



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

AMANDA DE ARAUJO MORENO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO: DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NA
PADARIA NOSSA SENHORA APARECIDA – GUARABIRA/PB

GUARABIRA/PB
2026

AMANDA DE ARAUJO MORENO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO: DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NA
PADARIA NOSSA SENHORA APARECIDA – 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

M843r Moreno, Amanda de Araujo
Relatório de estágio: descrição das atividades realizadas na padaria nossa
Senhora Aparecida – Guarabira/PB/Amanda de Araujo Moreno.-
Guarabira, 2026. 18f.: il; color.

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

"Orientação: Prof. Me. Jose Alberto Bezerra de Queiroz Junior"

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Operação de caixa 3. Marketing 4.
Estoque. 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.005.6(0.067)

Elaborado por Ana Carineda Costa Gonçalves - CRB/15 - 676

MEC – SETEC
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DE ENSINO
COORDENAÇÃO DE CURSOS DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

DECLARAÇÃO DE APROVAÇÃO DE RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Na condição de orientador(a) do(a) aluno(a) Amanda de Araujo Moreno (202313800017) 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 a descrição das atividades realizadas na padaria nossa senhora Aparecida - Guarabira PB, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 20 de fevereiro de 2026 e definiu-se a seguinte nota: 95.

Guarabira/PB, 20 de fevereiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

JOSE ALBERTO BEZERRA DE QUEIROZ JUNIOR

Data: 20/02/2026 14:58:37-0300

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

Professor José Alberto Bezerra de Queiroz Júnior
SIAPE 1323887

AMANDA DE ARAUJO MORENO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO: DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NA
PADARIA NOSSA SENHORA APARECIDA – 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 _____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA



Documento assinado digitalmente

JOSE ALBERTO BEZERRA DE QUEIROZ JUNIOR

Data: 20/02/2026 14:58:37-0300

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

Prof. Me. Jose Alberto Bezerra de Queiroz Junior

(Orientador - IFPB)



Documento assinado digitalmente

MARXSUELLEM DE ARAUJO MORENO

Data: 21/02/2026 11:30:38-0300

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

Marxsuellem de Araujo Moreno

(Supervisor do Estágio)



Documento assinado digitalmente

THOBAS APOLONIO BATISTA DA SILVA

Data: 20/02/2026 16:17:14-0300

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

Thobias Apolonio Batista da Silva

(Coordenador de Estágio - IFPB)

DEDICATÓRIA

Dedico este relatório a todas as pessoas que de alguma forma, contribuíram para que eu chegasse até aqui e tornasse realidade o grande sonho da minha vida, a conquista da minha graduação.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus primeiramente por me permitir chegar até aqui. À minha família que sempre esteve comigo nos bons e nos piores momentos da minha vida, e aos colegas de curso que sempre estão comigo.

É justo que muito custe o que muito vale

Santa Teresa D'Ávila

RESUMO

O relatório a seguir detalha as atividades realizadas durante o estágio supervisionado do curso superior de gestão comercial no IFPB, que ocorreu na padaria Nossa Senhora Aparecida, situada em Guarabira/PB. O principal foco foi aplicar conhecimentos acadêmicos adquiridos durante o curso no ambiente empresarial visando melhoria nos processos administrativos e comerciais. As tarefas realizadas incluíram operação de caixa, atendimento ao cliente, reposição de mercadorias, assistência administrativa e marketing. Vale ressaltar que a estagiária já tinha um vínculo com a empresa, o que foi possível compreender ainda melhor a rotina da empresa e na atuação estratégica aprimorando ainda mais suas habilidades.

Palavras-chave: Atendimento, operação de caixa, marketing, assistência administrativa, reposição de mercadorias.

ABSTRACT

The following report details the activities carried out during the supervised internship of the Higher Education Course in Commercial Management at IFPB, which took place at the Nossa Senhora Aparecida Bakery, located in Guarabira/PB. The main focus was to apply academic knowledge acquired during the course in a business environment, aiming at improving administrative and commercial processes. The tasks performed included cash register operation, customer service, merchandise restocking, and administrative assistance in marketing. It is worth noting that the intern already had a connection with the company, which was possible to understand even before the internship. Improve the company's routine and strategic performance, further enhance your skills.

