



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

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

SUÊNIA FIDELIS DA CONCEIÇÃO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA EMPRESA
SEVERINA PONTES DE MOURA**

GUARABIRA - PB

2026



SUÊNIA FIDELIS DA CONCEIÇÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA EMPRESA SEVERINA PONTES DE MOURA

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.

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

C744r Conceição, Suênia Fidelis da
Relatório de estágio de atividades desenvolvidas na empresa Severina
Pontes de Moura / Suênia Fidelis da Conceição.- Guarabira, 2026.
21f.: il; color.

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

"Orientação: Profa. Ma: Ana Beatriz Bernardes Oliveira."

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Vendas. 3. Gestão de estoque. 4.
Administração de material. 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.005.6(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 orientadora da aluna **SUÊNIA FIDELIS DA CONCEIÇÃO** (202223800050) no Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba - Campus Guarabira. Declaro para os fins que foram cumpridas por ela todas as atividades e carga horária previstas para o Estágio Obrigatório para conclusão do curso, tendo a aluna apresentado a versão final do relatório de estágio intitulado **RELATÓRIO DE ESTÁGIO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA EMPRESA SEVERINA PONTES DE MOURA**, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 23 de Fevereiro de 2026 e definiu-se a seguinte nota: **75**.

Guarabira/PB, 23 de Fevereiro de 2026.

Documento assinado digitalmente
 **ANA BEATRIZ BERNARDES OLIVEIRA**
Data: 23/02/2026 15:03:07-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

PROFa. Ana Beatriz Bernardes Oliveira
SIAPE Nº.1055179



SUÊNIA FIDELIS DA CONCEIÇÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA EMPRESA SEVERINA PONTES DE MOURA

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 23 de Fevereiro de 2026..

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente:
 ANA BEATRIZ BERNARDES OLIVEIRA
Data: 23/02/2026 15:03:07-0300
Verifique em <https://validar.itu.gov.br>

Prof. Me Ana Beatriz Bernardes Oliveira (Orientador - IFPB)



Severina de Pontes Moura
Supervisor do Estágio

Documento assinado digitalmente:
 THOBAS APOLONIO BATISTA DA SILVA
Data: 23/02/2026 16:54:26-0300
Verifique em <https://validar.itu.gov.br>

Thobias Apolonio Batista da Silva
(Coordenador de Estágio - IFPB)



AGRADECIMENTOS

Quero agradecer primeiramente a Deus por ter me sustentado até aqui e ter sido fiel a mim. Quero agradecer aos meus professores que me aconselharam a concluir o curso, aos meus amigos do curso que nunca desistiram de mim, sempre ficaram na torcida para que eu alcançasse meus objetivos, sempre me dando força e determinação durante o curso de gestão comercial no IFPB campus Guarabira.



"Não é sobre ter as melhores oportunidades.
É sobre lidar com as oportunidades da maneira certa."

Mark Hunter.



RESUMO

O presente relatório tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado realizado na empresa Severina Pontes de Moura, localizada no mercado público da cidade de Guarabira/PB, no período de 09 de maio a 01 de agosto de 2025. O estágio foi desenvolvido no setor de vendas e atendimento ao cliente, abrangendo atividades como atendimento ao público, comercialização de produtos de varejo e organização do estoque. A experiência possibilitou a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no curso de Tecnologia em Gestão Comercial, especialmente nas áreas de gestão de pessoas, administração de vendas e administração de materiais. Durante o estágio, foi possível compreender a importância do atendimento humanizado, da comunicação eficaz com os clientes e do controle de estoque para o bom funcionamento do comércio. Além disso, a vivência no mercado público permitiu observar a relevância das feiras livres como espaços econômicos, sociais e culturais, fundamentais para o comércio popular local. Dessa forma, o estágio contribuiu de maneira significativa para o desenvolvimento profissional e pessoal da estagiária, fortalecendo a relação entre teoria e prática e preparando-a para a atuação no mercado de trabalho.

Palavras-chave: Estágio Supervisionado. Atendimento ao Cliente. Vendas.



ABSTRACT

This report aims to present the activities developed during the supervised internship carried out at the company Severina Pontes de Moura, located in the public market of the city of Guarabira/PB, from May 9th to August 1st, 2025. The internship was developed in the sales and customer service sector, encompassing activities such as customer service, retail product sales, and stock organization. The experience allowed for the practical application of knowledge acquired in the Commercial Management Technology course, especially in the areas of people management, sales administration, and materials management. During the internship, it was possible to understand the importance of humanized service, effective communication with customers, and stock control for the proper functioning of the business. Furthermore, the experience in the public market allowed for the observation of the relevance of open-air markets as economic, social, and cultural spaces, fundamental to local popular commerce. Thus, the internship contributed significantly to the professional and personal development of the intern, strengthening the relationship between theory and practice and preparing her for work in the job market.

