



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

ANDERSON DA SILVA NASCIMENTO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

GUARABIRA-PB

2025

ANDERSON DA SILVA NASCIMENTO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

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

GUARABIRA-PB

2025

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

N244r Nascimento, Anderson da Silva
Relatório de estágio supervisionado / Anderson da Silva Nascimento.-
Guarabira, 2025.
18f.; il.; color.

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

"Orientação: Prof. Me José Alberto Bezerra de Queiroz Júnior."

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Gestão financeira. 3. Comunicação 4.
Relacionamento interpessoal. 5. 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) **Anderson Da Silva Nascimento** – matrícula **202213800038**. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado **Relatório de estágio na Austrália Bistrô Café**, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: **100**.

Guarabira (PB), 24 de Março de 2025

Documento assinado digitalmente
gov.br JOSE ALBERTO BEZERRA DE QUEIROZ JUNIOR
Data: 24/03/2025 11:25:57-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

José Alberto Bezerra de Queiroz Júnior
Matrícula SIAPE 1323887

ANDERSON DA SILVA NASCIMENTO

RELATORIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

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

Aprovado em 24 de março de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente



JOSE ALBERTO BEZERRA DE QUEIROZ JUNIOR

Data: 26/03/2025 11:14:19-0300

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

Prof. Me. José Albertô Bezerra de Queiroz Junior (Orientador - IFPB)

Documento assinado digitalmente



MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA

Data: 26/03/2025 12:49:11-0300

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

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


Washington Gonçalves de Souza (Supervisor de Estágio – Austrália Bistrô)

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar minha gratidão à instituição federal de educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba campus Guarabira pela oportunidade de aprendizado e crescimento proporcionada durante este curso. Agradeço, de coração, a minha família e pela minha namorada pelo apoio incondicional, encorajamento e por sempre acreditar em mim. Sou imensamente grato a todas as pessoas que estiveram ao meu lado nesta caminhada, compartilhando momentos, ensinamentos e experiências valiosas.

À empresa Austrália Café, meu reconhecimento pelo acolhimento e pela chance de colocar em prática os conhecimentos adquiridos, colaborando para meu desenvolvimento profissional e pessoal. Por fim, não poderia deixar de mencionar o meu professor orientador, José Alberto, que, com sua orientação, paciência e sabedoria, foi essencial para a realização deste trabalho.

Meu sincero agradecimento a todos!

RESUMO

O presente relatório de estágio tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas por Anderson da Silva Nascimento, aluno do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) – Campus Guarabira, durante seu período de estágio supervisionado na Austrália CAFÉ. Esta experiência foi essencial para proporcionar uma visão prática do mercado de trabalho e aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso. Entre as atividades realizadas, destacaram-se o atendimento ao público, onde o estagiário pôde desenvolver habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal, e as funções no setor de caixa, que exigiram organização, atenção aos detalhes e gestão financeira. Além disso, houve atuação direta na organização do ambiente de trabalho, promovendo a eficiência das operações e garantindo a qualidade dos serviços prestados pela empresa. Ao longo do estágio, foram adquiridos conhecimentos fundamentais sobre a dinâmica do setor, contribuindo significativamente para o aperfeiçoamento profissional do estagiário, ampliando sua percepção sobre responsabilidades, trabalho em equipe e tomada de decisões.

Palavras-chave: Estágio Supervisionado. Café. Austrália.

ABSTRACT

The present internship report aims to describe the activities performed by Anderson da Silva Nascimento, a student at the Federal Institute of Education, Science, and Technology of Paraíba (IFPB) – Guarabira Campus, during his supervised internship period at Austrália CAFÉ. This experience was essential in providing a practical understanding of the job market and applying the theoretical knowledge acquired throughout the course. Among the activities carried out, customer service stood out, where the intern was able to develop communication and interpersonal relationship skills, as well as duties in the cashier sector, which required organization, attention to detail, and financial management. Additionally, there was direct involvement in workplace organization, promoting operational efficiency and ensuring the quality of services provided by the company. Throughout the internship, fundamental knowledge about the sector's dynamics was acquired, significantly contributing to the intern's professional development and expanding his perception of responsibilities, teamwork, and decision-making.

