

INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
PARAÍBA

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

VANESSA MAYARA DA SILVA OLIVEIRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA EMPRESA DROGARIA DROGAVISTA LTDA

Guarabira
2024



VANESSA MAYARA DA SILVA OLIVEIRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA EMPRESA DROGARIA DROGAVISTA LTDA

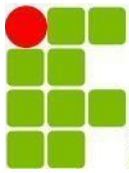
Relatório técnico-científico apresentado ao Curso Tecnológico em Gestão Comercial do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Comercial.

Orientação: Prof. Dr. Jair da Silva Andrade.



FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

O48r	<p>Oliveira, Vanessa Mayara da Silva Relatório de estágio na empresa drogaria drogavista LTDA / Vanessa Mayara da Silva Oliveira.- Guarabira, 2024. 12f.; il.; color.</p> <p>Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira,2024.</p> <p>"Orientação: Prof. Dr. Jair da Silva Andrade."</p> <p>Referências.</p> <p>1. Atendimento ao cliente. 2. Organização empresarial. 3. Relatório de estágio. I. Título.</p> <p>CDU 658.56(0.067)</p>
------	--



Aprovado em 25 de setembro de 2024.

BANCA EXAMINADORA

Jair da Silva Andrade

Prof. Dr. Jair da Silva Andrade (Orientador – IFPB)

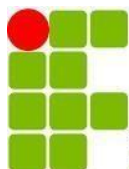
Jonathas da Silva Clementino

Jonathas da Silva Clementino (Supervisor de Estágio - Drogaria Drogavista LTDA)



Documento assinado digitalmente
LUIZ ANTONIO FELIX JUNIOR
Data: 13/11/2024 16:29:44-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

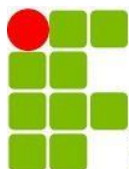
Prof. Dr. Luiz Antonio Felix Júnior - SIAP: 1220722 (Coordenador de Estágio - IFPB)



RESUMO

O presente relatório mostra a relevância do estágio supervisionado obrigatório para formação acadêmica, sendo de grande importância no contexto de troca de experiência e de aprendizagem na qualificação profissional, relatando todas as atividades desenvolvidas pela estagiária na empresa Drogaria Drogavista LTDA, descrevendo a estrutura da empresa, relatando como é realizado o atendimento ao cliente e como se faz a reposição de estoque e organização da loja.

Palavras-chave: Estágio, atendimento, organização.



SUMÁRIO

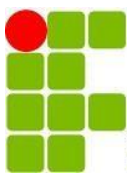
1 INTRODUÇÃO	5
2 OBJETIVOS	6
2.2 OBJETIVO GERAL.....	6
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3 RELATO DE ESTÁGIO	6
3.2 LOCAL DO ESTÁGIO E ASPECTOS FÍSICOS DA EMPRESA	6
3.3 DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO	9
3.4 PERFIL DA EMPRESA.....	9
4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	9
4.2 ATENDIMENTO AO CLIENTE	9
4.3 REPOSIÇÃO DE PRODUTOS E ORGANIZAÇÃO	10
4.4 ATIVIDADE 3 – ORGANIZAÇÃO DE PLANILHAS E BOLETINS	10
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	11
REFERÊNCIAS	11

1 INTRODUÇÃO

Um bom atendimento é fundamental para a satisfação do cliente. Ele é um dos fatores determinantes para o sucesso de uma empresa e o reconhecimento de sua marca. Ele também pode influenciar na decisão de compra, na fidelidade do cliente ou na reputação desta. Segundo Kotler (2020), a satisfação do cliente tem a ver com o sentimento, seja ele prazer ou decepção, que é gerado quando se faz uma comparação mental, entre as expectativas que teve antes da compra e o real desempenho daquele produto ou serviço.

