INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA
CAMPUS GUARABIRA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

FABRICIA DE BRITO LUNA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO: VIVENCIANDO A ROTINA ADMINISTRATIVA DA REDEMAIS FARMÁCIA MENEZES

GUARABIRA-PB
2025

FABRICIA DE BRITO LUNA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO: VIVENCIANDO A ROTINA ADMINISTRATIVA DA REDEMAIS FARMÁCIA MENEZES

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial.

GUARABIRA-PB

2025

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

L961r Luna, Fabricia de Brito
Relatório de estágio: vivenciando a rotina administrativa da redemais farmácia Menezes / Fabricia de Brito Luna.- Guarabira, 2025.
16f.; il.; color.

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

"Orientação: Prof. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha."

Referências.

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

CDU 658(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 orientadora da aluna **Fabricia de Brito Luna** - matrícula 202213800008, declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado "**Relatório de estágio: vivenciando a rotina administrativa da Redemais Farmácia Menezes**", protocolado para avaliação final; o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota:**100 (cem)**.

Guarabira (PB), 19 de Março de 2025.

gov.br
Documento assinado digitalmente
MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA
Data: 27/03/2025 19:03:30-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Marusa Hitaly da Silva Cunha
Matrícula SIAPE 1688132

FABRICIA DE BRITO LUNA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO: VIVENCIANDO A ROTINA ADMINISTRATIVA DA REDEMAIS FARMÁCIA MENEZES

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial.

Aprovado em 19 de março de 2025.

gov.br Documento assinado digitalmente
MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA
Data: 27/03/2025 18:53:33-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Orientadora - IFPB)

gov.br Documento assinado digitalmente
MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA
Data: 27/03/2025 18:54:48-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Me. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Coordenadora de Estágio - IFPB)

gov.br Documento assinado digitalmente
JANICLEIA GABRIEL SILVA DO NASCIMENTO
Data: 27/03/2025 14:02:01-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Janicleia Gabriel Silva do Nascimento (Supervisora de Estágio – RedeMais Farmácia Menezes

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me permitir chegar até aqui, à minha família que sempre esteve ao meu lado, oferecendo apoio emocional e incentivo para que eu pudesse alcançar meus objetivos. Aos meus professores, por todos os conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Em especial a minha Orientadora Marusa Hitaly da Silva Cunha, pela orientação e apoio durante toda a jornada acadêmica. Sua experiência e dedicação foram fundamentais para o meu desenvolvimento e para a realização deste trabalho. Aos meus colegas por toda parceria, e aos amigos que me ajudaram e torceram para que essa conquista se tornasse possível.

RESUMO

Este relatório descreve as atividades desenvolvidas pela aluna Fabricia de Brito Luna, estagiária na empresa RedeMais Farmácia Menezes Sertãozinho-PB, durante o período de 6 de agosto de 2024 a 5 de dezembro de 2024, no setor administrativo. O relatório se inicia apresentando informações gerais sobre a empresa e o mercado farmacêutico no qual atua. Em seguida, passa-se ao relato das atividades desenvolvidas pela discente que atuou também na área de vendas, dando suporte ao atendimento ao cliente, desenvolvendo habilidades diversas, essenciais como técnicas de vendas e comunicação eficaz. A seguir, são também descritas as atividades de entrada e saída de mercadorias, controle de estoque, precificação e etiquetagem de produtos, balanço da loja sob o comando da proprietária, e atendimento ao público em geral. Conclui-se que o estágio proporcionou um aprendizado prático e uma experiência enriquecedora na vida profissional futura.

Palavras Chaves: Administrativo. Atendimento. Vendas. Comunicação.

ABSTRACT

This report describes the activities developed by student Fabricia de Brito Luna, an intern at RedeMais Farmácia Menezes Sertãozinho-PB, from August 6, 2024 to December 5, 2024, in the administrative sector. The report begins by presenting general information about the company and the pharmaceutical market in which it operates. Then, the report presents the activities developed by the student who also worked in the sales area, providing support to customer service, developing various essential skills such as sales techniques and effective communication. Also performing activities such as input and output of goods, inventory control, pricing and labeling of products, balance of the store under the command of the owner, and service to the general public. Resulting in practical learning and an enriching experience in the future professional life.