Keywords: Supervised Internship. Café. Austrália.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Salão da Austrália Café.....	10
---	----

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 OBJETIVOS.....	8
2.1 Objetivo geral.....	8
2.2 Objetivos específicos.....	8
3. RELATO DE ESTÁGIO	9
3.1 Identificação da empresa	9
3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa	9
3.1.2 Dados referentes ao estágio.....	10
3.1.3 Perfil da empresa	10
3.1.4. Atividades Desenvolvidas.....	10
3.1.4.1 Atendimento ao Cliente.....	10
3.1.4.2 Atuação no Caixa	11
3.1.4.3 Organização e Higienização do Ambiente	11
3.1.4.4 Marketing e Divulgação.....	12
3.1.4.5 Controle de Estoque	12
3.1.4.6 Conclusão das atividades complementares.....	13
4. CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	16

1 INTRODUÇÃO

O estágio é uma atividade pedagógica supervisionada, desenvolvida no ambiente de trabalho, que visa proporcionar ao estudante a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos em sua formação acadêmica. Ele possibilita a vivência real da profissão, permitindo o desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais essenciais para a futura atuação no mercado de trabalho. Além disso, o estágio contribui para a formação ética e profissional do estudante, facilitando sua inserção no mundo do trabalho.

De acordo com a Lei do Estágio (Lei nº 11.788/2008), o estágio pode ser obrigatório ou não obrigatório. O estágio obrigatório é aquele exigido pela instituição de ensino como parte do currículo do curso, enquanto o não obrigatório é opcional, podendo ser realizado como uma forma de aprimoramento da formação acadêmica.

Este relatório tem por finalidade apresentar meu desenvolvimento no estágio e descrever minhas atividades como garçom na empresa Austrália Cafeteria Bistrô, que fica localizada no Shopping Cidade Luz, na cidade de Guarabira - PB. Apresento a empresa, o dia a dia, seu marketing, seus produtos, sua estrutura e formas de atendimento.

As atividades desenvolvidas durante o estágio foram: marketing, atendimento ao cliente, vendas, fluxo de caixa, organização e limpeza. Essas atividades foram desenvolvidas pelo aluno, tendo como base as disciplinas estudadas durante os semestres anteriores e com a ajuda da gerente do trabalho.

Trabalhar em uma cafeteria é bem interessante por lidar com vários tipos de pessoas de diferentes idades e nacionalidades. Durante o trabalho, tive o privilégio de atender pessoas de várias nacionalidades, como alemães, catarinenses, colombianos, australianos, entre outros. No ambiente da área do comércio, podemos verificar como é o dia a dia de quem trabalha com o público de diferentes idades e como cada pessoa tem sua preferência.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Descrever e analisar as experiências e aprendizados adquiridos durante o estágio como garçom na Austrália cafeteria Bistrô.

2.2 Objetivos específicos

- Fornecer uma visão geral sobre a Austrália cafeteria Bistrô, incluindo sua história, conceito, estrutura e ambiente de trabalho.
- Relatar as principais atividades realizadas durante o estágio, como marketing, atendimento ao cliente, vendas, fluxo de caixa, organização e limpeza, e como essas atividades se relacionam com as disciplinas estudadas.
- Examinar as técnicas e estratégias de atendimento utilizadas na cafeteria, bem como as preferências e comportamentos dos clientes de diferentes idades e nacionalidades.

