

**INSTITUTO
FEDERAL**

Paraíba

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

CAMPUS GUARABIRA

CURSO GESTÃO COMERCIAL

MARIA DA CONCEIÇÃO MARINHO FRANCISCO

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO DESENVOLVIDAS
NA FARMÁCIA AS MEDICAMENTOS**

GUARABIRA/PB
2025

MARIA DA CONCEIÇÃO MARINHO FRANCISCO

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO DESENVOLVIDAS
NA FARMÁCIA AS MEDICAMENTOS**

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

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

F819r Francisco, Maria da Conceição Marinho
Relatório de atividades de estágio desenvolvidas na farmácia as
medicamentos / Maria da Conceição Marinho Francisco.- Guarabira, 2025.
25f.; il.; color.

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

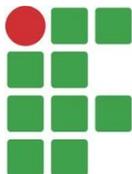
"Orientação: Profa. Ma. Marusa Hitaly da Silva Cunha."

Referências.

1. Atendimento ao cliente. 2. Gestão comercial. 3. Operação de caixa. 4.
Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.56(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 **Maria da Conceição Marinho Francisco** - matrícula 202223800041, declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o Relatório de Estágio II intitulado “ **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO DESENVOLVIDAS NA FARMÁCIA AS MEDICAMENTOS**”, e que o Relatório foi aprovado com a seguinte nota: 100 (cem).

Guarabira (PB), 21 de Agosto de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA
Data: 21/08/2025 12:39:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Marusa Hitaly da Silva Cunha
Matrícula SIAPE 1688132

TERMO DE APROVAÇÃO

Aluno: Maria da Conceição Marinho Francisco

Curso: Gestão Comercial

Período/Ano: 2025/1

Tipo de Documento: Relatório técnico-científico

Modalidade: Estágio

Título: Relatório de atividade de estágio desenvolvidas na Farmácia AS Medicamentos.

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 12:30:43-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Marusa Hitaly da Silva Cunha

Professor Orientador

Documento assinado digitalmente
 **MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA**
Data: 21/08/2025 12:31:26-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Marusa Hitaly da Silva Cunha

Coordenadora de Estágio

Documento assinado digitalmente
 **MARIO FELIX DE ALMEIDA NETO**
Data: 21/08/2025 23:30:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Mario Felix de Almeida Neto

Supervisor de Estágio

DEDICATÓRIA

Dedico este relatório, com muito amor e gratidão, à minha mãe, que sempre acreditou no meu potencial e me apoiou em cada passo da minha caminhada, oferecendo força e inspiração nos momentos mais desafiadores.

À minha filha, que é a razão do meu esforço e motivação diária, minha fonte de alegria e esperança para um futuro melhor.

E ao meu esposo, companheiro incansável, que esteve ao meu lado oferecendo apoio, compreensão e incentivo em toda essa jornada.

A vocês, meu muito obrigado por todo carinho, suporte e incentivo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço sinceramente a todos os professores do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) que me acompanharam ao longo do curso de Gestão Comercial. Cada um deles contribuiu de maneira significativa para a minha formação, compartilhando conhecimento, dedicação e incentivo, essenciais para meu aprendizado e crescimento profissional.

Também sou profundamente grata à minha mãe, minha filha e meu esposo, cujo apoio, amor e compreensão foram fundamentais durante toda essa jornada. Agradeço ainda à minha família e amigos pelo incentivo constante, palavras de encorajamento e por estarem sempre ao meu lado nos momentos de desafio e conquista.

