interpretação da experiência da autora. Assim, a profundidade deste relatório em cada área do conhecimento vivenciado, vendas, finanças e estoque está sujeita a trajetória de práticas realizadas, sentimentos e sensações vividas, além de balizadas pelo próprio referencial teórico.

Como técnicas de coleta de dados, a autora atuou como observadora participante do contexto em que estava inserida, notando e anotando no caderno observações do dia a dia do estágio a fim de que com registos textuais e fotográficos pudesse registrar os momentos específicos. Assim, podemos dizer que foi um trabalho de campo, com dados coletados em situação natural onde ocorriam.

Portanto, essa é uma descrição qualitativa das atividades realizadas no estágio de uma loja de varejo de bairro,

5 CARACTERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

5.1 ESTOQUE

Ao realizar o estágio foram desenvolvidas inúmeras atividades vinculadas ao curso de administração, entre essas atividades o recebimento de mercadorias, organização de estoque, vitrines e gôndolas.

O recebimento de mercadorias acontecia de acordo com a demanda da loja, quase que semanalmente chegavam coisas novas ou mercadorias precisavam ser trocadas, ou até mesmo realiza-se a encomenda delas, então a cada nova semana de acordo com a demanda que possuíamos a viagens para compras eram realizadas.

Já a organização do estoque e vitrines e gôndolas, se dava com o recebimento das mercadorias ou até mesmo com maior frequência, já que constantemente precisamos mexer nelas para realizarmos vendas, de algum modo ele sempre precisava ser organizado, porém no começo do estágio junto com a dona da loja, que me orientou durante todo o processo, o estoque fora bem arrumado e reorganizado para que lidasse bem com as nossas necessidades, sendo assim por mais que precisássemos mexer no estoque todos os dias, a desordem não era alarmante e nos conseguimos manter bem sua organização.

Como o estágio veio a ser finalizado logo após o início da pandemia quando as mercadorias chegavam em nossas mãos todas eram devidamente higienizadas para só assim poderem ir, seja para estoque, seja para vitrines, seja para as gondolas.

Figura 1 – Recebimento de mercadorias



Fonte: arquivos da autora (2020)

Figura 2 – Organização da mercadoria nas vitrines e gondolas



Fonte: arquivos da autora (2020)

5.2 FINANÇAS

Nas finanças mantivemos o sistema que a proprietária já usava, para ela já era o suficiente e disse não se adaptar a algo novo, portanto, o maior trabalho realizado foi o de contas a receber. Todos os dias tínhamos que receber os valores dos clientes que se dirigiam até a loja para pagar, um processo que precisava de total atenção e a organização era muito importante: a conta que está na ficha do cliente em um fichário tem que bater com a que está anotada em um caderno de anotações da loja e com os valores que o cliente lembrava. Assim, a organização administrativa é extremamente importante para que os valores do contas a receber estejam adequados e não haja perdas nos lucros e nem perda de clientes.

Quando falamos da precificação dos produtos, podemos dizer que era um trabalho feito com um período regular de tempo, já que as compras eram feitas em com certa regularidade, portanto quando as mercadorias chegavam e realizávamos a precificação, lidávamos com as notas que vinham dos fornecedores, já que era preciso que o preço do produto vendido fosse acrescido de um valor porcentual para que assim pudesse ir para as prateleiras e assim ser vendido.

A precificação era um processo demorado e delicado, por envolvia matemática, e requeria muito cuidado na checagem, levava tempo e dedicação, não podia ser feito

de qualquer jeito, pois se estava lidando como o que a empresa faturava daquele produto, ou seja, como seu lucro, como considerado pela proprietária.

Figura 3 – Precificação de produtos



Fonte: arquivos da autora (2020)

3.3 VENDAS

Quando necessário a realização da encomenda de algum produto, o produto em questão era anotado e levado até o fornecedor que indicava se havia o produto ou não, caso não haja o produto no fornecedor que já compramos normalmente, sempre buscávamos em outros fornecedores, já que o principal objetivo é sempre entregar aquilo que o consumidor deseja, da forma que ele requereu. Com isso, as vendas podiam ser realizadas por encomenda via plataformas de comunicação online.