3. RELATO DE ESTÁGIO

3.1 Identificação da empresa

A Austrália Bistrô Café foi criada em 2019 na cidade de Guarabira, um início da melhor cafeteria da cidade, quando começou era no bairro Sol Nascente. Isso era só cafeteria, tendo diversidades de cafés, tortas, cuscuz, salgados, tapiocas e entre outros. Com o passar dos anos, mudou de localização para o shopping Cidade Luz, em Guarabira, que fica localizado na R. Otacílio Lira Cabral, 100 – Areia Branca, Guarabira – PB, 58200-000. Aí a cafeteria foi só sucesso. Aí depois do incêndio a cafeteria teve que mudar de espaço no shopping foi para um espaço maior e aí com um tempo o dono Washington Gonçalves teve a ideia de transformar a Austrália café em Austrália Bistrô café, trazendo pratos e vinhos deliciosos em seu novo cardápio, tendo parmegiana, rubacão, pescada amarela e entre outros.

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

A Austrália Bistrô Café fica localizada na Rua Otacílio Lira Cabral, 100 – Areia Branca, Guarabira – PB, 58200-00.

Figura 1 – Salão da Austrália Café

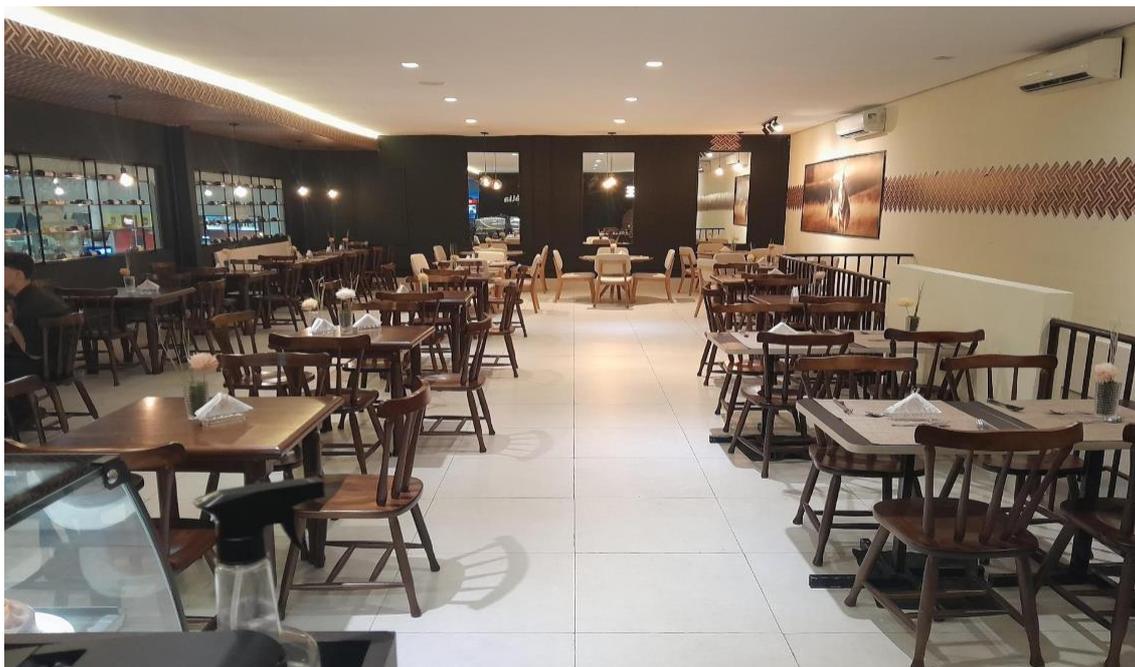


Foto: Autoral (2024)

3.1.2 Dados referentes ao estágio

Data de início: 20/09/2024; data do final: 20/01/2025.

Carga horária semanal: 30 horas semanais.

Carga horária total: 300h.

3.1.3 Perfil da empresa

A Austrália Bistrô Café está há 6 anos no mercado do segmento de café, tortas e salgados. Trabalham 10 funcionários. A Austrália Bistrô Café é conhecida como a melhor cafeteria da cidade com produções próprias dos produtos, na cidade de Guarabira e na região.