RESUMO

Este relatório descreve as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado realizado na Farmácia AS Medicamentos, no período de 03/12/2024 a 03/03/2025, como parte da formação no curso de Gestão Comercial do IFPB. Sob a supervisão do farmacêutico Mario Felix de Almeida Neto e orientação da professora Bruna Lira, o estágio foi uma oportunidade de aplicar na prática os conhecimentos adquiridos ao longo do curso e desenvolver habilidades profissionais essenciais. Durante o estágio, atuei em diferentes áreas da farmácia, incluindo atendimento ao cliente, operação no caixa, controle de estoque e conferência de notas fiscais. No atendimento ao cliente, prestei suporte presencial e on-line, ajudando na localização de produtos, fornecendo informações sobre preços, promoções e formas de pagamento, sempre buscando um atendimento cordial e eficaz. Essa atividade contribuiu para o desenvolvimento da minha comunicação, empatia e controle emocional. Na conferência de notas fiscais, realizei a verificação dos produtos recebidos em relação às informações contidas nas notas, como quantidades, preços e descontos. Essa atividade foi fundamental para garantir a integridade do controle de estoque e a precisão financeira, exigindo atenção aos detalhes e aplicação de conhecimentos em matemática financeira. Na operação de caixa, fui responsável por registrar vendas, aplicar descontos, processar pagamentos em diversas formas e realizar o fechamento diário. Essa função exigiu organização, agilidade e responsabilidade, além de ampliar minha visão sobre o controle financeiro da empresa e a importância da administração eficiente dos recursos. No setor de estoque, participei da organização e abastecimento das prateleiras, com atenção especial às datas de validade dos medicamentos. Adotei o método PEPS (Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair), priorizando a venda de produtos com vencimento mais próximo, o que contribuiu para reduzir perdas e manter a qualidade do serviço prestado. A experiência também proporcionou contato direto com os processos de compra com fornecedores, estratégias de venda, fidelização de clientes e a gestão de equipe. Vivenciei de perto os desafios enfrentados por pequenas empresas do ramo farmacêutico, como o controle de lucros, o relacionamento com fornecedores e a necessidade de adaptação constante às demandas do mercado. Concluo que o estágio foi uma etapa essencial da minha formação, pois além de permitir o aprendizado prático, fortaleceu minha compreensão sobre a importância da gestão comercial no dia a dia de uma farmácia. As atividades desenvolvidas contribuíram para o aprimoramento das minhas competências profissionais e reforçaram meu interesse pela área, ampliando minha visão sobre o mercado e os desafios da atuação comercial.

Palavras-chave: Gestão Comercial; Atendimento ao Cliente; Caixa; Estoque.

ABSTRACT

This report describes the activities carried out during the supervised internship at AS Medicamentos Pharmacy, from December 3, 2024, to March 3, 2025, as part of the training for the Commercial Management course at IFPB. Under the supervision of pharmacist Mario Felix de Almeida Neto and the guidance of Professor Bruna Lira, the internship was an opportunity to put into practice the knowledge acquired throughout the course and to develop essential professional skills. During the internship, I worked in different areas of the pharmacy, including customer service, cashier operations, stock control, and invoice verification. In customer service, I provided support both in person and online, assisting with product location, providing information about prices, promotions, and payment methods, always aiming for cordial and effective service. This activity contributed to the development of my communication, empathy, and emotional control. In invoice verification, I checked the products received against the information contained in the invoices, such as quantities, prices, and discounts. This activity was fundamental to ensuring the integrity of stock control and financial accuracy, requiring attention to detail and the application of financial mathematics knowledge. In cashier operations, I was responsible for recording sales, applying discounts, processing payments in various forms, and performing daily closings. This role demanded organization, agility, and responsibility, as well as broadening my understanding of the company's financial control and the importance of efficient resource management. In the stock sector, I participated in organizing and restocking shelves, with special attention to the expiration dates of medications. I adopted the FIFO method (First In, First Out), prioritizing the sale of products with the nearest expiration dates, which helped reduce losses and maintain the quality of the service provided. The experience also offered direct contact with purchasing processes with suppliers, sales strategies, customer loyalty, and team management. I closely experienced the challenges faced by small businesses in the pharmaceutical sector, such as profit control, supplier relationships, and the constant need to adapt to market demands. I conclude that the internship was an essential stage of my education, as it not only allowed for practical learning but also strengthened my understanding of the importance of commercial management in the daily operations of a pharmacy. The activities carried out contributed to the improvement of my professional skills and reinforced my interest in the field, broadening my perspective on the market and the challenges of commercial practice.