Keywords: customer service, cashier operation, marketing, administrative assistance, merchandise replenishment.

LISTA DE FIGURA

Figura 1 - Entrada da Padaria.....	12
Figura 2 - Espaço interno.....	12

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 OBJETIVOS	10
2. 1 Objetivo Geral.....	10
2.2 Objetivos específicos.....	10
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
4 RELATO DE ESTÁGIO.....	12
4.1. Identificaçãodaempresa	12
4.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa	12
4.1.2 Dados referentes ao estágio.....	13
4.1.3 Perfil da empresa.....	13
4.2Atividades desenvolvidas	14
5. CONCLUSÃO.....	15
REFERÊNCIAS.....	16

1 INTRODUÇÃO

O estágio é um instrumento de integração do estudante ao mundo do trabalho, em termos de aprendizado prático, aperfeiçoamento técnico-cultural, científico e de relacionamento humano. É uma atividade desenvolvida por estudantes que estejam frequentando cursos na educação superior, se profissionalizando em empresas que tenham condições de propiciar oportunidades de experiência prática na linha de formação, em situações reais de trabalho. O setor de panificação é formado por empresas de médio e pequeno porte, geralmente essas empresas são familiares. Atualmente no Brasil 73% das padarias são empresas de pequeno porte (Batista, 2016). Para o SEBRAE (2017) a panificação está entre os seis maiores segmentos da indústria no Brasil, e registrou um crescimento de 15% em 2015, ao todo são 63,2 mil panificadoras que fazem parte do mercado de panificação no Brasil. O setor de panificação gerou mais de 700 mil empregos diretos, 35% desse valor foi para o setor de produção (SEBRAE, 2017).

A missão da nossa empresa é ser a melhor opção no mercado do nosso setor, sempre buscando a satisfação dos nossos clientes. Queremos oferecer preços justos e manter uma parceria sólida com fornecedores e empresas para terceirização. Também investimos no crescimento e desenvolvimento dos nossos colaboradores e trabalhamos junto à comunidade, pensando no bem de todos. Nossos valores incluem visão, ética, compromisso, credibilidade, responsabilidade social e respeito ao meio ambiente.

O presente relatório tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado realizado na Padaria Nossa Senhora Aparecida, situada na Rua São Manoel, 305, centro Guarabira.

O estágio foi realizado no período de 28/06 /2025 a 28/08/2025, totalizando uma carga horária de 300h. O estágio foi parte integrante do curso de gestão comercial, oferecido pelo instituto federal da Paraíba campus Guarabira, e teve como finalidade proporcionar uma vivência prática dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da formação.

Durante o estágio, foi possível observar e participar dos diversos processos que compõem a rotina de funcionamento da padaria, desde a produção de pães e confeitados, até o atendimento ao cliente, controle de estoque, boas práticas de higiene, e marketing. Essa experiência foi fundamental para a ampliação do conhecimento técnico, desenvolver habilidades, compreender a dinâmica.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Relatar as atividades desenvolvidas durante o estágio na padaria Nossa Senhora Aparecida na cidade de Guarabira/PB, para poder compreender a dinâmica de organização administrativa, atendimento e marketing.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar o perfil do consumidor de padaria;
- Descrever as atividades realizadas durante o estágio;
- Analisar a influência da utilização de mídia social;
- Reconhecer e apontar as características da empresa qualificar sua estrutura e funcionamento;
- Nomear os fatores que influenciam a qualidade das compras;

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Em um cenário competitivo e atual, a excelência no atendimento se destaca como um fator diferenciador crucial, especialmente na área de panificação, onde a venda se torna cada vez mais procurada.

A eficiência produtiva e a qualidade dos produtos são fortemente influenciadas pela organização do ambiente de trabalho. De acordo com Chiavenato (2014), uma organização eficiente ajuda a otimizar o tempo, diminuir desperdícios e melhorar o desempenho dos funcionários.

