



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

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

RAIANNY GONÇALVES MARTINS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO: UMA EXPERIÊNCIA
ADMINISTRATIVA NA EMPRESA REDEMAIS FARMÁCIA MENEZES**

**GUARABIRA-PB
2025**

RAIANNY GONÇALVES MARTINS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO: UMA EXPERIÊNCIA
ADMINISTRATIVA NA EMPRESA REDEMAIS FARMÁCIA MENEZES**

Relatório de Estágio apresentado à
Coordenação de Estágio do Instituto
Federal 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

M386r

Martins, Raianny Gonçalves

Relatório de estágio supervisionado: uma experiência administrativa na empresa redemais farmácia Menezes / Raianny Gonçalves Martins.- Guarabira, 2025.

20f.; il.; color.

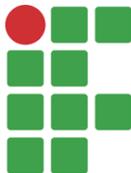
Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2025.

"Orientação: Prof. Me. José Augusto Lopes Viana."

Referências.

1. Administração de Empresa. 2. Atendimento ao cliente. 3. Controle de Estoque. 4. Farmácia. 5. 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 orientador da aluna **Raianny Gonçalves Martins**, matrícula **202213800004**, declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado **RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO: UMA EXPERIÊNCIA ADMINISTRATIVA NA EMPRESA REDEMAIS FARMÁCIA MENEZES**, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado com atribuição da seguinte nota: **90** (noventa).

Guarabira (PB), 28 de março de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br JOSE AUGUSTO LOPES VIANA
Data: 28/03/2025 12:30:04-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

José Augusto Lopes Viana
Matrícula SIAPE: 2181435

RAIANNY GONÇALVES MARTINS

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO: UMA EXPERIÊNCIA ADMINISTRATIVA NA EMPRESA REDEMAIS FARMÁCIA MENEZES

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

Aprovado em 24 de março de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 JOSE AUGUSTO LOPES VIANA
Data: 28/03/2025 12:31:56-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. José Augusto Lopes Viana (Orientador - IFPB)

Documento assinado digitalmente
 MARUSA HITALLY DA SILVA CUNHA
Data: 24/03/2025 10:33:47-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

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

Documento assinado digitalmente
 JANICLEIA GABRIEL SILVA DO NASCIMENTO
Data: 27/03/2025 14:06:12-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prop. Janicleia Gabriel Silva do Nascimento (Supervisora de Estágio)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me proporcionado a oportunidade de realizar este estágio e por ter colocado em meu caminho pessoas tão especiais. Agradeço aos meus pais, minha base, por sempre acreditarem em mim e me darem força para seguir em frente. Agradeço aos professores do instituto, ao Prof. José Augusto Lopes Viana, pela dedicação e por terem me auxiliado a superar os desafios deste trabalho. Agradeço também à RedeMais Farmácia Menezes por ter me proporcionado essa oportunidade de aprendizado. Agradeço a todos os meus colegas de trabalho pela acolhida e por terem tornado esse período tão agradável. Essa experiência foi muito mais do que um estágio, foi uma jornada de autoconhecimento e crescimento profissional.

RESUMO

Neste relatório de estágio, é apresentada a experiência profissional vivenciada na RedeMais Farmácia Menezes, enfatizando a integração entre os conhecimentos teóricos adquiridos no curso de Gestão Comercial e a prática administrativa na empresa. O objetivo principal é relatar as atividades desenvolvidas, que incluem o controle de entrada e saída de mercadorias, a conferência de estoque, a precificação, a elaboração de relatórios financeiros e o atendimento ao cliente, proporcionando uma compreensão dos processos que sustentam o funcionamento de uma farmácia. Na introdução, destaca-se a relevância do estágio como um elo entre teoria e prática, promovendo o desenvolvimento de habilidades essenciais para a formação profissional. O relatório também apresenta os objetivos gerais e específicos, que incluem descrever a estrutura da farmácia e realizar uma análise crítica das atividades observadas. No desenvolvimento, são detalhadas as atividades realizadas, como a importância do controle de estoque para a eficiência operacional, a atualização de preços conforme as normativas do setor e a necessidade de um atendimento ao cliente que vá além da simples venda. Essas experiências permitiram uma vivência prática que reforça a complexidade e os desafios da gestão farmacêutica. Por fim, a conclusão sintetiza os aprendizados adquiridos durante o estágio, ressaltando tanto os pontos positivos, como a eficiência dos processos e a importância do atendimento ao cliente, quanto as áreas que necessitam de melhorias, como a comunicação interna e a atualização de preços. Sugestões para otimização das operações da farmácia são apresentadas, visando fortalecer sua posição no mercado e promover uma cultura de excelência no atendimento.