Keywords: Commercial Management; Customer Service; Cashier; Stock.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma da Empresa AS Medicamentos	19
Figura 2 – Nota fiscal com erro no valor	21
Figura 3 – Pagamento de crediário	22
Figura 4 – Comprovante de fechamento de caixa	22
Figura 5 – Estoque	23

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IFPB – Instituto Federal da Paraíba

PEPS – Primeiro a Entrar Primeiro a Sair

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL.....	11
1.2	OBJETIVOS.....	12
1.3	JUSTIFICATIVA.....	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1	ATENDIMENTO AO CLIENTE	13
2.2	CONFERENCIA DE NOTA FISCAL	13
2.3	OPERAÇÃO NO CAIXA	14
2.4	ABATECIMENTO DE ESTOQUE.....	15
3	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	17
3.1	DADOS GERAIS	17
3.2	EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO.....	17
3.3	IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	18
4	RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	20
4.1	ATIVIDADE 1 – ATENDIMENTO AO CLIENTE	20
4.2	ATIVIDADE 2 – CONFERENCIA DE NOTA FICAL.....	20
4.3	ATIVIDADE 3 – OPERAÇÃO NO CAIXA	21
4.4	ATIVIDADE 4 ABATECIMENTO DE ESTOQUE	22
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	24

1 INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo descrever as atividades que desenvolvi durante o estágio que realizei na Farmácia AS Medicamentos, no período de 03/12/2024 a 03/03/2025. Na empresa, as atividades foram supervisionadas pelo Farmacêutico Mario Felix de Almeida Neto.

O estágio foi uma etapa fundamental na minha formação profissional, permitindo a aplicação prática dos meus conhecimentos e o desenvolvimento de minhas habilidades na prática. Durante esse período, realizei atividades como atendimento ao cliente, organização de produtos, controle de estoque e operação no caixa.

Por meio deste relatório, busco detalhar as experiências que vivenciei, e os desafios que enfrentei. "A gestão comercial eficiente é aquela que equilibra a necessidade de maximização dos lucros com a construção de valor para o cliente, garantindo que as estratégias de vendas não sejam apenas transacionais, mas relacionais e sustentáveis." (KOTLER; ARMSTRONG, 2018). O presente relatório está estruturado da seguinte forma: nesta seção inicial serão apresentados a caracterização da prática profissional, os objetivos gerais e específicos e a justificativa. Na segunda seção será apresentado o referencial teórico em que se fundamenta a prática profissional realizada. Na terceira seção será apresentada a caracterização da empresa, seguida de um breve histórico acerca da sua atuação no mercado, e da identidade e estrutura organizacionais. Na quarta seção serão relatadas as atividades desenvolvidas, em consonância com a fundamentação teórica. Por fim, a quinta seção trará as considerações finais do presente relatório de estágio.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL

Área de atuação: Finanças, Gestão de Pessoas, logística

Local de estágio: Farmácia AS Medicamentos

Departamento/Setor: Vendas

Período: De 03/12/2024 a 03/03/2025

Carga horária semanal e total: 30 horas

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Descrever as atividades realizadas durante o estágio supervisionado na empresa Farmácia A.S Medicamentos, aplicando na prática os conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial.

1.1.2 Objetivos específicos

Relatar as atividades desenvolvidas no setor de atendimento ao cliente.

Relatar as atividades desenvolvidas no caixa.

Relatar as atividades desenvolvidas nas conferências de notas.

Relatar as atividades desenvolvidas no abastecimento de estoque.

1.3 JUSTIFICATIVA

Durante meu estágio na farmácia, foi possível compreender e aplicar alguns conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial, especialmente nas áreas de estoques, controle de caixa, atendimento ao cliente e análise de mercado. A experiência proporcionou uma visão prática da operação comercial de uma farmácia, permitindo o desenvolvimento de habilidades para a gestão eficiente, além de me proporcionar o contato direto com os processos de compras com fornecedores e vendas direta com o cliente

O estágio foi fundamental para aprimorar meus entendimentos sobre a importância de estratégias de vendas, visando à fidelização dos clientes e o aumento nos resultados. Também foi possível observar de perto a gestão da equipe, a organização do ambiente de trabalho e as estratégias adotadas para aumentar as vendas, garantindo um bom atendimento e a satisfação do cliente

