



**INSTITUTO
FEDERAL**

Paraíba

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS GUARABIRA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

CRISTIELE DA ROCHA SILVA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO DESENVOLVIDO NA EMPRESA FREE LANCHES

GUARABIRA/PB
2025

CRISTIELE DA ROCHA SILVA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO DESENVOLVIDO NA EMPRESA FREE LANCHES

Relatório técnico-científico apresentado à Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Comercial.

GUARABIRA/PB
2025

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S586r Silva, Cristiele da Rocha
Relatório de estágio desenvolvido na empresa Free Lanches / Cristiele da Rocha Silva.- Guarabira, 2025.
23f.; il.; color.

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

"Orientação: Profa Ma. Marusa Hitaly da Silva Cunha."

Referências.

1. Administração de vendas. 2. Controle de estoque. . 3. Atendimento ao cliente. 4. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.811(0.067)

Elaborada por Ana Carine da Costa Gonçalves - CRB 000676



**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 II**

Na condição de orientadora da aluna **Cristiele da Rocha Silva** - matrícula 202223800038, declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o Relatório de Estágio II intitulado “**RELATÓRIO DE ESTÁGIO DESENVOLVIDO NA EMPRESA FREE LANCHES**”, e que o Relatório foi aprovado com a seguinte nota: 95 (noventa e cinco).

Guarabira (PB), 21 de Agosto de 2025.

Documento assinado digitalmente
 **MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA**
Data: 21/08/2025 14:27:57-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Marusa Hitaly da Silva Cunha
Matrícula SIAPE 1688132

TERMO DE APROVAÇÃO

Aluno: Cristiele da Rocha Silva

Curso: Tecnologia em Gestão

Comercial

Período/Ano: 2025/1

Tipo de Documento: Relatório técnico-científico

Modalidade: Estágio

Título: Relatório de estágio desenvolvido na empresa Free Lanches.

PARECER

O Relatório de Atividades de Estágio II foi submetido para análise e aprovado em 21/08/2025.

Documento assinado digitalmente
 **MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA**
Data: 21/08/2025 14:08:33-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Marusa Hitaly da Silva Cunha

Professora Orientadora

Documento assinado digitalmente
 **MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA**
Data: 21/08/2025 14:15:30-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Marusa Hitaly da Silva Cunha

Coordenadora de Estágio

Rosilene Martins Barbalho

Supervisor de Estágio

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por ter me sustentado em cada etapa desta caminhada. Sua presença foi meu alicerce nos momentos de incerteza e minha força nos dias difíceis em que pensei não conseguir. Sem a fé que me guiou até aqui, não teria sido possível.

Com profunda emoção e saudade, dedico este trabalho aos meus amados avós, que foram pilares fundamentais em minha vida. Sem o apoio deles, nada disso seria possível.

Embora não estejam mais fisicamente presentes ao meu lado, carrego comigo cada gesto de carinho, cada palavra de incentivo e todo o amor que ofereceram. Tenho a certeza de que, onde quer que estejam, compartilham deste momento com orgulho e alegria com a conclusão dessa etapa da minha vida.

RESUMO

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado realizado na empresa Free Lanches, localizada em Tacima-PB, no período de 25 de novembro de 2024 a 25 de fevereiro de 2025. O estágio teve como objetivo principal aplicar, no contexto prático, os conhecimentos adquiridos no curso de Tecnologia em Gestão Comercial, com ênfase nas áreas de vendas, controle de estoque e atendimento ao cliente. Foram analisados os processos internos da empresa, contemplando a organização do estoque, a gestão de vendas e as estratégias de relacionamento com o cliente. Por conseguinte, as atividades desempenhadas incluíram o recebimento e conferência de materiais, a execução de vendas diretas e a prestação de um atendimento ágil e eficaz. Por meio disso, verificou-se que essa experiência possibilitou compreender a importância do gerenciamento eficiente para evitar desperdícios, manter a satisfação do cliente e contribuir para a fidelização do público-alvo. Por fim, o estágio demonstrou a relevância da integração entre teoria e prática, permitindo o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais indispensáveis ao mercado de trabalho.