Nesse sentido, estudos têm sido realizados para avaliar a percepção dos clientes, em relação ao atendimento prestado pelas empresas. De acordo com a pesquisa realizada pela empresa Zendesk (2021), 82% dos consumidores brasileiros relatam que tomam a decisão de comprar algo com base na qualidade do atendimento que ele recebe. Entretanto, 43% dos consumidores brasileiros sentem que o atendimento é algo secundário para as empresas, e isso indica uma falha, que gera uma lacuna enorme entre a expectativa do consumidor e as ações das marcas. Por tanto, nos dias atuais, é essencial que o colaborador da empresa seja bem preparado, tanto para atender, quanto para satisfazer as expectativas do cliente. Pois, quando o cliente vai ao estabelecimento para comprar algo, ele já vai com as especificações do mesmo em mãos. Então, ele espera que o atendente passe as devidas informações e lhe apresenta várias opções do mesmo produto, para que ele tenha um olhar mais crítico em relação ao mesmo. Pois, segundo Tony Hsieh (2010), o serviço ao cliente não deveria ser apenas um departamento, deveria ser a empresa toda.

Desse modo, este estágio teve a finalidade de apresentar atividades desenvolvidas no período de 18 de setembro de 2023, a 14 de dezembro de 2023 na empresa Drogaria Drogavista LTDA, com a aplicação de alguns conhecimentos vistos durante a graduação em sala de aula, como a exemplo das estratégias administrativas de vendas utilizadas e o efeito delas em uma organização. Mediante isto, será apresentado também um breve histórico da empresa acerca de sua atuação no mercado e como está sendo o desempenho de suas atividades colaborativas.



2 OBJETIVOS

2.2 OBJETIVO GERAL

Relatar as atividades desenvolvidas na empresa Drogaria Drogavista LTDA.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever a estrutura e as características físicas da empresa.
- Apresentar o desenvolvimento dos relatos de todas as atividades executadas pelo estagiário.

3 RELATO DE ESTÁGIO

3.2 LOCAL DO ESTÁGIO E ASPECTOS FÍSICOS DA EMPRESA

A empresa Drogaria Drogavista LTDA está localizada na Av. Padre Inácio de Almeida, N°75, Centro, Guarabira-PB, CEP: 58200-000, Telefone: (83) 3271-5031, Email: drog.filial25@redepharma.com.br, CNPJ: 00.958.548/0021-92. Os canais de comunicação são Instagram, WhatsApp, PedMED pelos quais anunciam seus produtos e serviços.

A varejista de medicamentos atende o público de Guarabira e região. Contando com espaço físico dividido em salão autosserviço, copa, armário de medicamentos de controle especial, ambulatório e armazenamento de mercadoria.

Figura 1 - Fachada da loja



Fonte: Google Maps (2023)

Figura 2 - Salão autosserviço



Fonte: Acervo da autora

Figura 3 - Armário de Medicamentos de Controle Especial



Fonte: Acervo da autora

Figura 4 - Ambulatório



Fonte: Acervo da autora

Figura 5 - Copa



Fonte: Acervo da autora

Figura 6 - Estoque



Fonte: Acervo da autora

3.3 DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO

Estágio orientado pelo professor Jair da Silva Andrade e supervisionado pelo supervisor Jonathas da Silva Clementino, com data de início no dia 18 de setembro e encerramento no dia 14 de dezembro de 2023. Com carga horária estimada em 384 horas sendo 30 horas semanais.

3.4 PERFIL DA EMPRESA

A empresa Drogaria Drogavista LTDA é uma empresa genuinamente paraibana. Com início em suas atividades a partir de 1983 na cidade de Pocinhos – PB tendo com idealizador Sr. José Virginio, que posteriormente concedeu a administração de seus dois filhos Edvaldo Neves dos Santos e Neilton Neves. Chegando a se tornar um empreendimento de reconhecida importância para o varejo dos medicamentos. Possui um conceito diferenciado, onde oferece muito mais do que um amplo mix de produtos. São ambientes que proporcionam uma experiência única que vai muito além de apenas uma farmácia. Pioneira no sistema de Drive Thru farmacêutico do Nordeste, oferece serviços de atenção básica através da Pharma Clínica: administração de medicamentos injetáveis, aplicação de brinco, além de testes Laboratórios rápidos, vacinas e diversos acompanhamentos.