Palavras-chave: Farmácia. Gestão. Administração. Aprendizagem.

ABSTRACT

In this internship report, the professional experience gained at RedeMais Farmácia Menezes is presented, emphasizing the integration between the theoretical knowledge acquired in the Commercial Management course and the administrative practice within the company. The main objective is to report the activities developed, which include the control of the entry and exit of goods, inventory checking, pricing, preparation of financial reports, and customer service, providing an understanding of the processes that underpin the operation of a pharmacy. The introduction highlights the relevance of the internship as a link between theory and practice, promoting the development of essential skills for professional training. The report also presents general and specific objectives, which include describing the structure of the pharmacy and conducting a critical analysis of the observed activities. In the development section, the activities carried out are detailed, such as the importance of inventory control for operational efficiency, updating prices in accordance with industry regulations, and the necessity of customer service that goes beyond mere sales. These experiences allowed for practical engagement that reinforces the complexity and challenges of pharmaceutical management. Finally, the conclusion synthesizes the lessons learned during the internship, highlighting both positive aspects, such as the efficiency of processes and the importance of customer service, as well as areas that require improvement, such as internal communication and price updates. Suggestions for optimizing the pharmacy's operations are presented, aiming to strengthen its market position and promote a culture of excellence in customer service.

Keywords: Pharmacy. Management. Administration. Learning.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fachada da empresa	12
-------------------------------------	----

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
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 Conferência do estoque	14
3.2.3 Precificação.....	15
3.2.4 Balanço da loja.....	16
3.2.5 Atendimento ao cliente.....	17
4. CONCLUSÃO	18
REFERÊNCIAS	20

1. INTRODUÇÃO

O estágio é um componente fundamental na formação acadêmica e profissional dos estudantes, funcionando como um elo entre teoria e prática. Ao proporcionar experiências reais de trabalho, permite que o estudante não apenas conheça o ambiente profissional, mas também desenvolva habilidades essenciais, como trabalho em equipe, responsabilidade e capacidade de adaptação. Beckhauser *et al.* (2020) observa que a articulação entre teoria e prática é um dos principais objetivos da formação superior, considerando o estágio como a oportunidade ideal para que essa articulação seja alcançada.

Além disso, Pimenta e Lima (2006) ressaltam que o estágio representa uma valiosa oportunidade para a inserção no mercado de trabalho, permitindo que o estudante atue em situações reais e contribuindo para a formação de sua identidade profissional. Adicionalmente, aponta que a experiência adquirida no estágio pode se tornar um diferencial competitivo na busca por uma colocação profissional, favorecendo a construção de uma rede de contatos que pode ser crucial para futuras oportunidades de emprego.

Dessa forma, a importância do estágio transcende a mera complementação técnica, uma vez que transforma o estudante em um profissional mais preparado e consciente sobre seu campo de atuação, contribuindo para seu desenvolvimento pessoal e profissional de maneira integral.

Na área administrativa, que é um dos pilares fundamentais do funcionamento eficaz de qualquer organização, o contato com práticas administrativas durante o estágio possibilita ao estudante compreender a importância da gestão dos recursos, da organização de processos e do papel essencial da comunicação no ambiente corporativo. Chiavenato (2012) define administração como o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades de uma organização com o objetivo de alcançar resultados desejados, enfatizando a relevância dessa área para a definição de estratégias e metas de uma empresa.

Além disso, uma boa gestão administrativa pode agilizar resultados e promover um ambiente de trabalho saudável, contribuindo para a satisfação dos colaboradores e a fidelização dos clientes. Durante o estágio, foi possível observar como os princípios de planejamento, organização e controle são aplicados na prática, e como

esses elementos impactam diretamente a performance e a cultura organizacional.