Keywords: Administrative. Service. Sales. Communication.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fachada da empresa 12

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO **09**
2. OBJETIVOS **11**
2.1 OBJETIVO GERAL **11**
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS **11**
3. RELATO DE ESTÁGIO **12**
3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA **12**
3.1.1 LOCAL DO ESTÁGIO E ASPECTOS FÍSICOS DA EMPRESA 12
3.1.2 DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO 13
3.1.3 PERFIL DA EMPRESA 13
3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS **13**
3.2.1 ENTRADA E SAÍDA DE MERCADORIAS 13
3.2.2 CONTROLE DE ESTOQUE 14
3.2.3 PRECIFICAÇÃO 14
3.2.4 BALANÇO DA LOJA 14
3.2.5 ATENDIMENTO AO PÚBLICO 14
4 CONCLUSÃO **15**
REFERÊNCIAS **16**

1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado é uma etapa crucial na formação acadêmica, proporcionando a integração entre teoria e prática. Pimenta e Gonçalves (2024) consideram que a finalidade do estágio é a de propiciar ao aluno uma aproximação à realidade na qual atuará.

Nesse contexto, o estágio surge como uma oportunidade para os estudantes aplicarem os conhecimentos adquiridos em sala de aula em situações reais, enfrentando os desafios do mercado e contribuindo para o crescimento e desenvolvimento das organizações.

No cenário atual, marcado pela competitividade e pela constante evolução tecnológica, as organizações enfrentam desafios cada vez mais complexos na área comercial. A globalização, as mudanças no comportamento do consumidor e as novas demandas do mercado exigem das empresas uma abordagem estratégica e inovadora para alcançar o sucesso.

Por meio do estágio supervisionado na área administrativa surge uma oportunidade valiosa para adquirir experiência prática, desenvolver habilidades específicas e compreender e conhecer a dinâmica do mercado e adquirir adaptabilidade e resiliência.

Esse relatório visa descrever as atividades de estágio desempenhadas na área administrativa da Empresa RedeMais Farmácia Menezes, no período de 05 de agosto de 2024 a 06 de dezembro de 2024, com carga horária de 20 horas semanais. A escolha pela realização deste se fundamenta na relevância e na abrangência desse campo de atuação. A área administrativa desempenha um papel fundamental no sucesso de qualquer organização, sendo responsável pela prospecção de clientes, pela gestão de vendas e pela maximização dos resultados financeiros.

Desta forma, atuando no setor administrativo de uma farmácia, o estágio proporciona a oportunidade de desenvolver habilidades técnicas e experiências práticas no gerenciamento de operações e suporte administrativo, e na análise de mercado.

Além disso, o mesmo oferece a oportunidade de desenvolver habilidades comportamentais, como comunicação, negociação, liderança, que são valorizadas pelo mercado de trabalho e fundamentais para o sucesso profissional.

Diante disso, o estágio tem como objetivo proporcionar uma experiência enriquecedora e relevante, que contribua para o desenvolvimento acadêmico e profissional do estagiário, bem como para o crescimento e sucesso da organização concedente.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Relatar as atividades desenvolvidas na empresa RedeMais Farmácia Menezes na área administrativa, com a finalidade de conciliar as práticas realizadas na empresa com o conteúdo teórico estudado durante o curso.

2.2 Objetivos específicos

- Apresentar as características físicas e o perfil da empresa;
- Descrever as atividades desenvolvidas no setor administrativo da empresa;
- Apontar os aspectos positivos e negativos vivenciados no estágio.

3 RELATO DE ESTÁGIO

3.1 Identificação da empresa

A seguir, passamos a descrever o local em que foi realizado o estágio, os dados básicos referentes ao mesmo, os aspectos físicos e infraestrutura da empresa, bem como seu perfil.

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

- Nome: RedeMais Farmácia Menezes
- Localização: Rua Presidente Getúlio Vargas, 159, Centro
- Cidade: Sertãozinho-PB
- Telefone: (83) 993022642
- WhatsApp: (83) 993954783
- E-mail: jane_cleiagabriel@hotmail.com

A farmácia possui uma estrutura física com um espaço reduzido, mas organizado e acolhedor. Conta com prateleiras bem posicionadas para a exposição dos produtos, e que permitem um bom atendimento e contato próximo com os clientes. A Figura 1, abaixo, mostra a fachada da empresa:

Figura 1: Fachada da empresa

Fonte: Acervo da Autora (2024)

3.1.2 Dados referentes ao estágio

- Data de início: 05 de agosto de 2024
- Data de término: 06 de dezembro de 2024
- Carga-horária semanal: 20 horas
- Carga-horária total: 300 horas
- Professora Orientadora: Profa. Marusa Hitaly da Silva Cunha

3.1.3 Perfil da empresa

A RedeMais Farmácia Menezes é uma rede de farmácias de pequeno porte, que oferece uma variedade de medicamentos, produtos de saúde, higiene e beleza, e seu principal foco é a venda de medicamentos essenciais e de uso diário, proporcionando a disponibilidade de uma diversidade de produtos e suprindo as necessidades da demanda local.

Tem sua equipe reduzida, mas composta por farmacêuticos e atendentes capacitados, que visam sempre ter uma boa relação com a comunidade, priorizando um atendimento mais humano, de qualidade, com foco na fidelização de seus clientes.