A experiência me permitiu ainda ver sobre os desafios enfrentados pela farmácia no gerenciamento de venda, no controle dos lucros e no do relacionamento com os fornecedores, o que contribuiu significativamente para a formação profissional e o fortalecimento das competências na área de gestão comercial.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ATENDIMENTO AO CLIENTE

Durante o estágio, realizei atividades de atendimento ao cliente, tanto de forma on-line quanto presencial, auxiliando na busca por produtos, repassando informações sobre preços, promoções e formas de pagamento, além de esclarecer dúvidas. Essa vivência está diretamente relacionada à disciplina de Gestão Comercial com foco em Marketing, que trata das estratégias voltadas para entender e atender as necessidades dos clientes com excelência, visando à satisfação e fidelização.

No contexto do marketing dentro da gestão comercial, o atendimento ao cliente é uma ferramenta essencial para agregar valor à experiência de compra. De acordo com Kotler e Keller (2012), “o serviço ao cliente é qualquer atividade que aumente o valor do produto ou serviço para o cliente e ofereça maior satisfação” (p. 145). Isso mostra que o marketing não se limita apenas à promoção e venda, mas também envolve o relacionamento com o cliente no ponto de contato, algo vivenciado diretamente no estágio.

A disciplina também aborda a importância da comunicação eficiente e da postura profissional como diferenciais competitivos. Chiavenato (2014) destaca que uma comunicação clara e o controle emocional são competências indispensáveis na área comercial, pois permitem lidar com diferentes situações de forma assertiva. Essas habilidades foram essenciais no atendimento direto ao cliente, principalmente em momentos de dúvida, insatisfação ou negociação.

Goleman (2004), Mais do que saber, é preciso saber lidar: com pessoas, com pressões, com mudanças e, principalmente, consigo mesmo. Desenvolver essa capacidade contribuiu diretamente para o aperfeiçoamento da minha atuação na área de marketing de gestão comercial, tornando o atendimento mais humanizado e eficaz.

2.2. CONFERÊNCIA DE NOTA FISCAL

No âmbito da Gestão Comercial, a conferência de notas fiscais é uma atividade essencial para garantir a ética financeira e o controle dos processos de compra e estoque. Essa prática está diretamente relacionada à disciplina de Matemática Financeira, que fornece as bases teóricas para o entendimento de cálculos relacionados a valores, descontos, acréscimos, comparações de preços e análise de custos.

Segundo Gitman (2010), a Matemática Financeira permite analisar e tomar decisões com base em dados quantitativos relacionados a valores monetários, prazos, juros e descontos.

No contexto prático, ao realizar a conferência de notas fiscais, é necessário verificar se os valores estão de acordo com os preços combinados, se os descontos foram devidamente aplicados e se não há divergências que possam afetar o controle financeiro da empresa.

A conferência de preços, quantidades e descontos é uma etapa fundamental para a gestão eficiente de compras e controle de estoque. Franco (2018) ressalta que qualquer erro na nota fiscal pode impactar diretamente no fluxo de caixa e no planejamento financeiro da empresa, tornando indispensável o domínio dos conceitos de cálculo de porcentagens, conferência de valores e verificação de descontos comerciais, temas centrais na disciplina de Matemática Financeira.

Ainda, a identificação de valores incorretos, como o caso de um medicamento com preço superior ao acordado, exige do profissional a capacidade de analisar a diferença e solicitar o devido abatimento, o que geralmente ocorre por meio de um desconto no boleto ou nota de crédito. Essas situações evidenciam a aplicação prática dos conhecimentos da Matemática Financeira no ambiente organizacional, especialmente no que diz respeito à negociação e correção de inconsistências financeiras.

Assim, a conferência da nota fiscal, quando realizada com base em princípios da Matemática Financeira, contribui para evitar prejuízos, reforçar o controle interno e manter a saúde financeira do negócio.