Keywords: Supervised Internship. Customer Service. Sales.



LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fachada da empresa

21



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1 OBJETIVOS	16
1.1.1 Objetivo Geral	16
1.1.2 Objetivos Específicos	16
2. REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 A Importância do Atendimento Humanizado nas Feiras Livres	17
2.2 Técnicas de Vendas no Cotidiano do Comércio	18
2.3 Gestão de Estoque: Cuidado e Responsabilidade	19
3. RELATO DE ESTÁGIO	20
3.1 Identificação da Empresa	20
3.1.1 Perfil da Empresa	20
3.2 Atividades Desenvolvidas	20
4. CONCLUSÃO	23
REFERÊNCIAS	24

1 INTRODUÇÃO

De acordo com a lei do estágio nº 11. 788, de setembro de 2008, o estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho produtivo de educando 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 09/05/2025 a 01/08/2025, na Empresa Severina de Pontes Moura, no setor de vendas e atendimento ao público. Na empresa, as atividades foram supervisionadas por Severina de Pontes Moura e no âmbito do IFPB, a discente foi orientada pela professora Ana Beatriz Bernardes.

As atividades desenvolvidas durante o programa de estágio foram: atendimento ao público, vendas e reposição de estoque. As atividades foram desenvolvidas tendo como base teórica as disciplinas ofertadas no decorrer do curso durante os três anos de curso. Tais disciplinas são: fundamentos da administração, gestão da qualidade, gestão de pessoas, gestão de marketing, comportamento organizacional, técnicas de vendas e negociação.

O estágio foi realizado no setor de vendas e atendimento ao público das 07:00 às 12:00, de segunda a sexta-feira. Minha supervisora foi a proprietária Severina Pontes de Moura que também foi responsável pelo meu treinamento e crescimento pessoal como profissional. No início do estágio recebi instruções diretamente da supervisora sobre como auxiliar no atendimento ao cliente e acompanhar o estoque quando estava faltando ou até mesmo vencido. Esse treinamento foi fundamental para que eu pudesse desempenhar minhas funções com segurança e eficiência.

Desde o primeiro dia, fui muito bem acolhida pela proprietária do estabelecimento, que demonstrou grande disposição em compartilhar seus conhecimentos práticos e sua experiência no comércio. O ambiente de trabalho também foi fundamental para o meu aprendizado, pois se mostrou cada vez mais

colaborativo, contribuindo significativamente para minha capacitação e para a adaptação aos novos desafios.

O presente relatório tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado realizado na empresa Severina Pontes de Moura. Inicialmente, são apresentados os dados gerais sobre a empresa e um breve histórico de sua atuação no mercado. Em seguida, descrevem-se as atividades desempenhadas no setor de vendas, incluindo atendimento ao cliente e comercialização de produtos como cosméticos, sandálias, perfumes, roupas e outros itens de varejo, bem como as competências adquiridas ao longo dessa experiência.

A prática profissional permitiu aplicar conhecimentos estudados no curso de Gestão Comercial, especialmente nas áreas de Gestão de Pessoas, Administração de Vendas e Administração de Materiais.

Os conhecimentos de Gestão de Pessoas foram aplicados no contato diário com os clientes, contribuindo para um atendimento mais respeitoso, paciente e organizado. No dia a dia do estágio, foi necessário saber ouvir, ter boa comunicação e manter um bom relacionamento, tanto com os clientes quanto com a proprietária do estabelecimento.

Em relação à Administração de Vendas, os conteúdos estudados ajudaram no atendimento ao público, na apresentação dos produtos e na negociação de preços quando necessário. Também foi possível compreender melhor o comportamento dos clientes, oferecendo produtos de acordo com suas preferências e necessidades, o que facilitou o processo de venda.

Já na Administração de Materiais, os conhecimentos foram utilizados no acompanhamento do estoque, como a verificação de produtos vencidos, a organização das mercadorias e a observação dos itens com maior ou menor saída. Essas atividades ajudaram a entender a importância do controle de estoque para evitar prejuízos e garantir produtos de qualidade aos clientes.

Por fim, este relatório apresenta as principais conclusões acerca da experiência vivenciada, destacando a importância do estágio para a formação profissional e para o desenvolvimento de competências essenciais no contexto comercial.



1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

Destacar as atividades realizadas no estágio supervisionado na empresa Severina de Pontes Moura, evidenciando a aplicação dos conhecimentos adquiridos no curso de gestão comercial.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Descrever as atividades desenvolvidas no setor de atendimento ao cliente.
- Descrever as atividades desenvolvidas no setor de estoque.
- Descrever as atividades desenvolvidas no setor de vendas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A Importância do Atendimento Humanizado nas Feiras Livres

O atendimento ao cliente é um dos pontos mais importantes dentro do varejo. Kotler e Keller (2018) explicam que a experiência do cliente é tão essencial quanto o produto em si. Isso significa que um sorriso, uma orientação sincera ou até mesmo a paciência em ouvir as necessidades do consumidor podem influenciar profundamente a decisão de compra.