Palavras-chave: Gestão Comercial; Controle de Estoque; Vendas; Atendimento ao Cliente.

ABSTRACT

This report describes the activities carried out during the supervised internship at Free Lanches, located in Tacima-PB, from November 25, 2024, to February 25, 2025. The main objective of the internship was to apply, in a practical context, the knowledge acquired in the Technology in Commercial Management program, with an emphasis on the areas of sales, inventory control, and customer service. The company's internal processes were analyzed, covering inventory organization, sales management, and customer relationship strategies. Consequently, the activities performed included receiving and checking materials, executing direct sales, and providing fast and effective customer service. Through this experience, it was possible to understand the importance of efficient management to avoid waste, maintain customer satisfaction, and contribute to customer loyalty. Finally, the internship demonstrated the relevance of integrating theory and practice, enabling the development of technical and behavioral skills essential for the job market.

Keywords: Commercial Management; Inventory Control; Sales; Customer Service.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Cardápio para os clientes	18
Figura 2 – Área externa do estabelecimento	19
Figura 3 – Área interna do estabelecimento	19

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Dados descritivos do estágio supervisionado	10
Quadro 2 – Informações jurídicas da empresa.....	15

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL.....	11
2 OBJETIVOS	12
2.1 Objetivo geral	12
2.2 Objetivos específicos	12
3 JUSTIFICATIVA.....	13
4 REFERENCIAL TEÓRICO-METODOLÓGICO	14
4.1 Vendas.....	14
4.2 Controle de Estoque	14
4.3 Atendimento ao Cliente.....	15
5 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	17
5.1 DADOS GERAIS	17
5.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO	17
5.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	18
6 RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	21
6.1 ATIVIDADE 1 – Controle de Estoque	21
6.2 ATIVIDADE 2 – Atendimento ao cliente	20
6.3 ATIVIDADE 3 – Vendas de Produtos Alimentares	20
6.4 PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO.....	21
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
REFERÊNCIAS	23

1 INTRODUÇÃO

Segundo a lei nº11.788, de 25 de setembro de 2008, o estágio é um 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.

O presente relatório tem a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas no período de 25/11/2024 a 25/02/2025 na empresa Free Lanches. É uma empresa do ramo de lanches em geral, oferecendo uma carta variadas de salgados e outros produtos. No início a empresa tinha o objetivo apenas de fazer salgados para revenda, mas ao longo do tempo expandiu suas operações para incluir a produção e venda direta para o consumidor final. As atividades desenvolvidas durante o programa de estágio foram: Recebimento de materiais que vem para o estoque, atendimento ao cliente, venda de produtos alimentares.

Essas atividades foram desenvolvidas pela aluna Cristiele da Rocha Silva, tendo como base as disciplinas técnicas ofertadas durante os três primeiros anos de curso. Tais disciplinas são: Administração de Materiais, Gestão da Qualidade, Gestão de custo, Administração de vendas, Estratégia organizacional, e administração Financeira.

O presente relatório se estrutura da seguinte forma: primeiro, é apresentada esta introdução e a caracterização da prática profissional; em seguida, os objetivos e a justificativa; na seção seguinte, o referencial teórico. apresentados os dados gerais da empresa. Depois, será feita a caracterização da organização, com seus dados gerais, histórico sobre sua atuação no mercado, identidade e estrutura. Logo em seguida serão detalhadas as atividades realizadas no dia a dia da empresa, e por fim, as considerações finais.

1.1 Caracterização da prática profissional

Quadro 1 - Dados descritivos do estágio supervisionado

Área de atuação	Estoque, vendas, atendimento ao cliente
Local de estágio	Lanchonete Free Lanches
Departamento/Setor	Setor comercial

Período	De 25/11/2024 a 25/02/2025
Carga horária semanal e total	30 horas semanais

Fonte: Autoral (2024)

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral:

Apresentar o desenvolvimento dos aprendizados adquiridos na área de Gestão Comercial por meio da empresa Free Lanches, utilizando os conhecimentos teóricos aplicados durante o curso.