A empresa tem como missão fazer experiências únicas para os clientes, como reuniões, aniversários, café da tarde, almoço, janta, confraternizações e outros eventos e com um ambiente espetacular.

3.1.4. Atividades Desenvolvidas

Durante o estágio na Austrália Bistrô Café, fui responsável por diversas atividades essenciais para o bom funcionamento do estabelecimento. Essas atividades abrangeram desde o atendimento direto ao cliente até a organização interna da empresa, contribuindo para minha formação profissional e aprimoramento das habilidades adquiridas ao longo do curso. Abaixo, descrevo em detalhes cada uma das funções desempenhadas:

3.1.4.1 Atendimento ao Cliente

O atendimento ao público foi uma das atividades mais importantes realizadas durante o estágio, pois exigiu habilidades de comunicação, simpatia e paciência para lidar com diferentes perfis de clientes. Minhas responsabilidades incluíram:

- Recepcionar os clientes com cordialidade e auxiliá-los na escolha dos produtos do cardápio, explicando ingredientes, sugestões e possíveis alterações.
- Atender pedidos de forma ágil e precisa, garantindo que as preferências e restrições alimentares fossem respeitadas.

- Solucionar dúvidas e problemas apresentados pelos clientes, mantendo sempre uma postura profissional e prestativa. Oferecer um serviço personalizado, sugerindo combinações de pratos e bebidas, com o objetivo de melhorar a experiência gastronômica do cliente.
- Lidar com situações desafiadoras, como reclamações ou solicitações especiais, buscando sempre a melhor solução para satisfazer o cliente e manter a boa reputação da cafeteria.

3.1.4.2 Atuação no Caixa

O setor de caixa demandou organização, atenção e responsabilidade na realização das operações financeiras. Minhas funções incluíram:

- Recebimento de pagamentos por diferentes métodos, como dinheiro, cartão de crédito/débito e PIX.
- Emissão de notas fiscais e cupons fiscais para controle da contabilidade da empresa.
- Conferência do troco e fechamento do caixa ao final do expediente, garantindo que não houvesse divergências.
- Registro das transações no sistema da cafeteria, assegurando a precisão dos dados financeiros.
- Atendimento rápido e eficiente para evitar filas e proporcionar uma experiência satisfatória aos clientes.

3.1.4.3 Organização e Higienização do Ambiente

A organização do espaço físico da cafeteria foi essencial para manter um ambiente agradável e seguro tanto para os clientes quanto para os funcionários. Nesse aspecto, minhas atividades incluíram:

- Limpeza e arrumação das mesas antes e após o atendimento de cada cliente.
- Reposição de guardanapos, talheres, copos e demais utensílios utilizados no serviço.

- Organização do salão, garantindo que o layout da cafeteria estivesse sempre adequado para o fluxo de clientes.
- Cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar, assegurando que todas as superfícies estivessem limpas e devidamente sanitizadas.
- Monitoramento da disposição dos produtos na vitrine e nos balcões para facilitar a visualização pelos clientes e melhorar a estética do ambiente.

3.1.4.4 Marketing e Divulgação

O setor de marketing foi um dos que mais contribuiu para o crescimento da cafeteria e a captação de novos clientes. Durante o estágio, pude participar de algumas iniciativas de marketing, como:

- Apoio na gestão das redes sociais da cafeteria, ajudando a criar conteúdo para postagens e promoções.
- Divulgação de ofertas e novos produtos para atrair a atenção do público.
- Participação no planejamento de campanhas sazonais, como promoções para datas comemorativas (Dia das Mães, Dia dos Namorados, Natal, etc.).
- Observação das preferências dos clientes e sugestões para novas estratégias de engajamento.