2.3 OPERAÇÃO NO CAIXA

A disciplina de Administração Financeira tem como objetivo fornecer fundamentos para a gestão eficiente dos recursos financeiros de uma organização, sendo essencial para a tomada de decisões estratégicas e o controle das operações financeiras do dia a dia. No ambiente comercial, a atuação no caixa exige não apenas atenção e organização, mas também o domínio de princípios básicos da administração financeira.

De acordo com Gitman (2010), a administração financeira envolve o planejamento, a análise e o controle das finanças de uma empresa, buscando maximizar os resultados e assegurar a liquidez. A execução de atividades como o registro de vendas, o recebimento de pagamentos em diferentes formas, a aplicação de descontos e o fechamento de caixa são exemplos práticos da aplicação desses conceitos no cotidiano operacional de um negócio.

O controle rigoroso das entradas e saídas no caixa é fundamental para manter a ética financeira da empresa. Hoji (2011) destaca que o controle de caixa deve ser feito com exatidão, pois qualquer falha ou erro pode comprometer a confiabilidade dos dados contábeis e gerar prejuízos. Além disso, o fechamento de caixa, realizado ao final do expediente, é uma prática

essencial para garantir que os valores recebidos estejam compatíveis com os registros do sistema, possibilitando a identificação de possíveis divergências.

Outra atividade relevante é o recebimento de crediários, que demanda controle e registro adequado, pois está relacionado à gestão do capital de giro da empresa — um conceito central da administração financeira. Gitman (2010) enfatiza que o capital de giro envolve o gerenciamento dos ativos e passivos de curto prazo e impacta diretamente na capacidade da empresa de manter suas operações diárias com eficiência.

Nesse sentido, as atividades desenvolvidas no caixa durante o estágio permitiram vivenciar na prática conceitos fundamentais da disciplina de Administração Financeira, como controle de receitas, conferência de valores, gestão de recebimentos e trocas, além de estimular competências como organização, atenção aos detalhes e atendimento ao cliente.

2.4 ABASTECIMENTO DE ESTOQUE

A Administração de Materiais é uma área essencial para o bom funcionamento das organizações, especialmente no setor comercial e farmacêutico, onde o controle eficiente do estoque e a correta organização dos produtos impactam diretamente na qualidade do serviço prestado e na saúde financeira do negócio. Segundo Bowersox et al. (2014), a administração de materiais compreende todas as atividades relacionadas ao fluxo de materiais, desde a aquisição até a armazenagem e o controle do estoque.

Uma das práticas fundamentais dessa área é o controle de validade dos produtos, especialmente em empresas que lidam com bens perecíveis, como medicamentos. Para Slack et al. (2009), a gestão eficaz do estoque deve considerar não apenas a quantidade dos itens armazenados, mas também fatores como a validade e o giro do estoque, a fim de evitar perdas e garantir a qualidade dos produtos disponibilizados ao consumidor final.

Durante o estágio, a atividade de verificação mensal das datas de validade dos medicamentos explica a aplicação direta desses conceitos. Essa ação está relacionada à gestão do ciclo de vida dos produtos, garantindo que itens com vencimento próximo sejam identificados e retirados do ponto de venda, ou priorizados na comercialização. Essa prática está alinhada ao método PEPS (Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair), muito utilizado na administração de estoques de bens perecíveis. De acordo com Dias (2010), o método PEPS assegura que os produtos mais antigos sejam consumidos ou vendidos antes dos mais novos, minimizando perdas por vencimento e maximizando a eficiência operacional.

A estratégia de dispor os medicamentos em pilhas, colocando os itens com validade mais próxima no topo, reforça essa abordagem prática do PEPS, permitindo um acesso visual

mais eficiente e facilitando o processo de venda controlada. Além disso, a etiquetagem com mês e ano de validade contribui para a localização dos produtos e a prevenção de desperdícios, o que está diretamente ligado à gestão da qualidade no armazenamento, conforme preconizado por Ballou (2006), que destaca a importância da visibilidade e da padronização no manuseio de estoques.