2.2 Objetivos específicos:

- Analisar a estrutura organizacional e os processos internos da empresa Free Lanches, com foco na identificação de suas práticas de gestão no setor comercial.
- Desenvolver competências técnicas e comportamentais nas áreas de vendas, controle de estoque e atendimento ao cliente, aplicando os conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial.
- Identificar desafios os principais desafios enfrentados nos processos de gestão da empresa Free Lanches, com base na observação prática e na análise da rotina operacional.
- Propor melhorias para otimizar os processos de gestão, com foco no aumento da eficiência operacional e na elevação dos níveis de satisfação dos clientes.

3 JUSTIFICATIVA

A escolha da Free Lanches como local de estágio se justifica pela mesma ser uma empresa de extrema relevância em Tacima e cidades circunvizinhas, principalmente na área de produtos alimentares, movimentando a economia na região e gerando emprego.

Na área de estoque, o que me levou a escolher essa área para estágio foi a possibilidade de acompanhar de forma direta os processos logísticos de organização e reposição de produtos e compreender a relevância da eficácia dessa área para minimizar desperdício de produtos e garantir o reabastecimento.

A área de vendas é um ambiente onde você tem uma troca com cliente e isso faz com que a venda seja uma etapa muito importante no desenvolvimento da empresa

No atendimento ao cliente, o estágio possibilita a análise das práticas de relacionamento, comunicação e resolução de demandas, fundamentais para a satisfação e retenção do público consumidor.

A prática profissional da empresa permite que os estagiários participem da rotina e atividades da empresa, assim desenvolvendo habilidades técnicas e comportamentais.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Vendas

O setor de vendas é um dos pilares fundamentais para a sustentabilidade e crescimento das organizações, pois está diretamente relacionado à geração de receita e à manutenção da competitividade no mercado. Conforme Tomanini (2022, p. 17), “a gestão de vendas moderna exige mais do que técnicas de persuasão; ela demanda estratégia, análise de dados e compreensão do comportamento do consumidor”. Nesse sentido, as vendas não se limitam ao ato de comercializar produtos, mas envolvem todo um processo de planejamento e execução capaz de proporcionar uma experiência diferenciada ao cliente.

A venda consultiva, por exemplo, tem se consolidado como uma prática eficiente no ambiente competitivo atual. Esse modelo foca na identificação das necessidades do cliente para oferecer soluções adequadas, fortalecendo a relação entre empresa e consumidor. Segundo Tomanini (2022, p. 45), “[...] a fidelização do cliente ocorre quando a venda é acompanhada por um atendimento personalizado, que gera confiança e agrega valor ao produto”. Assim, a venda deixa de ser transacional e passa a ser relacional, o que contribui para a retenção de clientes e o aumento do ticket médio.

Além disso, estratégias promocionais desempenham um papel significativo no processo de decisão de compra, isto é, campanhas como “[...] compre um e ganhe outro” ou descontos sazonais têm potencial para atrair consumidores e alavancar as vendas. De acordo com Kotler e Keller (2018, p. 92), “[...] a promoção de vendas é um conjunto de ferramentas de incentivo, em sua maioria de curto prazo, projetadas para estimular a compra imediata ou aumentar a quantidade adquirida pelo consumidor”. Em empresas do setor alimentício, essas estratégias podem ser decisivas para ampliar a base de clientes e impulsionar a lucratividade.

4.2 Controle de Estoque

O controle de estoque é um elemento crucial para garantir a eficiência operacional de uma empresa, principalmente em segmentos que trabalham com produtos perecíveis, como é o caso do setor alimentício. No tocante a isso, uma gestão ineficaz pode ocasionar desperdícios, rupturas e perdas financeiras

significativas. Conforme Cavalcante *et al.* (2025, p. 3), “[...] a gestão de estoque eficiente é responsável por equilibrar o abastecimento com a demanda, minimizando custos e assegurando a disponibilidade de produtos”. Essa abordagem evita tanto o excesso quanto a falta de insumos, fatores que podem comprometer a imagem da organização perante o consumidor.