Figura 4 – Atendimento online ao cliente, via aplicativo WhatsApp



Fonte: arquivos da autora (2020)

As vendas também eram realizadas com a ida do cliente até a loja, o que demandava um atendimento excepcional e no menor tempo possível, para que o cliente se sentisse satisfeito ao sair da loja com as compras realizadas. Uma das principais características do atendimento é a satisfação do cliente desde a sua entrada na loja até o momento de sua saída, para que isso fosse possível no momento do atendimento era indicado que fosse usado a simpatia, e deixasse com que o cliente se sentisse em casa, criando um relação de “intimidade” com o cliente o que possibilita a venda mais facilmente e ainda dá ao cliente a sensação de conforto ao entrar na loja.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADO

Ao decorrer das observações ocorridas e das atividades realizadas no estágio foi possível notar a grande semelhança entre os conteúdos aplicados dentro de sala de aula e as atividades que foram revalidadas dentro da loja, o estágio foi de suma importância para que o conhecimento aplicado pelos professores fosse desenvolvido, quando ao crescimento profissional, foi notável a aquisição de experiência, como lidar com o público, como utilizar cada um dos conhecimentos desde dos fundamentos da administração até a gestão financeira.

No âmbito pessoal é importante destacar que também houve avanços, podemos citar entre esses a desinibição, e a melhor comunicação que se deram a partir do momento em que se foi necessário o trabalho direto com o público, também a melhor organização, já que era essência dentro da loja, tanto com os produtos, quanto com as contas.

Em linhas gerais, a prática profissional foi extremamente importante tanto para o crescimento profissional, quanto para o crescimento pessoal, já que a partir da prática foi possível aplicar os conhecimentos estudados, vendo-os acontecer na realidade, tanto o controle emocional que é desenvolvido e quando os avanços que se teve da parte comunicativa, entre outras coisas citadas anteriormente.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, os objetivos que foram propostos para a prática profissional foram alcançados, já que se realizou cada uma das atividades propostas no plano de atividades e foram descritos neste relatório.

A prática profissional foi muito importante para o conhecimento teórico e prático da vida profissional da autora, já que houve um crescimento para cada uma das áreas de conhecimento previamente planejadas, além de gestão de pessoas que também houve desenvolvimento pessoal a partir da realização da prática profissional, especialmente pelo ato do atendimento ao público.

A prática profissional foi muito importante para mim, já que a partir dela cresci como pessoa e como profissional. Todas as experiências propostas a partir da prática profissional foram muito exitosas, recheadas de coisa boas e conhecimento, em linhas gerais foi necessário que houvesse empenho da minha parte. A prática profissional nos tira da zona de conforto e nos leva querer buscar cada vez mais e é uma experiência extremamente necessária para a área de Administração.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, I. Administração de vendas: uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005

OLIVEIRA, D. C. Manual como elaborar controles financeiros. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2005.

PEINALDO, J.; GRAEML, A. R. Administração da produção: operações industriais e de serviços. Curitiba: UnicenP, 2007

ANEXO A – FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO

O formulário de identificação é um elemento obrigatório para o IFRN, e baseia-se no modelo da ABNT. Ele deve ser apresentado em forma de anexo no trabalho.

Dados do Relatório Científico	
Título e subtítulo: prática profissional em uma empresa do pequeno varejo de bairro	
Tipo de relatório: Relatoria de Prática profissional	Data: 31/03/2021
Título do projeto/ programa/ plano: prática profissional em uma empresa do pequeno varejo de bairro	
Autor(es): Catharina Ivys Marques de Souza	
Instituição e endereço completo: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte Lajes Rodovia BR 304, Km 120 Centro, Lajes-RN CEP: 59535-000	
<p>Resumo: A administração, é ciência que estuda os recursos e práticas que são usados para administrar, o termo administração é dado ao ato de administrar ou gerir, seja um negócio, um recurso ou até mesmos as pessoas, com objetivos a serem traçados e alcançados. A partir da administração podemos ainda gerir os negócios já existentes, tornando seus serviços, produtos e tudo que os engloba ainda melhor.</p> <p>O presente trabalho contém as experiências vivencias durante os seis (6) meses de estágio, na loja de varejo TTK Variedades, no centro da cidade de Angicos. Aqui registrados estarão relatos, registros verbais e fotográficos das atividades desenvolvidas durante o período de estágio. Durante o estágio forem desenvolvidas atividades de acordo com a ementa do currículo técnico em administração, seguindo as orientações do professor Wladson de Queiroz Alcântara. Neste ainda pontos que foram abordados, pela estagiária juntamente com a supervisora do estágio na loja, pontos esses de suma importância para o aprendizado da graduanda, levando-a a aplicar os conceitos que vinha aprendendo desde os primeiros dias na instituição.</p>	
Palavras-chave/descriptores: Varejo. Estágio. Administração.	
Nº de páginas:21	
Jornada de trabalho:3 horas/dia	Horas semanais:15 horas

Total de horas:360 horas

Observações/notas: relatório elaborado a partir da experiência da prática profissional da autora e finalizado em 31/03/2021 devido a mudança na sistemática de acompanhamento das atividades letivas com a pandemia de COVID-19.
--