3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

3.1 DADOS GERAIS

Razão social: ALINE SANTOS DA COSTA LTDA

Nome fantasia: AS MERDICAMENTOS

Endereço: AV. DOM PEDRO II

Área geográfica de atuação: GUARABIRA, PARAIBA

Produtos e serviços oferecidos: VENDA DE MEDICAMENTOS

Quantidade de colaboradores: 3

Logomarca:



3.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO

A farmácia AS Medicamentos foi fundada em 18 de outubro 2024 com o objetivo de oferecer medicamentos e produtos de saúde com atendimento diferenciado de forma on-line e realizando entrega a domicílio. Inicialmente, contando com um espaço pequeno, estoque reduzido e poucos funcionários. O atendimento era voltado principalmente para a dispensação de medicamentos, perfumaria e produtos oficinais. A farmácia conta com o software Digfarma para controle de estoque, vendas e receitas, agilizando os processos e reduzindo erros.

Com o passar de alguns meses, a farmácia passou por algumas mudanças para atender melhor seus clientes e se adaptar às exigências do mercado. Entre as principais melhorias na organização, destacam-se:

- Diversificação dos produtos: Cosméticos, Suplemento e Matérias de Enfermagem
- Estratégias de fidelização: Em datas comemorativas a farmácia lança sempre promoções para fortalecer o relacionamento com os clientes.

Mesmo tendo pouco tempo, a farmácia continua evoluindo, no dia 28 de fevereiro de 2025 abriu sua primeira filial em Tacima-PB. O estágio realizado permitiu acompanhar de perto essa evolução e compreender a importância da organização eficiente em uma farmácia.

3.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Para garantir um atendimento de qualidade e a eficiência nos serviços de uma empresa, é essencial que sua estrutura organizacional seja bem definida. Nesse sentido, "A estrutura organizacional deve ser delineada, considerando as funções de administração como um instrumento para facilitar o alcance dos objetivos estabelecidos no plano estratégico" (OLIVEIRA, 2011)

A cultura e a estratégia da Farmácia AS Medicamentos pode ser melhor compreendida a partir da sua missão, visão e valores, apresentados abaixo:

- **Missão** Garantir sempre o bem-estar dos clientes, atendendo-lhes de maneira transparente e fiel, oferecendo serviços e produtos de qualidade, garantindo sua satisfação e estabelecendo uma relação de confiança.
- **Visão** Tornar-se uma farmácia referência na cidade de Guarabira pela prática de preço justo e pela excelência no atendimento aos seus clientes.
- **Valores**
 - Atendimento de qualidade
 - Dedicção
 - Respeito
 - Trabalho honesto
 - Ética
 - Responsabilidade

A Farmácia AS Medicamentos se trata de uma farmácia pequena que possibilita a equipe trabalhar de forma integrada, como pode ser visto no organograma na Figura 1, a seguir:

Figura 1 - Organograma da empresa AS Medicamentos



Fonte: Autora (2025).

O organograma enxuto representa uma estrutura organizacional hierárquica, na qual todos tem o seu papel bem definido, a saber:

- O CEO é o responsável pela administração geral
- O farmacêutico supervisiona o funcionamento da farmácia, atende clientes, verifica receitas e garante o cumprimento de todas as normas;
- As balconistas atendem os clientes e auxiliam na dispensação de medicamentos, organizam produtos e ajudam no caixa.

4 RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

4.1 ATIVIDADE 1 – ATENDIMENTO AO CLIENTE

Durante o estágio, realizei atendimento ao cliente de forma on-line e presencial, auxiliei na busca por produtos, ajudando o cliente a localizar o que estava procurando, passando informações sobre valores e esclarecendo dúvidas sobre promoções e formas de pagamento, garantindo um atendimento satisfatório.

Essa atividade foi fundamental para melhorar minha comunicação e controlar meu emocional ao saber o que dá em cada situação que enfrentava no contato direto com o cliente. "Atender bem é mais do que vender um produto, é criar um relacionamento de confiança com o cliente."(OLIVEIRA,2011)

4.2 ATIVIDADE 2 – CONFERÊNCIA DE NOTA FISCAL.

Durante o estágio na farmácia, uma das atividades que desempenhei foi a conferência da nota fiscal. Esse processo era formado pela verificação dos produtos e valores descritos na nota fiscal em comparação com os itens entregues. Essa conferência envolvia a checagem de quantidades, preços, descontos aplicados, para evitar possíveis erros entre o pedido realizado e a mercadoria recebida.