4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o período de estágio foram desempenhadas atividades na empresa DROGARIA DROGAVISTA LTDA com o intuito de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso em situações práticas do cotidiano profissional.

4.2 ATENDIMENTO AO CLIENTE

A principal atividade do estágio foi o atendimento ao cliente visando as etapas de vendas que são iniciadas com acolhimento, cumprimentando com uma saudação

educada para criar uma primeira impressão positiva e em seguida a identificação do cliente com perguntas classificadoras para entendimento das necessidades do cliente.

4.3 REPOSIÇÃO DE PRODUTOS E ORGANIZAÇÃO

A reposição e organização dos produtos na loja, inicia-se com a verificação nas gôndolas para identificar os itens que estão faltando ou desorganizados. Desse modo, o colaborador vai até o estoque para pegar os produtos necessários e garantir que todos os itens estão disponíveis para o cliente. Nesta reposição o colaborador observa o layout da loja, posicionando os produtos de forma estratégica para facilitar a visualização e acesso. Também confere as datas de validade para garantir que os itens mais antigos sejam colocados na frente, evitando qualquer desperdício. Ao final, observa-se se tudo está em ordem e que o ambiente está limpo e convidativo para os clientes.

4.4 ATIVIDADE 3 – ORGANIZAÇÃO DE PLANILHAS E BOLETINS

Outra parte que necessitava de organização na escola Alfredo Chaves, era a parte de planilhas e boletins, pois a escola não contava com uma planilha Excel padronizada para gerar os boletins dos alunos de forma que se otimizasse o tempo e agilizasse a impressão de informações de notas dos alunos sem precisar ter de dispor de forma lenta em outro tipo de tabela ou quadro.

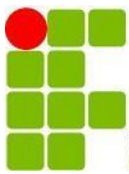
Não somente professores, mas, especialmente toda a escola pode se beneficiar pelas planilhas do Excel que estão disponíveis para download em diversas plataformas, especialmente no site da Microsoft, com templates totalmente personalizáveis. Foi gerado um modelo e lançado no grupo dos professores, que prontamente aprovaram, pois facilitaria no cálculo de notas finais. A impressão do boletim bimestral, é gerado pela secretaria e entregue somente aos responsáveis dos alunos, para que eles acompanhem a situação de notas e desempenho de seus filhos.

O intuito de informatizar os documentos, avaliações e atividades no geral, é um meio viável para a escola que não possui estrutura física para comportar uma sala de

arquivos, sem falar que se economiza papel, trazendo benefícios quanto a preservação ambiental, evitando o desperdício.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório teve como objetivo analisar o atendimento ao cliente, a reposição e a organização de produtos na empresa Drogaria Drogavista LTDA, notou-se a importância desses elementos para o sucesso de um negócio. Um atendimento ao cliente eficiente e amigável cria uma experiência positiva, fidelizando clientes e gerando recomendações. Quando a reposição de produtos é bem gerenciada, evita-se a frustração dos consumidores a não encontrarem o que procuram, o que, por sua vez, fortalece a imagem da marca e mantém as vendas consistentes. Portanto, a integração de um atendimento ao cliente de alta qualidade com um sistema eficaz de reposição de produtos é essencial para atender às expectativas dos clientes, melhorar a satisfação geral e assegurar o crescimento sustentável do negócio. Negligenciar qualquer um desses aspectos pode resultar em perda de clientes e redução nas vendas, enquanto uma gestão cuidadosa e estratégica garante uma operação bem-sucedida e competitiva no mercado.



REFERÊNCIAS

HSIEH, T. **Gratidão garantida**. 2. ed. Rio de Janeiro: HarperCollins, 2017.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

REDAÇÃO. **Pesquisa aponta que 43% dos consumidores brasileiros sentem que o atendimento ao cliente ainda é secundário para as empresas**. Tienside, 2022. Disponível em: <<https://tiinside.com.br/19/01/2022/pesquisa-aponta-que-43-dosconsumidores-brasileiros-sentem-que-o-atendimento-ao-cliente-ainda-e-secundariopara-as-empresas/?amp>>. Acesso em: 26 jun 2023.

