



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA
CAMPUS GUARABIRA
TECNOLÓGO EM GESTÃO COMERCIAL**

IGOR DA SILVA ALBUQUERQUE

VENDAS NAS FARMACIAS DO BREJO PARAIBANO

**GUARABIRA - PB
2023**



IGOR DA SILVA ALBUQUERQUE

VENDAS NAS FARMACIAS DO BREJO PARAIBANO

Relatório de Estágio apresentado à
Cordenação de Estágio do Instituto
Federal da Paraíba, Campus Guarabira,
como requisito parcial para conclusão do
Curso Tecnólogo em Gestão Comercial.

Orientador: Prof. Vandilson Bezerra de Lima

GUARABIRA - PB
2023



FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

A345v Albuquerque, Igor da Silva
 Vendas nas farmácias do brejo paraibano / Igor da Silva Albuquerque.-
 Guarabira, 2023.
 25f.; il.; color.

 Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). –
 Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2023.

 "Orientação: Prof. Vandilson Bezerra de Lima."

 Referências.

 1. Administração Vendas. 2. Atendimento ao cliente. 3. Farmácia. 4.
 Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.811(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) **Igor da Silva Albuquerque** - matrícula **202023800018**. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado “RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO”, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 100.

Guarabira (PB), 08 de dezembro de 2023

Documento assinado digitalmente
gov.br VANDILSON BEZERRA DE LIMA
Data: 08/12/2023 19:43:03-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Vandilson Bezerra de Lima
Matricula SIAPE: 3346351



RESUMO

Ao longo deste relatório, descreverei detalhadamente as atividades realizadas durante o estágio, bem como as competências e habilidades desenvolvidas neste período. Também serão abordados aspectos como o desenvolvimento da comunicação e aos trabalhos praticados, proporcionando ideias sobre como funcionava meu estágio e a forma de trabalho. Este relatório visa compartilhar conhecimentos e reflexões sobre o serviço na área da venda exterior, destacando a importância das visitas, da administração eficiente e do controle financeiro para o sucesso de uma empresa de distribuição. A experiência na Emmarka contribuiu significativamente para minha formação acadêmica e profissional, proporcionando uma visão aprofundada das práticas e desafios enfrentados no mercado de trabalho profissional das vendas. Por fim, acrescento que esta experiência foi de excelente e grandíssima contribuição para a minha jornada acadêmica e profissional.

Palavras-chave: Venda; Comunicação; Experiência.



ABSTRACT

Throughout this report, I will describe in detail the activities carried out during the internship, as well as the skills and abilities developed during this period. Aspects such as the development of communication and the work carried out will also be covered, providing ideas about how my internship worked and the way I work. This report aims to share knowledge and reflections on service in the field of foreign sales, highlighting the importance of visits, efficient administration and financial control for the success of a distribution company. The experience at Emmarka contributed significantly to my academic and professional training, providing an in-depth view of the practices and challenges faced in the professional sales job market. Finally, I would like to add that this experience was an excellent and huge contribution to my academic and professional journey.

Key-words: Sales; Communication; Experience.



LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Logomarca da empresa

17

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
2. OBJETIVOS	16
2.1. OBJETIVO GERAL.....	16
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
3. RELATO DE ESTÁGIO.....	17
3.1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	17
3.1.1. Local do estágio e aspectos físicos da empresa	17
3.1.2. Dados referentes ao estágio	18
3.1.3. Perfil da empresa	18
3.2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	20
3.2.1. Visão Geral	20
3.2.2. Aula Inaugural	21
3.2.3. Preparando para o mercado: o treinamento	23
3.2.4. Fixando conteúdo para atividades práticas	23
3.2.5. Reuniões.....	24
4. CONCLUSÃO.....	24
REFERÊNCIAS.....	25

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório de estágio tem como objetivo descrever minha experiência na empresa Emmarka Distribuidora de Medicamentos, onde vivenciei os desafios e benefícios a venda de medicamentos no mercado farmacêutico. Meu objetivo principal foi adquirir conhecimentos e habilidades profissionais para o mercado de trabalho.

A distribuição de remédios combina princípios de manter a regularidade das farmácias através do abastecimento e levar o tratamento e saúde aos consumidores. Segundo Tati Bernardi(2023) “ A paz, o equilíbrio e o autocontrole vêm de dentro. De dentro da farmácia”.