O conhecimento adquirido nessa área é essencial para o desenvolvimento profissional, pois proporciona uma visão abrangente dos processos que sustentam uma organização. Compreender a dinâmica da administração é fundamental para qualquer profissional que deseja atuar de maneira eficaz no mercado de trabalho. Assim, este relatório tem como objetivo relatar as experiências e aprendizados adquiridos na área administrativa durante o estágio, contribuindo para um melhor entendimento das funções e desafios enfrentados nesse campo.

Nesse contexto, a empresa RedeMais Farmácia Menezes, atuante no ramo farmacêutico, representa uma excelente oportunidade para os estagiários desenvolverem habilidades na área administrativa. A empresa oferece um ambiente propício para o aprimoramento de conhecimentos, permitindo a aplicação prática de conceitos e técnicas importantes para a gestão eficaz de uma farmácia.

Seguindo as diretrizes de especialistas em administração como Drucker (2001) e Chiavenato (2014), a RedeMais Farmácia Menezes destaca a importância de uma gestão eficiente, focada no atendimento ao cliente e na otimização dos processos internos. Essa abordagem evidencia a relevância do estágio como uma oportunidade de vivenciar na prática esses conceitos, contribuindo para a formação profissional dos estagiários.

Diante desse cenário, este relatório pretende apresentar as experiências, aprendizados e desafios enfrentados durante o período de estágio, compreendido entre os dias 05 de agosto e 06 de dezembro de 2024, na empresa RedeMais Farmácia Menezes. A vivência na área administrativa e o contato direto com os processos internos da empresa são fundamentais para o desenvolvimento de habilidades essenciais no mercado de trabalho. O estágio na empresa certamente representa uma etapa crucial na formação e preparação dos estudantes para a carreira profissional.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Relatar as atividades desenvolvidas na RedeMais Farmácia Menezes, com o objetivo de integrar as práticas administrativas realizadas na empresa com o conhecimento adquirido durante o curso.

2.2 Objetivos Específicos

- Descrever a estrutura e as características físicas da farmácia;
- Descrever as ações administrativas desenvolvidas na farmácia;
- Analisar de forma crítica os pontos positivos e negativos observados durante as atividades realizadas.

3. RELATO DE ESTÁGIO

3.1 Identificação da empresa

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa.

- **Nome:** RedeMais Farmácia Menezes
- **Localização:** Rua Presidente Getúlio Vargas, 159, Centro
- **Telefone:** (83) 99302-2642
- **E-mail:** Jane_cleiagabriel@hotmail.com
- **Funcionamento:** Segunda-feira a sexta-feira: 7h às 21h; sábado e domingo das 7h às 21h.

Conforme ilustrado na (Figura 1), fachada da farmácia apresenta uma estrutura moderna e acessível, com seções bem definidas para medicamentos, produtos de higiene e beleza, além de um espaço para atendimentos farmacêuticos. As prateleiras são organizadas e de fácil acesso, favorecendo a experiência do cliente.

Figura 1 – Fachada da empresa



Fonte: Acervo do autor (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.
- Professor orientador: Prof. José Augusto Lopes Viana.

3.1.3 Perfil da empresa

A RedeMais Farmácia Menezes é uma rede de farmácias de pequeno porte, focada na venda de medicamentos, produtos de saúde e bem-estar. A estrutura organizacional é composta por um gerente, farmacêuticos responsáveis pelo atendimento e assistentes, que desempenham atividades de reposição e controle de estoque. A farmácia se destaca no mercado local pela qualidade no atendimento e pela variedade de produtos oferecidos.

A RedeMais Farmácia Menezes foi fundada em janeiro de 2014 e, desde então, vem ampliando seu espaço no mercado, investindo em tecnologia e capacitação de seus funcionários para oferecer um atendimento diferenciado aos clientes.

3.2 Atividades desenvolvidas

Serão apresentadas as principais atividades realizadas durante o estágio na RedeMais Farmácia Menezes. As atividades foram subdivididas por setor e descrevem o que foi realizado, como foi realizado, o motivo da realização e a aprendizagem obtida em cada tarefa.