3.1.4.5 Controle de Estoque

A gestão de estoque foi um aspecto fundamental para garantir o bom funcionamento da cafeteria e evitar desperdícios. Durante o estágio, fui responsável por:

- Auxiliar na contagem de produtos e insumos utilizados diariamente.
- Monitorar a necessidade de reposição de itens essenciais, como café, leite, doces e salgados.
- Sugerir melhorias na organização do estoque para facilitar o acesso aos itens mais utilizados.

- Acompanhar a validade dos produtos, garantindo que nenhum item fosse utilizado após o prazo recomendado.

-

3.1.4.6 Conclusão das atividades complementares

As atividades desenvolvidas ao longo do estágio proporcionaram um aprendizado valioso sobre a rotina operacional de um estabelecimento do setor alimentício. O contato diário com clientes, a gestão de pagamentos e a organização do ambiente contribuíram para o aprimoramento das minhas habilidades de comunicação, atendimento e controle financeiro. Além disso, tive a oportunidade de participar de estratégias de marketing e controle de estoque, o que agregou ainda mais conhecimento à minha formação em Gestão Comercial.

4. CONCLUSÃO

O estágio supervisionado realizado na Austrália Bistrô Café representou uma etapa fundamental na minha formação acadêmica e profissional. Ao longo desse período, pude vivenciar na prática os desafios e oportunidades do setor de alimentação e atendimento ao público, aplicando os conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial do IFPB – Campus Guarabira.

Essa experiência foi enriquecedora, pois possibilitou o desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais essenciais para minha trajetória profissional. Dentre as principais atividades realizadas, destaco o atendimento ao cliente, o controle de caixa, a organização do ambiente de trabalho e o apoio em estratégias de marketing.

O contato direto com os clientes permitiu aprimorar minha comunicação, paciência e capacidade de adaptação, uma vez que cada interação exigia uma abordagem diferenciada.

Além disso, a experiência no caixa contribuiu para o desenvolvimento de habilidades financeiras, como a conferência de valores, o fechamento de caixa e o manuseio de diferentes formas de pagamento, aumentando minha atenção aos detalhes e minha responsabilidade com os recursos da empresa.

Outro ponto relevante foi a participação em atividades organizacionais e de marketing. Compreendi a importância de manter um ambiente de trabalho limpo e organizado para garantir a satisfação dos clientes e o bom funcionamento das operações. Além disso, pude observar e contribuir com estratégias de divulgação da empresa, percebendo como ações bem planejadas podem impactar diretamente na captação e fidelização de clientes.

Além do aprendizado técnico, o estágio também contribuiu significativamente para meu crescimento pessoal. Trabalhar em equipe, lidar com diferentes perfis de clientes e enfrentar desafios diários me fez desenvolver resiliência, proatividade e autoconfiança. Tive a oportunidade de aprender com colegas mais experientes e com a gerência da empresa, que sempre esteve disposta a compartilhar conhecimentos e orientar no desenvolvimento das atividades. Dessa forma, o estágio na Austrália Bistrô Café foi uma experiência transformadora, consolidando minha formação acadêmica e

preparando-me melhor para o mercado de trabalho. Sinto que saio desse período mais capacitado e seguro para enfrentar novos desafios na área de Gestão Comercial.

Agradeço à equipe da Austrália Bistrô Café pelo acolhimento e aprendizado, ao Instituto Federal da Paraíba e aos meus professores pelo suporte durante essa jornada. Sem dúvida, essa experiência marcará minha trajetória profissional e contribuirá para minhas futuras conquistas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11788.htm>.

Acesso em 06.03.2025.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo**: Transformando ideias em negócios. 6ª ed. São paulo : Pearson, 2018.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 17ª ed. São Paulo: Pearson, 2018.

KOTLER, Philip; KARTAJAYA, Hermawan; SETIAWAN, Iwan. **Marketing 4.0**: do tradicional ao digital. São Paulo: Wiley, 2017.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de Marketing**: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2020.

SOLOMON, Michael R. **Comportamento do Consumidor**: comprando, possuindo e sendo. 12ª ed. São Paulo: Pearson, 2020.