Este conceito engloba a prioridade das distribuidoras no ciclo de funcionamento das farmácias, para fornecer mercadorias a elas, até que seja vendida ao consumidor final. Com isso, tem todo um processo desde a fabricação dos medicamentos pelas indústrias, que passam por regulações, teste de confiabilidade e de qualidade, assim possa fornecer aos distribuidores, até a chegada nos farmacistas.

A Emmarka distribuidora de medicamentos é um exemplo de empreendimento que assim que recebe um pedido, a última etapa do processo começa. Os produtos são separados e embalados pelos estoquistas, sobre todas as exigências de segurança e saúde. Logo em seguida entra o planejamento logístico, que fará com que cada item seja entregue no prazo. As condições de transporte também são importantes aqui, pois vão manter a qualidade dos medicamentos. Quando chegam ao destino, os itens são entregues a farmácia pela transportadora preparada, que toma todos os cuidados necessários para a segurança de todos os produtos e a qualidade.

Durante o estágio na Emmarka, tiveram várias atividades que contribuíram para o meu desenvolvimento profissional. Participei de treinamentos com as os laboratórios sobre produtos a qual vendia, melhorando as estratégias de vendas para os benefícios dos produtos. Fazia parte do meu dia a dia as viagens pelo brejo paraibano, oferecendo e vendendo medicamentos perante a demanda dos clientes.

Participei de reuniões mensais, feita pela empresa de forma presencial aqui no estado da Paraíba e remota com os outros estados, onde passavamos por estratégias de vendas, análises e relatórios referente ao mês a qual passamos, podendo acompanhar o desenvolvimento de cada vendedor, inadimplências dos setores, relatando pontos de melhorias para o mês seguinte. Como também eram vistas campanhas de premiações e metas para



incentivo e ajuda para o vendedor. Compreendendo assim, como funciona uma empresa, ao controle de desempenho, metas e melhores resultados.

No que tange ao controle financeiro, a empresa utiliza pessoas responsáveis ao controle financeiro, a partir de cobranças aos clientes inadimplentes e ferramentas modernas para monitorar as finanças. Contribuindo para manter o funcionamento regular da empresa e tomada de decisões.

Neste relatório será visto as atividades durante o período de estágio como vendedor na Emmarka Distribuidora, relatando de como eram as vendas no setor do brejo paraibano.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GERAL

A realização de atividades relatadas neste estágio tiveram como intuito, mostrar dados da empresa e aonde ocorrera, como a empresa

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever o que foi realizado no Estágio;
- Comercializar produtos de laboratórios patenteados por meio da venda diária;
- Fazer abordagem dos pontos positivos e negativos;
- Viagens para atendimentos durante a semana;
- Cobrança de Pagamentos.

3. RELATO DE ESTÁGIO

3.1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

3.1.1. Local do estágio e aspectos físicos da empresa

Nome: Emmarka Distribuidora de Medicamentos Ltda.

Endereço: Rua Avenida Liberdade, 1789, Bayeux – PB

Telefone: (83) 3241-5293

Homepage: <http://grupoemma.com.br/>

Logomarca:

Figura 1 – Logomarca da Emmarka Distribuidora



Fonte: Arquivo Pessoal.

3.1.2. Dados referentes ao estágio

Durante o estágio realizado na Emmarka, a área na qual atuei e adquirir experiência foram, não respectivamente: finanças, logística, g e, namaior parte do tempo, atendimento ao público.

O setor que conheci, foi o externo que mais estive presente e cheguei a conhecer o setor interno na Matriz da empresa localizada em Fortaleza, frequente a partir do mês de Julho e encerrando-se em Outubro, concluindo uma carga horária de 65 horas gerais.

Deste modo, pude desempenhar fielmente e com fidedigno esforço todas as tarefas que me foram incumbidas neste período.

3.1.3. Perfil da empresa

3.1.3.1. Emmarka Distribuidora

1988 Nasce a Empresa Plusfarma Produtos Farmacêuticos na cidade de Fortaleza (CE), fundada por Sr. Francisco de Assis Frota Machado. Distribuidora exclusiva das linhas EMS. Nasce em 2008 a empresa EMMARKA Distribuidora na cidade de Fortaleza, abrindo assim o seu leque de opções de laboratórios para atender o mercado farmacêutico do Ceará.