Chiavenato (2014), por sua vez, aborda o atendimento ao cliente sob a perspectiva da gestão de pessoas. O autor argumenta que a eficiência no atendimento está diretamente relacionada à motivação e ao preparo dos colaboradores. Ele destaca que organizações que investem na capacitação da equipe e em ambientes de trabalho positivos colhem resultados na forma de maior produtividade e relações mais saudáveis com o público externo.

Com a intensificação da concorrência e a transformação digital, o cliente tornou-se mais exigente, informado e sensível à qualidade do relacionamento com as marcas. Nesse cenário, como afirmam Kotler e Keller (2012), a excelência no atendimento é condição essencial para a sobrevivência.

As feiras livres ocupam um papel central na formação econômica, social e cultural do Nordeste brasileiro. Muito além de espaços destinados apenas à compra e venda de mercadorias, as feiras representam ambientes de convivência, trocas simbólicas e construção de identidades locais, sendo historicamente reconhecidas como fundamentais para a subsistência e organização das comunidades.

Essa relevância é amplamente retratada na cultura popular nordestina. Luiz Gonzaga, em sua canção A Feira de Caruaru (1957), exalta a diversidade de produtos e serviços encontrados nesses espaços ao afirmar que “de tudo que há no mundo, nela tem pra vender”, evidenciando a feira como um verdadeiro centro comercial popular.

De forma semelhante, Sivuca, em Feira de Mangaio (1978), sintetiza o mosaico cultural e econômico das feiras nordestinas, destacando a variedade de produtos e a riqueza das relações sociais presentes nesses ambientes.

Elomar, na canção O Pedido (1982), também evidencia a importância da feira na vida cotidiana da população do campo, ao retratar o desejo da moça que encomenda itens simples, simbólicos e afetivos, reforçando o caráter humano e social desses espaços de comércio. As feiras, portanto, não são apenas locais de transações econômicas, mas ambientes onde se constroem vínculos, memórias e significados.

O cinema brasileiro também contribuiu para eternizar a importância das feiras livres. Em Deus e o Diabo na Terra do Sol (1964), de Glauber Rocha, a feira surge como palco de decisões que definem o destino dos personagens, simbolizando as escolhas limitadas impostas aos camponeses do semiárido. Já no filme A Grande Feira (1961), de Roberto Pires, observa-se o confronto entre feirantes e interesses empresariais, evidenciando os conflitos sociais e econômicos em torno desses espaços populares.

Nesse contexto, o mercado público e a feira livre configuram-se como ambientes fundamentais para o comércio varejista popular, cenário semelhante ao encontrado na cidade de Guarabira (PB). O estágio supervisionado realizado na empresa Severina Pontes de Moura insere-se nessa tradição histórica e cultural, permitindo compreender, na prática, a importância da feira como espaço de trabalho, renda, atendimento humanizado e relações comerciais baseadas na proximidade entre vendedor e cliente.

2.2 Técnicas de Vendas no Cotidiano do Comércio

As técnicas de venda, quando vistas na prática, deixam de ser apenas métodos e passam a ser ferramentas naturais do atendimento. Conforme Churchill e Peter (2017), vender envolve observar, escutar e conduzir o cliente de forma clara até a escolha do produto.

No contexto do estágio, essas técnicas são percebidas em ações simples, como explicar com calma características de um perfume ou esmalte; compreender a dúvida do cliente e apresentar alternativas; negociar preços quando possível; identificar o que está tendo mais saída para sugerir ao consumidor.

Cada uma dessas práticas demonstra que a venda é mais relacionamento do que técnica isolado.

2.3 Gestão de Estoque: Cuidado e Responsabilidade

A organização do estoque também faz parte da rotina comercial e exige responsabilidade. Ballou (2016) afirma que um estoque bem cuidado evita perdas, melhora o atendimento e contribui para a boa imagem da empresa.

Durante o estágio, atividades como retirar produtos vencidos, verificar itens danificados e observar aquilo que estava saindo mais ajudaram a compreender como o estoque influencia diretamente as vendas. Esse cuidado demonstra respeito ao cliente e garante que os produtos entregues estejam em perfeitas condições.

3 RELATO DE ESTÁGIO

3.1 Identificação da empresa

O estágio teve início em 09 de maio de 2025 e término em 09 de julho de 2025, totalizando uma carga horária de 25 horas semanais. As atividades foram realizadas na empresa Severina de Pontes Moura, sob supervisão da professora Ana Beatriz Bernardes Oliveira, responsável pelo acompanhamento acadêmico do estágio.