Diversas metodologias e ferramentas podem ser aplicadas para otimizar o controle de estoque, como o uso de sistemas informatizados que automatizam entradas e saídas de materiais. De acordo com Marbá (2025, p. 12), “[...] o uso de tecnologias voltadas ao controle de estoque reduz falhas humanas e possibilita uma visão mais ampla do processo logístico, tornando a tomada de decisão mais assertiva”. Dessa forma, a tecnologia é uma aliada indispensável para manter o fluxo produtivo estável e reduzir perdas.

Ademais, em estudo realizado por Volpi (2025, p. 08), observou-se que “[...] a falta de um controle rigoroso sobre os níveis de estoque compromete não apenas o atendimento ao cliente, mas também a saúde financeira da empresa”. Portanto, a organização deve investir em boas práticas, como inventários periódicos, classificação ABC e sistemas de reposição automática, garantindo assim que os produtos estejam sempre disponíveis para atender à demanda.

4.3 Atendimento ao Cliente

O atendimento ao cliente representa um diferencial competitivo para as organizações, especialmente em um cenário no qual os consumidores valorizam experiências positivas durante sua jornada de compra. Para Sousa (2025, p. 14), “[...] a satisfação do cliente não está apenas na qualidade do produto, mas, sobretudo, na forma como ele é atendido e tratado pela empresa”. Essa perspectiva reforça a importância de investir em comunicação clara, cordialidade e agilidade no serviço, o que pode ser, via de regra, um meio para se otimizar grandes quantidades de clientes.

Concernente a isso, a qualidade do atendimento está diretamente associada à capacidade da equipe em compreender e solucionar as demandas apresentadas pelo consumidor. Conforme Grönroos (2009, p. 112), “[...] a prestação de um serviço com excelência depende de elementos tangíveis e intangíveis, sendo a interação humana um dos fatores mais determinantes na percepção do valor pelo cliente”. No setor de

alimentação, essa interação torna-se ainda mais relevante, pois envolve aspectos como rapidez no atendimento, personalização do pedido e empatia com o consumidor.

Além disso, é necessário compreender que o atendimento vai além da interação presencial, abrangendo canais digitais e pós-venda. Para Kotler e Keller (2018, p. 140), “o relacionamento duradouro com o cliente é construído por meio da confiança, da personalização e do suporte contínuo, mesmo após a finalização da venda”. Portanto, estratégias como treinamentos para a equipe, padronização dos processos de atendimento e utilização de feedbacks são essenciais para garantir a satisfação e fidelização do público.

5 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

5.1 Dados gerais

Quadro 2 - Informações jurídicas da empresa

Razão social	Rosilene Martins Barbalho
Nome fantasia	Free Lanches
Endereço	Rua Da Matriz,202-PB 5840-000
Área geográfica de atuação	Tacima- PB
Produtos e serviços oferecidos	Lanches em Geral
Quantidade de colaboradores	Contam com cinco colaboradores
Logomarca 	

Fonte: Autoral (2024).

5.2 Evolução histórica da organização

A empresa teve início no ano de 2008, onde os empresários viram uma oportunidade de negócio na cidade de Tacima-PB. Iniciou-se como uma pequena empresa no ramo de salgados, no início eles trabalhavam com pequenas quantidades e não tinham funcionários, todas as funções eram exercidas exclusivamente pelos donos. Ao longo do tempo enfrentaram algumas dificuldades com risco até de falir, mas ao decorrer dos anos os donos aprenderam lidar com as dificuldades e se adaptaram às mudanças no mercado. Atualmente, os donos fazem questão de participar de toda produção da empresa. Ao longo dos anos a empresa foi aumentado e hoje é referência de qualidade de salgados na cidade, atuando como MEI. Hoje, eles contam com 5 colaboradores. Hoje a lanchonete conta com quinze variações de

salgados de festa, e com mais de dez opções de salgados variados. Conquistando um público fiel e ampliando seu negócio.