Emmanuel Machado inicia sua trajetória como Diretor. No decorrer do tempo outras organizações do grupo são abertas, em específico no ano de 2010 nasce a Emmarka da Paraíba.

Certo dia, um homem visionário decidiu que faria da sua vida, o seu trabalho uma trajetória de sucesso, para que diariamente, todos pudessem se orgulhar e sentir sua presença, cada vez mais viva em suas empresas através dos seus colaboradores, estrutura das suas empresas e prestação de serviço perante o mercado farmacêutico.

No mês de abril de 2017, nasce o Grupo EMMA. Após um projeto de padronização dos processos internos e externos em todas as empresas do Grupo Emma, realizado por uma consultoria de RH estratégico, fez-se necessário a criação de uma HOLDING GROUP, com intuito de fortalecer ainda mais a marca no canal farma. O nome foi escolhido em equipe pela Família Machado, a palavra EMMA tem um grande significado para todos, e cada membro da família tem sua participação especial na escolha.

3.1.3.2. Organização e Estrutura da Unidade Bayeux

A unidade Bayeux, possui um galpão para armazenamento. Deste modo, torna-se possível armazenar as mercadorias, para serem entregues no outro dia, após faturamento, trazendo uma boa prestação de serviços.

No entanto, a área administrativa da empresa fica localizada na matriz que é em Fortaleza. Os setores englobados são: o do Administrativo, responsável pela administração e finanças da empresa; o setor comercial, incumbido pelo atendimento e campanhas comerciais; o setor de telemarketing, que tem foco na visibilidade da empresa e identidade visual nas redes sociais; por último, mas não menos importante, a sala de Televendas que são responsáveis por auxiliar o vendedor e atender clientes específicos.

3.2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.2.1. Visão Geral

Durante o estágio, desempenhei o papel de vendedor externo. Minhas atividades envolviam fornecer mercadorias os clientes, bater a meta mensal individual e realizar visitas semanais, além de outras tarefas.

Após minha chegada, conheci a equipe de vendedores e televendas, após a semana de reinamento

Fui introduzido à empresa por meio de uma apresentação interativa feita pelo sócio-gerente através de vídeo chamada.

Depois conhecer a metodologia utilizada pela empresa, familiarizei-me com o sistema utilizado por eles, onde eram feitos os pedidos. Recebi orientações sobre as principais ferramentas utilizadas para atendimentos, ao longo dos dias que fui a campo, fui conhecendo e adaptando. Por meio das responsabilidades atribuídas durante esse período, destaco também o desenvolvimento de habilidades essenciais para o mercado de trabalho, como comunicação, criatividade e resolução de problemas, graças à interação com os clientes.

Por fim, nesta fase final de estágio tive a oportunidade de ingressar em uma nova empresa de maior porte, aonde tive acesso a novos tipos de mercadorias a qual nunca tinha tabalhado, uma oportunidade e tanto, graças aos ensinamentos e oportunidade dada pela Emmarka.

A seguir, apresento uma descrição detalhada das principais atividades realizadas durante esses meses a realização das já referidas tarefas.

3.2.2. Aula Inaugural

Os dias de trabalho eram de segunda a sexta. Nos primeiros dias, foi muito difícil para mim, não conhecia ninguém dos meus clientes, e além disso, não conhecia os lugares. A ajuda do meu pai foi essencial na trajetória, era ele quem ia comigo nas minhas viagens para me mostrar os lugares.

Fui em todas as farmácias no qual era meu setor de atendimento, para me apresentar, pegar contatos e atualizar documentações de cadastro. Algo muito desafiador, por não conhecer nada, saber muito pouco de medicamentos era algo que nunca trabalhei, muitos clientes eu pedia ajuda para soletrar os remédios solicitados, o que me tornava bem lento, não sabia quais eram os clientes que eram bons no pós venda, que é o pagamento de boletos.

Semanas iniciais bem cansativas e de poucas vendas, mas com muito esforço, a passos curtos a cada dia iria me desenvolvendo mais e mais. Com o passar do tempo de muito estudo e aprendizagem, consegui conhecer o perfil dos clientes, aprendi os nomes dos medicamentos,

consegui ter noção de rota e de horários dos compradores nas farmácias e pude me destacar na empresa trazendo bons números a empresa como de meta e positividade. Essa experiência foi extremamente valiosa para o meu aprendizado, pois tive a oportunidade de interagir com pessoas diferentes e de diversas faixas etárias. Isso me permitiu desenvolver minhas habilidades de comunicação e confiança.