3.1.1 Perfil da empresa

A empresa Severina Pontes Moura iniciou suas atividades em 2009 atuando no setor de vendas. Trata-se de uma empresa privada, que atualmente contém só a proprietária e 1 uma estagiária.

Está localizada no centro de Guarabira (PB), mais precisamente no mercado público. A localização estratégica no mercado público é próxima a feira livre da cidade Guarabira para facilitar o acesso dos clientes aos serviços de atendimento como vendas e pagamentos de suas contas.

A empresa opera suas vendas de forma presencial no mercado público da cidade de Guarabira/PB.

3.2 Atividades Desenvolvidas

As atividades desenvolvidas durante o estágio estavam voltadas, principalmente, ao atendimento ao público. Esse atendimento ocorria com maior frequência no período da manhã, por ser o horário de maior movimento. Observou-se que as quartas-feiras eram os dias mais movimentados, em razão da feira livre, quando havia um fluxo maior de clientes. Nos demais dias da semana, o movimento no comércio da cidade de Guarabira era mais tranquilo.

No comércio popular, como o mercado público de Guarabira, o atendimento torna-se ainda mais relevante. Os clientes buscam ser bem recebidos, sentir confiança e perceber que suas necessidades são realmente compreendidas. Dessa

forma, o vendedor precisa desenvolver empatia, manter uma comunicação clara e agir com respeito às particularidades de cada pessoa que chega ao estabelecimento.

Figura 1: Imagem Fachada da empresa



Fonte: Autoria própria (2026)

As vendas realizadas durante o estágio eram exclusivamente presenciais. Os clientes da empresa Severina de Pontes de Moura eram, em sua maioria, moradores da região próxima, além de consumidores vindos de cidades vizinhas. As formas de pagamento incluíam dinheiro e cartão, havendo também situações de negociação, principalmente quando o cliente solicitava um valor menor em determinadas peças de roupa, o que exigia atenção, bom senso e habilidade de comunicação por parte do vendedor.

Outra atividade importante desenvolvida foi a reposição e organização do estoque. Essa tarefa consistia em retirar produtos vencidos, danificados ou quebrados, bem como identificar mercadorias que não apresentavam boa saída junto ao público. Havia um cuidado constante em observar a qualidade dos produtos oferecidos, especialmente perfumes e esmaltes, verificando se estavam em boas condições de consumo e dentro do prazo de validade, evitando qualquer problema para os clientes.



Além disso, era comum dialogar com os consumidores, buscando compreender suas preferências e opiniões sobre os produtos, como fragrâncias mais procuradas e cores de esmaltes mais aceitas. Essa prática contribuiu para melhorar o atendimento e auxiliar na organização do estoque de acordo com a demanda do público.

4 CONCLUSÃO

O estágio supervisionado realizado na empresa Severina Pontes de Moura possibilitou a vivência prática das atividades relacionadas ao atendimento ao cliente, vendas e organização do estoque, permitindo aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Tecnologia em Gestão Comercial. A experiência contribuiu para o desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais, como comunicação, responsabilidade, organização e relacionamento interpessoal.

Durante o estágio, foi possível compreender a importância do atendimento humanizado no comércio popular, bem como a relevância do controle de estoque e da boa apresentação dos produtos para a satisfação dos clientes e o bom funcionamento do estabelecimento. As atividades desenvolvidas atenderam aos objetivos propostos, proporcionando aprendizado significativo e maior entendimento sobre a rotina comercial em um mercado público.

REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

BOURDIEU, Pierre. **A economia das trocas simbólicas**. 8. ed. São Paulo: Perspectiva, 2017.

BRASIL. **Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008**. Dispõe sobre o estágio de estudantes e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 set. 2008. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11788.htm. Acesso em: 25 nov. 2025.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração e das organizações**. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHURCHILL, Gilbert A.; PETER, J. Paul. **Marketing: criando valor para o cliente**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

ELOMAR. **O pedido**. In: ELOMAR. *Das barrancas do Rio Gavião*. Salvador: Discos Marcus Pereira, 1982. 1 disco sonoro (LP).

GONZAGA, Luiz. **A feira de Caruaru**. Rio de Janeiro: RCA Victor, 1957. 1 disco sonoro (LP).

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2018.



LAHIRE, Bernard. **O homem plural: os determinantes da ação**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2019.

PIRES, Roberto. **A grande feira**. Salvador: Produções Cinematográficas da Bahia, 1961. Filme (95 min), son., p&b.

ROCHA, Glauber. **Deus e o diabo na terra do sol**. Rio de Janeiro: Copacabana Filmes, 1964. Filme (120 min), son., p&b.

SIVUCA. **Feira de mangaio**. Rio de Janeiro: RCA Victor, 1978. 1 disco sonoro (LP).