A RedeMais Farmácia Menezes, foi fundada em janeiro de 2014, e vem destacando cada vez seu espaço no mercado, buscando sempre sua expansão. Além de atuar na cidade de Sertãozinho-PB, a empresa também já conta com outras filiais, nas localidades de Curral de Cima-PB, Estacada (Distrito de Curral de Cima-PB) e Mamanguape-PB.

3.2 Atividades desenvolvidas

As principais atividades desenvolvidas na empresa RedeMais Farmácia Menezes durante o estágio na área administrativa são detalhadas a seguir.

3.2.1 Entrada e saída de mercadorias

Foram executadas atividades de recebimento e conferência de produtos, com o pedido realizado, além do registro de saídas relacionadas a vendas e devoluções. Os produtos são registrados no sistema de controle de estoque, incluindo as quantidades, lote e validade, preço e data de recebimento.

Por meio da entrada eletrônica de mercadorias de compra e venda, é feita a análise de porcentagem de lucros. O sistema utilizado é o Trier Drogarias. Com o recebimento das mercadorias, os produtos eram verificados e identificados e logo, encaminhados para armazenamento ou estocagem.

3.2.2 Controle de estoque

Esta atividade consistia na realização de contagens periódicas e monitoramento de itens em falta ou em excesso. Através do sistema de software, faz-se o cadastro de todos os produtos para o gerenciamento de ambos, sempre monitorando as datas de validade e quais ações tomar, com os itens próximos do vencimento.

3.2.3 Precificação

Foram desempenhadas atividades de atualização de preços e etiquetagem de produtos, considerando custos e promoções, bem como analisando a concorrência para se posicionar no mercado, levando em consideração sua margem de lucro.

A precificação dos produtos de perfumaria e higiene pessoal, era feita por meio da etiquetadora manual de preços e logo em seguida, os produtos eram posicionados em suas devidas prateleiras.

3.2.4 Balanço da loja

A estagiária também teve participação na análise de receitas, despesas e desempenho financeiro da farmácia. Participou também da contagem de estoque sem acúmulos, sob o comando da proprietária, com a supervisão dos 3 funcionários e suporte dos estagiários.

3.2.5 Atendimento ao público

Coube também à estagiária a atividade de proporcionar suporte ao público, esclarecendo dúvidas e gerenciando feedbacks para aprimorar o serviço. Era preciso entender as necessidades de cada cliente, oferecendo soluções adequadas, ouvi-lo sempre com atenção e orientá-lo sobre o uso correto dos medicamentos e outros produtos. Um bom atendimento impacta na fidelização e satisfação do cliente.

4 CONCLUSÃO

O estágio supervisionado na RedeMais Farmácia Menezes, foi uma etapa fundamental na minha formação acadêmica e profissional. Ao longo desse período, pude observar e participar das diversas funções administrativas, desde a organização de estoques até o atendimento ao cliente.

A vivência prática do estágio revelou a complexidade dos processos que sustentam o funcionamento de uma farmácia e a necessidade de uma boa comunicação entre a equipe. A convivência com a equipe e o aprendizado sobre a dinâmica de trabalho em grupo foram fundamentais para aprimorar minha capacidade de trabalho em equipe, algo essencial na área de Gestão Comercial.

Através da observação e participação nas rotinas diárias, pude perceber como uma boa administração impacta diretamente na satisfação dos clientes e na rentabilidade do estabelecimento. As atividades contribuíram para o entendimento dos processos administrativos e de gestão, garantindo eficiência.

Aprendi sobre a importância da organização de gestão do estoque, como também de manter um controle rigoroso sobre as entradas e saídas de produtos, minimizando perdas e da gestão do inventário, no controle de prazos de validade dos produtos, que são cruciais para evitar perdas e garantir a disponibilidade de medicamentos.

As experiências adquiridas no atendimento ao cliente foram fundamentais para desenvolver minhas habilidades de comunicação e empatia. Enfrentei desafios, como a necessidade de adaptação a um ambiente dinâmico e a pressão para atender rapidamente os clientes. Contudo, esses desafios me proporcionaram um crescimento significativo.

Por fim, o estágio não apenas solidificou o conhecimento acadêmico, mas também evidenciou a relevância de alinhar teoria e prática, algo que é essencial para o desenvolvimento de habilidades que podem ser aplicadas na vida profissional futura.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração.** 4. ed. Makron Books; McGraw-Hill, 1993.

PIMENTA, Selma Garrido; LIMA, Maria Socorro Lucena. **Estágio e Docência**: diferentes concepções**.** São Paulo: Cortez, 2004. Disponível em: <http://inbio.ufms.br/>. Acesso em: 11/09/2024.