Figura 1 - Cardápio para os clientes



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

5.3 Identidade e estrutura organizacional

A Free Lanches tem como missão “oferecer experiências únicas e sabores extraordinários, proporcionando lanches rápidos em um ambiente agradável e familiar”. A visão é “Buscando ser uma referência em lanches de qualidade na região, destacando-nos pelo atendimento de excelência e garantindo que os clientes se sintam bem acolhidos no estabelecimento”. Os valores “incluem um atendimento personalizado, rápido e de alta qualidade; a seleção rigorosa de ingredientes para manter o padrão elevado dos produtos; a valorização e preservação das receitas tradicionais da casa; e a busca constante por inovação no cardápio para atrair novos clientes, sem renunciar às tradições”. A Free lanches é uma empresa de médio porte

e referência na cidade, com uma estrutura organizacional flexível e a participação ativa dos proprietários na gestão dos processos. As equipes contam com um cozinheiro responsável pela preparação dos lanches, um proprietário que administra a empresa e supervisiona todos os setores diariamente, atendentes e auxiliares de cozinha que atendem os clientes e auxiliam na produção dos alimentos, entregadores que realizam as 6 entregas e presta suporte no atendimento ao cliente, e auxiliares de limpeza encarregados da higienização da cozinha e dos utensílios.

Figura 2 - Área externa do estabelecimento



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

Figura 3 - Área interna do estabelecimento



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

6 RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

6.1 Atividade 1 – Controle de estoque

Nesta atividade fui responsável por realizar o recebimento de materiais para estoque, conferência de notas fiscais dos materiais que vinha para o estoque, e verificar se os tipos e quantidades de produtos estavam de acordo com o que estava descrito na nota fiscal, garantindo que não houvesse divergências.

O processo de recebimento de materiais para estoque tem diversas etapas essenciais para garantir a conferência dos produtos. De início os produtos chegam ao setor de recebimento, lá é feita a conferência para verificar se os produtos estão de acordo com o documento fiscal, geralmente esses produtos são insumos para a produção de salgados e essa prática é feita semanalmente. O responsável por receber os produtos geralmente são os atendentes, a empresa não tem uma prática formal de dar baixa nesses materiais.

6.2 Atividade 2 – Atendimento ao cliente

No atendimento ao cliente, fui responsável em ser ágil, ter uma boa comunicação para atender aos clientes, suprimindo suas necessidades. Vale destacar que a empresa não tem um treinamento para os atendentes, apenas algumas orientações de como se comportar e falar de forma clara e objetiva com cliente.

O processo começa onde o atendente, devidamente uniformizado com uma postura profissional, recepciona o cliente de uma forma simpática. Assim que o cliente entra na lanchonete devemos cumprimentá-los formalmente, assim se mantém o respeito e o atendimento de qualidade.

Os clientes ficam muito satisfeitos quando são atendidos rapidamente, eles gostam de atendentes rápidos e eficazes, em caso de reclamação o assunto é tratado diretamente com os donos. O atendimento inicia-se com a recepção do cliente e finaliza-se com a entrega do pedido e um agradecimento, garantindo uma experiência satisfatória e uma boa impressão do estabelecimento.

6.3 Atividade 3 – Vendas de Produtos Alimentares

Nesta atividade, fui responsável pela comercialização de produtos alimentícios para os clientes. Além disso, sugeri produtos das promoções como “compre uma pizza

tamanho família e ganhe um refrigerante de 1 litro, visando sempre a satisfação e fidelização do cliente.

Diferente da atividade de atendimento ao cliente, a vendas de produtos alimentares tem o foco no suporte e na experiência e no suporte, já a venda de produtos alimentares tem como foco a comercialização dos itens do cardápio. O processo é atender todas as necessidades dos clientes e sugerir lanches de acordo com o pedido do cliente.

6.4 Propostas de intervenção

Organização do Estoque: propor a implementação de um sistema de gestão para que o estoque seja organizado e com menor porcentagem de falha e falta de produtos, facilitando assim a conferência e controle de materiais essenciais para empresa.