Além disso, era essencial garantir que todas as informações estivessem corretas antes de assinar o comprovante de entrega (canhoto) e finalizar o processo de entrega para poder armazenar os produtos. Caso houvesse algum erro, era necessário comunicar à distribuidora para a correção dos produtos. Essa atividade foi fundamental para assegurar que os produtos estivessem corretos e garantir que não houvesse erros no estoque.

A seguir na Figura 2 pode-se ver um exemplo de uma nota fiscal que está com o valor do medicamento acima do preço de compra. Neste caso, foi necessário entrar em contato com a distribuidora para ela fazer o abatimento no valor, por meio de um desconto no boleto:

Figura 2 - Nota fiscal com erro no valor

The image shows a Brazilian fiscal receipt (Nota Fiscal) from Itaú Banco Real S.A. The document is filled with text and a table of items. The header includes the company logo and name. Below that, there is a barcode and various identification numbers. The main body of the receipt is a table with columns for item code, description, quantity, unit, price, and total. The table contains several rows of data, including item codes like '00000000000000000000' and descriptions like 'CAMPINA GRANDE'. At the bottom, there are sections for payment information and a footer with contact details.

Fonte: Autora (2025).

4.3 ATIVIDADE 3 – OPERAÇÕES NO CAIXA

Durante o estágio, fui responsável por realizar diversas operações no caixa, como registro de vendas no sistema, conferência de preços e aplicação de descontos, quando fosse o caso. Além disso, realizava o recebimento de pagamentos em diferentes formas, como dinheiro, cartão de crédito/débito e pix, assegurando que todas as transações fossem corretamente processadas.

Também era minha responsabilidade receber pagamentos de crediários e fazer trocas e devoluções de produtos, conforme a política da farmácia. Ao final do expediente, efetuava o fechamento de caixa, verificando o saldo e garantindo que os valores estivessem corretos, reportando qualquer divergência ao responsável pelo setor.

Essas atividades foram essenciais para o desenvolvimento da minha organização, atenção aos detalhes e habilidades de atendimento ao público.

Na Figuras 3 e Figura 4 seguem exemplos de um crediário e de um comprovante de fechamento de caixa, respectivamente:

Figura 3 - Pagamento de crediário

Recebimento de Contas

Código do Cliente: 12 Nome: JOCELIO FERREIRA FELIX

Geral **Avulso** Parcelas

Débito em Ficha: R\$ 172,99

Débito em Atraso: R\$ 140,00

Débito Corrente: R\$ 0,00

Desconto/Antecipação: R\$ 0,00

Multa por Atraso: R\$ 0,00

Coneção Monetária: R\$ 0,00

Vencimento: 26/06/2024

Dias em Atraso: 5

Débito Total: R\$ 312,99

Valor Pago: R\$ 0,00

Saldo Devedor: R\$ 0,00

Receber

Fonte: Autora (2025).

Figura 4 - Comprovante de fechamento de caixa

Conferencia de Caixa

Caixa: 295 - Operador: MIRELE

Abertura: 06/04/2024 06:56:30

Fechamento: 06/04/2024 21:58:38

	Val Sistema	Val Infor	Diferença
Dinheiro	R\$ 586,48	R\$ 616,48	R\$ 30,00
Cheque	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Cheque Pr	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Cartao	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Crediario	R\$ 182,99	R\$ 182,99	R\$ 0,00
Parcelame	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Pix	R\$ 363,49	R\$ 363,49	R\$ 0,00
Outros	R\$ 585,99	R\$ 585,99	R\$ 0,00
Ecommerce	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Recargas	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Supriment	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Sangria	R\$ 30,00	R\$ 30,00	R\$ 0,00
TOTAL	R\$ 1.718,95	R\$ 1.748,95	R\$ 30,00

Fonte: Autora (2025).