Em padarias, as tarefas diárias incluem o planejamento da produção, a gestão do estoque, o atendimento ao cliente e a manutenção dos equipamentos. O estágio possibilita ao aluno entender essa dinâmica da empresa, aprimorando o senso de responsabilidade, a capacidade de trabalhar em equipe e a disciplina profissional.

Segundo Lima (2012) o atendimento visto como excelente, constitui uma poderosa ferramenta de competitividade a favor de quem pratica competição significa produtividade, o que corresponde a ser o melhor entre concorrentes.

O cliente é a pessoa que adquire produtos ou serviços das organizações para consumo próprio, produção de bens e serviços ou distribuição.

De acordo com Cobra (2009) o Marketing surgiu nos EUA na década de 1940, até então visto como uma ação no mercado tendo como sua base, a troca e a maximização do consumo, por meio de atividades comerciais. No entanto percebe-se que a definição de marketing vem evoluindo, mudando seu contexto ao longo dos tempos. O referido autor acrescenta ainda que o marketing tem como essência o processo de trocas de produtos ou serviços, pelo qual duas ou mais pessoas ofertam algo de valor, com o intuito de atingir seus objetivos, que é a satisfação das necessidades e desejos dos consumidores e organização.

Kotler (2007) menciona também, que o marketing pode ter uma definição social e gerencial, sendo que na definição social ocorre por meio de um método social pelo qual as necessidades e desejos de duas partes possam ser satisfeitos tendo seu valor agregado através da livre troca e concepção de oferta entre as partes envolvidas, Já na definição gerencial, o mesmo cita um conceito de Peter Drucker, conhecido por ser um dos maiores teóricos no mundo da administração, onde para o autor mencionado “O papel do marketing é tornar a venda supérflua. Sua meta é conhecer e compreender tão bem o cliente que o produto ou o serviço se adapte a ele e se venda por si mesmo” (DRUCKER, apud KOTLER, 2007, p. 6).

4 RELATO DE ESTÁGIO

O estágio foi realizado na padaria Nossa Senhora Aparecida, localizada no Bairro do Cordeiro em Guarabira/PB, com o objetivo de proporcionar experiência prática no ambiente de produção e atendimento ao público. Durante o período de estágio, pude conhecer o funcionamento interno de uma padaria, desde a preparação dos produtos até a organização do espaço e o contato com os clientes.

Ao longo do estágio, desempenhei diversas funções que contribuíram para meu aprendizado profissional. Entre as principais atividades realizadas, destacam-se: atendimento ao cliente, atendimento no balcão, reposição de itens na vitrine, embalagem de pães e confeitos, operador de caixa (quando permitido), organização e limpeza.

4.1 Identificação da empresa

4.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

O estágio foi essencial para aplicar na prática os conhecimentos teóricos do curso e desenvolver habilidades técnicas e interpessoais.

Quadro 1 – Identificação da empresa

Área de atuação Local	Comercial
do estágio	Padaria Nossa senhora Aparecida
Departamento/Setor	Setor comercial
Período	28/06/2026 à 28/08/2026
Carga horária semanal	6 horas semanais/300 horas total

Fonte: A autora (2026)

As figuras 1 e 2 apresentam as estruturas externas e internas da organização da empresa.

Figura 01- Entrada da Padaria



Fonte: A autora (2026)

Figura 02 - Espaço interno



Fonte: A autora (2026)

4.1.2 Dados referentes ao estágio

Nesta seção apresenta os principais dados do estágio, com o objetivo de contextualizar o ambiente em que as atividades foram desenvolvidas.

As informações gerais sobre o local do estágio, como a identificação da empresa, área de atuação e localização, são fundamentais para a compreensão das experiências e atividades descritas neste relatório.