3.2.1 Entrada e saída de mercadorias

Uma das atividades fundamentais desenvolvidas foi o registro e controle de entrada e saída de mercadorias. Essa prática é essencial para a manutenção da organização do estoque e para a garantia de que todos os produtos estejam disponíveis para os clientes, além de evitar perdas e faltas que poderiam comprometer a operação do estabelecimento.

Segundo Alves (2021), a movimentação de mercadorias é um componente crucial na cadeia de suprimentos, pois envolve o planejamento, a execução e o

controle das operações logísticas, visando garantir a eficiência na distribuição dos produtos. O autor enfatiza a importância de métodos adequados para a movimentação, que não apenas otimizam o armazenamento e a manipulação, mas também reduzem custos e melhoram o atendimento ao cliente. Assim, uma gestão eficaz desses processos contribui significativamente para a competitividade das empresas no mercado.

A execução dessa tarefa foi realizada por meio do uso do sistema de gestão de estoque chamado Trier Drogarias, uma ferramenta crucial que permite monitorar em tempo real as movimentações dos produtos. O sistema foi utilizado para registrar cada nova mercadoria que chegava à farmácia, assim como os produtos que eram vendidos ou retirados do estoque. Essa padronização no registro facilitou o acompanhamento das quantidades disponíveis, a validade dos produtos e o planejamento das reposições necessárias.

O motivo por trás da realização desse controle é garantir que todas as mercadorias sejam devidamente contabilizadas. A falta de um bom controle pode levar a sérios problemas, como a escassez de medicamentos essenciais ou o acúmulo de produtos vencidos, resultando em prejuízos financeiros e na insatisfação dos clientes. Na área farmacêutica, a precisão nos registros é fundamental não apenas para a gestão do estoque, mas também para manter a segurança dos pacientes e a confiabilidade da farmácia.

A atuação neste processo proporcionou uma compreensão mais profunda dos processos logísticos envolvidos na administração do estoque e da importância de uma gestão eficiente. Cada entrada e saída de mercadorias deve ser registrada, pois pequenas falhas podem resultar em grandes consequências. Dessa forma, essa atividade não apenas contribui para a organização do local de trabalho, mas também reforça a responsabilidade na manipulação e na distribuição de produtos que afetam diretamente a saúde das pessoas.

3.2.2 Conferência do estoque

Esta atividade é essencial para assegurar que os dados registrados no sistema de gestão correspondam aos produtos efetivamente disponíveis nas prateleiras. A conferência do estoque teve início com a preparação, que envolveu a organização dos produtos na área de armazenamento e a definição de uma metodologia adequada para a contagem. Seguiu-se um procedimento em que cada item foi retirado da

prateleira, conferido individualmente e comparado com as informações registradas no sistema. Essa comparação detalhada permitiu observar diferenças, que podem resultar de erros de lançamento ou quebras, garantindo assim a precisão das informações.

Um dos principais motivos para a realização de especificações como essa é a necessidade de identificar e corrigir quaisquer incertezas entre o estoque físico e o sistema. Essas discrepâncias não apenas impactam a gestão interna da farmácia, mas podem também afetar negativamente o atendimento ao cliente, caso um produto esteja listado como disponível, enquanto não está. Com a conferência, é possível garantir que todos os produtos necessários para a venda estejam ao alcance dos clientes, contribuindo para a eficiência do atendimento e para a satisfação do consumidor.

Segundo Paoleschi (2018), um autor reconhecido na área de logística, com foco especial em gestão de estoques e armazenagem. Sua obra "Estoques e Armazenagem" aborda conceitos fundamentais e práticas essenciais para a eficiência na gestão de suprimentos, destacando a importância de um controle rigoroso dos estoques para evitar excessos e rupturas. Discute técnicas de organização de armazéns, a influência da tecnologia na gestão de estoques e a necessidade de uma estratégia alinhada às demandas do mercado. O autor também enfatiza a relação entre a gestão de estoques e a satisfação do cliente, apontando que uma gestão eficiente pode resultar em diminuição de custos e aumento na competitividade das empresas.

Além disso, a atividade de conferência do estoque proporciona organização e atenção aos detalhes. Entretanto, trabalhar com medicamentos requer uma responsabilidade ainda maior, considerando que a legislação relacionada ao controle e armazenamento desses produtos é rigorosa. Ao longo deste processo, é possível aprofundar o conhecimento sobre a normatização, a importância dos prazos de validade e a necessidade de manter registros precisos, não apenas para a conformidade legal, mas também para a segurança dos pacientes.