4.4 ATIVIDADE 4 – ABASTECIMENTO DE ESTOQUE

Uma das atividades que realizei durante o estágio na farmácia foi a organização dos produtos nas prateleiras e a conferência das datas de validade dos medicamentos. Esse processo envolvia verificar, uma vez no mês, as datas de vencimento, garantindo que os medicamentos próximos ao prazo de validade fossem identificados para retirada ou para adoção de outras medidas adequadas.

Quanto à reposição dos produtos nas prateleiras, organizava da seguinte forma: os medicamentos eram organizados em pilhas e os medicamentos que estivessem com a data de validade mais próxima do seu vencimento eram dispostos em cima para serem vendidos primeiro. Além disso, etiquetava com o mês e ano de validade, de modo a diferenciá-los dos produtos novos e evitar desperdícios no estoque. Essa atividade foi fundamental para manter a qualidade dos produtos disponibilizados, garantir a segurança dos consumidores e otimizar a gestão do estoque da farmácia.

Na Figura 5, a seguir, apresenta-se um exemplo da organização do estoque:

Figura 5 - Estoque



Fonte: Autora (2025)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio na farmácia foi uma experiência fundamental para o meu aprendizado e desenvolvimento profissional. Durante esse período, atuei diretamente nas áreas de operação de caixa, controle de estoque e conferência de notas fiscais, desempenhando atividades essenciais para o funcionamento do estabelecimento. Meu supervisor me auxiliou bastante no atendimento ao cliente, ensinando-me a diferença entre os medicamentos que podem ser vendidos sem receita, e os controlados e antibióticos. Além disso, aprendi muito sobre a interpretação de receitas médicas.

Durante minha experiência no setor de caixa, desenvolvi e aperfeiçoei habilidades essenciais de atendimento ao público, além de operar diferentes formas de pagamento, realizar cancelamentos de vendas e efetuar o fechamento de caixa com responsabilidade e precisão. Essas atividades contribuíram significativamente para minha formação prática, especialmente ao colocar em prática conhecimentos adquiridos na disciplina de Administração Financeira, como controle de fluxo de caixa.

No setor de estoque, recebi constantes orientações do meu supervisor quanto à forma correta de organizar os medicamentos, assegurando que cada item fosse armazenado de acordo com suas especificidades. Essa prática contribuiu para manter a ordem, facilitar o acesso aos produtos e minimizar falhas operacionais. Além disso, desenvolvi maior senso de organização e atenção aos detalhes, principalmente ao conferir a validade dos produtos e durante o processo de reposição de mercadorias. Essa vivência reforçou, na prática, conceitos fundamentais da disciplina de administração de materiais, como o controle de inventário, o armazenamento adequado e a rotatividade eficiente dos estoques.

Além disso, a conferência de notas fiscais me permitiu compreender melhor os processos administrativos e de controle de entrada de produtos, especialmente no que se refere à verificação de valores, aplicação de descontos, cálculo de impostos e conferência de totais. Essa atividade reforçou, na prática, conteúdos da disciplina de matemática financeira como cálculo de prazos de pagamento, dedução de descontos comerciais.

Toda a vivência do estágio contribuiu significativamente para a minha formação, fortalecendo competências como responsabilidade, agilidade e precisão nas tarefas realizadas. O estágio foi uma oportunidade valiosa para entender a importância de uma gestão e adquirir conhecimentos práticos que serão importantes para minha vida profissional.

REFERÊNCIAS

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos**: planejamento, organização e logística empresarial. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

BOWERSOX, D. J. et al. **Logística empresarial**: o processo de integração da cadeia de suprimento. São Paulo: Atlas, 2014.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

DIAS, M. A. P. **Administração de materiais**: princípios, conceitos e gestão. São Paulo: Atlas, 2010.

FRANCO, G. **Matemática Financeira Aplicada**. São Paulo: Atlas, 2018.

GITMAN, L. J. **Princípios de Administração Financeira**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

HOJI, M. **Administração Financeira**: uma abordagem prática. São Paulo: Atlas, 2011.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 16. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

OLIVEIRA, D. P. R. de. **Planejamento estratégico**: conceitos, metodologia e práticas. 29. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

SLACK, N. et al. **Administração da produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.