3.2.3. Preparando para o mercado: o treinamento

Para que um trabalhador seja eficiente e produtivo, é necessário que ele tenha um bom domínio das ferramentas que utiliza. Considerando isso, pude passar uma semana em João Pessoa com o vendedor mais experiente da empresa, no qual foi visto de como seria meu trabalho dali para frente.

Portanto, foi mostrado formas de atendimentos para com o cliente, observar itens faltando na prateleira, tirar dúvidas e mostrar na prática pontos importantes do sistema de trabalho. Após concluir essa etapa, você está apto para trilhar seu caminho de sucesso como vendedor.

Para garantir o registro eficaz dos resultados é preciso viajar segunda a sexta, para visitar os clientes de sua base, devido a grande número de concorrência. Dessa forma, pude conhecer novos lugares e pessoas, e também aprimorei minha capacidade de observação, pois precisava prestar atenção nas prateleiras e os gostos de cada cliente, a fim de um bom relacionamento, obtendo um melhor ritmo de produtividade.

3.2.4. Fixando o conteúdo com as atividades práticas

Após o aluno concluir o teste e passar nas perguntas objetivas, ele será direcionado para a seção de aulas práticas. Essa seção é um pequeno menu localizado no canto inferior direito da tela, com instruções em forma de mensagens para que o aluno execute e pratique como realizar determinada tarefa. Isso pode incluir análise de dados em tabelas no Excel, formatação acadêmica de documentos no Word ou criação de apresentações interativas de slides no PowerPoint.

Cada menu representa fielmente o conteúdo abordado na aula e está separado por módulos e cursos, permitindo que o aluno acesse a prática correspondente ao tema estudado.

Embora a atividade seja voltada para o aluno, acompanhá-los me permitiu desenvolver o senso de resolução passo a passo, realizando uma tarefa de cada vez e administrando corretamente as etapas, seguindo o princípio de "dividir para conquistar". Essa habilidade, adquirida por meio da experiência, mostrou-se essencial na empresa em que estagiei. Além disso, essa consciência pode ser útil tanto na vida profissional quanto pessoal.

3.2.5. Reuniões.

Na etapa final do estágio, uma vez que estava por dentro das questões internas da empresa e já era de útil desempenho profissional, me foi permitida e solicitada a participação em reuniões administrativas da Emmarka estas, ocorrendo em períodos mensais, aonde reunia os vendedores da Paraíba com nosso gerente, para vídeo conferência com as demais empresas dos grupos, juntamente com o CEO da empresa.

Nelas foram abordadas os planos e implementações futuras através da leitura do mês ao qual passamos e, após breves debates acerca de como a prática das atividades propostas deveriam ser exercidas, eram desenvolvidas estratégias capazes o suficiente para que os projetos se adequassem ao contexto vivido.

Os futuros serviços, acordados na reunião, exigiam bastante empenho dos colaboradores, para que se fizesse um bom ciclo de funcionamento da distribuidora posso acrescentar que minhas relações com meus colegas de equipe era bem saudável, onde podíamos trabalhar alinhados por melhorias.

4. CONCLUSÃO

Conclui-se, portanto, a partir das atividades vivenciadas e aqui relatadas, que pude observar e compreender a relação existente entre a distribuição e as compras as farmácias, entendendo como, na prática, uma empresa organiza seu estoque e mercadoria para o melhor controle e saúde financeira, sempre mantendo um serviço de alta qualidade e técnicas importantes para qualquer empreendedor.

Deste modo, a partir do contato com os compradores e com os colegas de trabalho diariamente, habilidades comunicativas puderam ser desenvolvidas de maneira indispensável e que, sem estas experiências, não seria possível.

Portanto, mesmo que tenha sido difícil nos primeiros meses, tornou-se gratificante ver que, de uma forma ou de outra, estive prestando bom serviço e permitindo-as crescer profissionalmente. Afinal, é esta a essência do empreendedorismo.

REFERÊNCIAS

BRASIL. LEI 11.788, DE 25 DE SETEMBRO DE 2008. DISPÕE SOBRE ESTÁGIO DE ESTUDANTES. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm. Acesso: 25.05.2023.

<https://grupoelfa.com.br/sistema-distribuicao-medicamentos/>