3.2.3 Precificação

A precificação é um dos elementos mais críticos em qualquer negócio, e na indústria farmacêutica, sua importância se torna ainda mais evidente. Desse modo, realizar atualização e verificação das etiquetas de preço dos produtos, é um processo essencial para garantir a clareza e a precisão das informações apresentadas aos

consumidores.

O procedimento começa com uma análise detalhada das tabelas de preços, onde são verificadas as tarifas praticadas e comparadas com as diretrizes do mercado. A partir dessa análise, novos preços são aplicados nas etiquetas dos produtos, considerando fatores como concorrência, demanda e as normativas regulamentares estabelecidas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária. É fundamental que os preços estejam não apenas alinhados com as práticas do mercado, mas também em conformidade com a legislação vigente, garantindo, assim, a segurança dos consumidores e a ética nas transações comerciais.

Esse processo de atualização de preços não serve apenas para garantir a competitividade da farmácia, mas também para oferecer transparência ao consumidor. Com preços corretos e bem etiquetados, os clientes podem realizar escolhas informadas, o que fortalece a relação de confiança entre a farmácia e sua clientela. A eficiência nesse processo reflete diretamente nas vendas, uma vez que preços adequados podem impactar na decisão de compra dos consumidores.

3.2.4 Balanço da loja

A preparação de relatórios mensais de vendas e lucros é uma atividade fundamental para a gestão financeira do estabelecimento. Esse processo envolve cuidadosamente a compilação de dados de vendas, onde são analisadas informações detalhadas sobre o desempenho dos produtos e serviços oferecidos.

Para realizar essa tarefa são utilizadas ferramentas de gestão no sistema chamado Trier Drogaria, que facilitaram a coleta e a organização dos dados, permitindo uma comparação eficiente com os meses anteriores. Essa análise comparativa não só proporcionou uma visão clara sobre o fluxo de vendas, mas também possibilitou a identificação de tendências e padrões, que são cruciais para a tomada de decisões estratégicas.

O principal motivo para a realização desse balanço é a avaliação do desempenho financeiro da farmácia. Com esses relatórios, é possível identificar áreas que precisam de melhorias, seja na renovação do estoque, nas promoções ou mesmo na abordagem ao cliente. Essa reflexão crítica sobre os números ajuda a formular ações que visam otimizar os resultados, contribuindo para a sustentabilidade e crescimento do negócio.

A importância da análise de dados na gestão financeira com informações

assertivas é essencial para a construção de estratégias eficazes. Essa familiarização com os números e com a gestão financeira não apenas amplia o conhecimento técnico, também reforça a conexão entre teoria e prática.

3.2.5 Atendimento ao cliente

A importância do atendimento ao público deve ser vista como uma das funções essenciais para o sucesso do negócio. O papel de atender clientes vai além de simplesmente realizar vendas, trata-se de oferecer uma experiência que desperte a confiança e a satisfação dos consumidores. Nesse contexto, o trabalho consistiu em esclarecer dúvidas sobre os produtos, orientar na escolha dos itens adequados e proporcionar um atendimento personalizado a cada cliente que se aproximava no balcão.

Utilizando técnicas de comunicação eficaz, como escuta ativa e empatia, é possível identificar as necessidades dos clientes de maneira mais precisa. O conhecimento aprofundado dos produtos disponíveis é fundamental para responder às perguntas e oferecer as melhores soluções, desde medicamentos até itens de cuidados pessoais. A cada interação fica evidente como a informação correta e o atendimento cordial podem fazer a diferença na experiência do cliente.

O principal objetivo desse atendimento é proporcionar uma experiência positiva que não apenas atenda às necessidades imediatas do cliente, mas que contribua para a fidelização e o retorno dos consumidores à farmácia. A cada cliente satisfeito reforçaram a importância do papel da farmácia na promoção da saúde e do bem-estar.