Quadro 02: Dados gerais do local de estágio

Razão social	Panificadora Nossa Senhora Aparecida
Nome fantasia	Padaria Nossa Senhora Aparecida
Endereço	Rua: São Manoel, nº 305, Bairro do Cordeiro Guarabira-PB.
Área de atuação	Atende todos os bairros vizinhos e até cidades próximas
Produtos e serviços oferecidos	Pães, bolos, variedades de bolachas, salgados e etc...
Quantidade de colaboradores	6 funcionários

Fonte: A autora (2026)

4.1.3 Perfil da empresa

A padaria Nossa Senhora Aparecida é um espaço onde tradição, qualidade e sabor se encontram todos os dias. Trabalhamos com pães fresquinhos, produzidos diariamente com ingredientes selecionados e receitas que valorizam o preparo artesanal. Do clássico pão francês aos pães especiais, cada fornada é feita com cuidado e dedicação.

Além da variedade de pães, oferecemos bolos caseiros, salgados e opções para o café da manhã e da tarde, sempre priorizando o frescor e o atendimento próximo ao cliente. Nosso ambiente é acolhedor, ideal para quem busca uma pausa saborosa ou aquele produto confiável para levar para casa.

Mais do que vender produtos, nossa padaria busca fazer parte da rotina da comunidade, oferecendo qualidade, bom atendimento e aquele cheirinho de pão quente que faz qualquer dia começar melhor. A padaria conta com seis funcionários, possui área de vendas no segmento de panificação. A padaria tem um ambiente aconchegante e aberto com toda comodidade para os clientes.

4.2 Atividades desenvolvidas

Atividade 1 – Fluxo de Caixa

A estagiária criou um fluxo de caixa mensal, anotando todas as entradas e saídas de dinheiro da padaria. Isso envolvia acompanhar as vendas de cada dia, as despesas fixas e variáveis, além de analisar os dados financeiros. Segundo Jordan (2008), o administrador deve se preocupar com três pontos importantes na empresa: o orçamento de capital, a estrutura de capital e a administração do capital de giro. Dessa forma, ele consegue tomar decisões mais acertadas. O objetivo é que a padaria mantenha um equilíbrio saudável entre o que entra e o que sai, facilitando uma gestão financeira melhor e um planejamento mais eficiente.

Atividade 2 – Atendimento ao cliente

Atendimento direto ao público no balcão, apresentação dos produtos, esclarecimento de dúvidas e auxílio na escolha conforme a necessidade do cliente.

Desenvolver habilidades de comunicação, cordialidade e noções de atendimento humanizado.

Atividade 3 – Organização da vitrine e Reposição de produtos

Reposição dos produtos na vitrine, observando validade, aparência e organização visual. Aprender técnicas de exposição de produtos e controle visual de qualidade.

Atividade 4 – Controle básico de estoque

Auxílio no controle de entrada e saída de insumos, conferência de mercadorias e verificação de datas de validade.

Compreender a importância do controle de estoque para evitar desperdício e garantir a continuidade da produção.

5. CONCLUSÃO

O estágio na padaria nossa senhora aparecida foi uma experiência fundamental para

minha formação, pude vivenciar o dia a dia do setor de panificação e compreender a importância de cada etapa na produção e no atendimento.

Durante esse tempo, tive a oportunidade de pôr em prática e fortalecer conhecimentos essenciais como administração, marketing e atendimento. Além das habilidades técnicas, o contato frequente com diversas áreas aumentou meu entendimento sobre empatia com o próximo que são fundamentais para um gestor.

Em resumo, esse estágio não apenas complementou meu aprendizado acadêmico, mas também proporcionou uma base sólida para desafios futuros, alinhando minhas habilidades as demandas do mercado e me preparando para atuar como uma boa gestora comercial.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

COBRA, Marcos. **Administração de marketing no Brasil**. 3. ed. São Paulo: Elsevier, 2009.

JORDAN, R. W. **Administração Financeira**. 8. ed. São Paulo: AMGH, 2008.

KOTLER, Philip. **Marketing Essencial: conceitos, estratégias e casos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. H. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais**.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de Varejo**.

SEBRAE. **Atendimento ao Cliente**.

SEBRAE. **Controle de Estoque**.

SEBRAE. **Gestão de Padarias e Confeitarias**.

<https://perfecta.itwfeg.com.br/perfecta/noticia/o-crescimento-do-mercado-de-panificacao-no-brasil>.