Atendimento ao Cliente: Propor um treinamento para a equipe de atendentes, para que tenham um desenvolvimento em suas habilidades em comunicação e que seja ágil para resolução de problemas, para que o cliente tenha uma boa experiência.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência profissional que obtive na Free Lanches foi muito peculiar, pois lá tive a chance de aprender na prática as atividades desenvolvidas em sala de aula, com mais responsabilidades; as atividades realizadas foram muito enriquecedoras para o meu desenvolvimento profissional. O estágio também foi fundamental para consolidar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso e para entender a aplicação prática dos conceitos de gestão comercial.

Na atividade de recebimento de materiais para o estoque, aprendi a importância de realizar uma conferência detalhada de notas fiscais, pois são de suma importância sempre está atento aos detalhes para que não falte produto e prejudique a produção. Além disso, compreendi a relevância do controle de estoque para evitar desperdícios e manter um fluxo eficiente de insumos.

No atendimento ao cliente, pude perceber o quão importante é a comunicação eficiente e clara, pois temos que ser ágil e eficiente para atender bem e com rapidez para que o cliente seja atendido de forma satisfatória. Aprendi também a lidar com diferentes perfis de clientes, desenvolvendo habilidades para resolver problemas e melhorar a experiência do consumidor.

Na área de vendas de produtos alimentares, pude entender melhor o comportamento do consumidor e como a exposição e organização dos produtos podem influenciar as decisões de compra, além de entender como estratégias promocionais podem impactar as decisões de compra e fidelização dos clientes.

A experiência também me permitiu compreender a importância das estratégias de marketing e da personalização do atendimento para aumentar as vendas, com isso foi possível observar as estratégias dos empresários para garantir a fidelização dos clientes entendendo os seus gostos. Vivenciar o dia a dia de uma empresa na área comercial me permitiu analisar desafios e estratégias usadas para se manter competitiva no mercado empresarial.

Além de aprimorar minhas competências técnicas, o estágio contribuiu para o aprimoramento das minhas competências comportamentais e interpessoais. Fortaleci minha capacidade de trabalhar em equipe, de gerenciamento de tempo e tomada de decisões assertivas em um ambiente dinâmico. Essa experiência também me proporcionou desenvolver habilidades de como me comunicar bem, ser proativa, que são competências fundamentais para se desenvolver no mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. **Regulamenta o estágio de estudantes**. **Diário da União**, Brasília, 25 set. 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11788.htm. Acesso em: 26 jul 2025.

CAVALCANTE, H. E. de S. *et al.* Gestão de estoque e o impacto da pandemia em uma empresa varejista de Manaus. **Revista FT**, 2023. Disponível em: <https://revistaft.com.br/gestao-de-estoque-e-o-impacto-da-pandemia-em-uma-empresa-varejista-de-manaus/Revista FT>. Acesso em: 26 jul 2025.

GRÖNROOS, C. **Marketing de Serviços**: A empresa com foco no cliente. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson Education, 2018.

MARBÁ, Isadora Borges. **Importância do Controle de Estoque para a Eficiência Logística**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Instituto Federal Goiano, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ifgoiano.edu.br/bitstream/prefix/3092/1/TCC%20-%20Isadora%20Borges%20Marb%C3%A11.pdf>. Acesso em: 21 maio 2025.

SOUSA, Lorrany Marques de. **Avaliação da Satisfação no Atendimento ao Cliente em Supermercados**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Instituto Federal Goiano, 2024. Disponível em: https://repositorio.ifgoiano.edu.br/bitstream/prefix/5020/1/tcc_Lorrany%20Marques%20de%20Sousa.pdf. Acesso em: 21 maio 2025.

TOMANINI, Cláudio. **Gestão de Vendas 5.0**: Caminhos para a Alta Performance. São Paulo: Literare Books, 2022.

VOLPI, R. Análise de gestão de estoque e influência na tomada de decisão: estudo de caso aplicado a uma rede de loja de móveis. **Revista FT**, 2017. Disponível em: <https://revistaft.com.br/analise-de-gestao-de-estoque-e-influencia-na-tomada-de-decisao-estudo-de-caso-aplicado-a-uma-rede-de-loja-de-moveis/>. Acesso em: 26 jul. 2025.