Além disso, habilidades interpessoais que permitiam lidar com diferentes perfis de clientes, além de ampliar o conhecimento sobre os produtos da farmácia, compreendendo suas aplicações e benefícios, um atendimento humanizado e atencioso, características fundamentais em qualquer estabelecimento que preze pela qualidade no serviço ao público.

4. CONCLUSÃO

O estágio na RedeMais Farmácia Menezes proporcionou uma experiência enriquecedora na qual se aprendeu a importância da gestão de estoque, a realizar atendimento ao cliente de forma personalizada e a utilizar sistemas de gestão para otimizar processos. Além disso, a oportunidade de lidar com situações inesperadas, como a falta de um medicamento, proporcionou o aprimoramento da capacidade de resolução de problemas e de trabalho sob pressão. Essa experiência motivou a busca por conhecimento na área de gestão de cadeia de suprimento e a contribuir para otimização dos processos logísticos em empresas do setor farmacêutico.

O estágio permitiu a vivência prática de diversas atividades essenciais para o funcionamento eficiente de uma farmácia. As tarefas executadas, como o controle de entrada e saída de mercadorias, a conferência do estoque, a precificação, a elaboração de relatórios de vendas e o atendimento ao cliente, demonstraram a complexidade envolvida na gestão desse tipo de estabelecimento. A oportunidade de trabalhar com ferramentas específicas, como o sistema Trier Drogarias, contribuiu para a organização e a precisão das operações, refletindo um ambiente de trabalho estruturado e focado em resultados.

Entre os pontos positivos, destacou-se a praticidade e a agilidade no processo de controle de estoque, que, através da utilização do sistema de gestão, favoreceu a eficiência e a redução de erros. O atendimento ao cliente também se evidenciou como um aspecto vital, pois a capacitação em comunicação e escuta ativa possibilitou um atendimento mais personalizado, gerando satisfação e confiança nos consumidores. Além disso, a conferência do estoque garantiu a integridade dos dados e contribuiu para a otimização do espaço físico da farmácia, refletindo em melhores resultados de vendas.

Por outro lado, algumas lacunas foram identificadas durante o estágio. A necessidade de melhorar a comunicação interna entre os setores foi um dos aspectos que se destacaram, já que a falta de integração poderia resultar em inconsistências no atendimento ao cliente e na gestão do estoque. Ademais, a atualização de preços, embora realizada com regularidade, poderia ser incrementada com análises mais profundas de mercado e *feedbacks* diretos dos consumidores, assegurando uma adequação constante às preferências e necessidades dos clientes.

Para aprimorar ainda mais a operação da farmácia, sugere-se a implementação

de treinamentos regulares para os colaboradores, visando desenvolver habilidades técnicas e interpessoais. A introdução de um sistema de *feedback* dos clientes também poderia fornecer *insights* valiosos sobre a experiência de compra. Finalmente, uma avaliação periódica dos processos internos permitiria identificar áreas que necessitam de melhorias, garantindo uma gestão proativa e fortalecendo a posição da RedeMais Farmácia Menezes no mercado. Essa abordagem integrativa não só potencializaria o desempenho da farmácia, como também promoveria uma cultura de excelência no atendimento e na gestão farmacêutica.

REFERÊNCIAS

ALVES, Daniel. **Processos de movimentação de mercadorias**. 1. ed. São Paulo: Editora Edgard Blücher Ltda., 2021.

BECKHAUSER, Sheila Patrícia Ramos; SOUZA, Júlio Cesar Lopes de; PARISOTTO, Iara Regina dos Santos; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. **Orientação de estágio em administração: aproximando teoria e prática?** Revista Brasileira de Ensino Superior, [S.l.], v. 5, n. 2, p. 1862, out. 2020. Disponível em: <https://seer.atitus.edu.br/>. Acesso em: 03 ago. 2024.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 5. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

_____, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 10. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **O melhor de Peter Drucker: A administração. The essential Drucker on management**. Tradução de Arlete Simille Marques. São Paulo: Nobel, 2001.

PAOLESCHI, Bruno. **Estoques e armazenagem**. 1. ed. São Paulo: Editora Érica, 2018.

PIMENTA, Selma Garrido; LIMA, Maria Socorro Lucena. Estágio e docência: diferentes concepções. **Revista Poíesis**, v. 3, n. 3 e 4, p. 5-24. 2006.