



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL
CAMPUS OIAPOQUE

CAMILA LORRANY RODRIGUES DA SILVA

VALÉRIA ARAÚJO LIMA FALCÃO

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO COMERCIAL NA FARMÁCIA MUNICIPAL DE
OIAPOQUE: otimização de processos e qualidade no atendimento.**

OIAPOQUE

2025

CAMILA LORRANY RODRIGUES DA SILVA

VALÉRIA ARAÚJO LIMA FALCÃO

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO COMERCIAL NA FARMÁCIA MUNICIPAL DE
OIAPOQUE: otimização de processos e qualidade no atendimento.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a coordenação do Curso Superior de tecnologia em Gestão Comercial, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá, Campus Oiapoque, como Requisito Avaliativo para Obtenção de Título de tecnólogo em Gestão Comercial. Sob a orientação da Prof. Dr. Marcelo Victor Tavares Costa.

OIAPOQUE

2025

CAMILA LORRANY RODRIGUES DA SILVA

VALÉRIA ARAÚJO LIMA FALCÃO

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO COMERCIAL NA FARMÁCIA MUNICIPAL DE OIAPOQUE: otimização de processos e qualidade no atendimento.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a coordenação do Curso Superior de tecnologia em Gestão Comercial, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá, Campus Oiapoque, como Requisito Avaliativo para Obtenção de Título de tecnólogo em Gestão Comercial.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente



MARCELO VICTOR TAVARES COSTA

Data: 05/05/2026 11:52:35-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Esp. Marcelo Victor Tavares Costa (Orientador)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá

Documento assinado digitalmente



ADRIANO MACEDO DUARTE

Data: 06/05/2026 09:38:14-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. Adriano Macedo Duarte
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá

Documento assinado digitalmente



DANIELA MOURA SOARES

Data: 06/05/2026 10:34:50-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Me. Daniela Moura Soares
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá

Apresentado em: 11/12/2025

Conceito/Nota: 8,76

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus pela sabedoria e perseverança ao longo desta jornada. Aos nossos familiares, por todo apoio e incentivo incondicional. Agradecemos também aos professores do Instituto Federal do Amapá – Campus Oiapoque, em especial ao nosso orientador Prof. Marcelo Victor Tavares Costa, pelo suporte e dedicação neste processo. Por fim, somos gratas aos usuários da farmácia municipal de Oiapoque, que gentilmente participaram desta pesquisa, contribuindo significativamente para a construção deste importante trabalho de pesquisa de conclusão de curso.

RESUMO

O presente trabalho analisa a importância da gestão comercial para o desenvolvimento da atividade da farmácia municipal de Oiapoque. Em um cenário de crescente concorrência no varejo farmacêutico, a eficiência na administração dos recursos, a otimização dos processos internos e a excelência no atendimento ao cliente emergem como pilares estratégicos para o sucesso e a sustentabilidade do estabelecimento. Este estudo tem como objetivo geral investigar como a aplicação de práticas de gestão comercial pode impactar positivamente a performance da farmácia local, abordando especificamente a otimização de processos — como gestão de estoque — e a qualidade no atendimento. A metodologia adotada combina abordagens quantitativa e qualitativa, utilizando como instrumentos a aplicação de questionários com usuários do serviço e a observação direta do funcionamento do estabelecimento do município. Espera-se que os resultados demonstrem a correlação direta entre uma gestão comercial estruturada e a melhoria de indicadores de desempenho, como o aumento da demanda e a satisfação dos usuários. As conclusões deste trabalho visam fornecer um diagnóstico sobre o panorama atual da gestão na farmácia municipal, além de propor diretrizes que possam auxiliar os gestores locais a aprimorarem suas práticas, fortalecendo seus negócios e contribuindo para a qualidade dos serviços de saúde ofertados à população.

Palavras-chave: gestão comercial; otimização de processos; qualidade no atendimento; farmácia pública; Oiapoque.

ABSTRACT

This paper analyzes the importance of commercial management for the development and competitiveness of pharmacies in the municipality of Oiapoque. In a scenario of increasing competition in the pharmaceutical retail sector, efficient resource management, optimization of internal processes, and excellence in customer service emerge as strategic pillars for the success and sustainability of these establishments. The overall objective of this study is to investigate how the application of commercial management practices can positively impact the performance of local pharmacies, specifically addressing process optimization—such as inventory management, pricing strategies, and marketing—and service quality. The methodology adopted combines quantitative and qualitative approaches, using questionnaires administered to managers and direct observation of pharmacy operations in the region. The results are expected to demonstrate a direct correlation between structured commercial management and improved performance indicators, such as increased profitability and customer loyalty. The conclusions of this study aim to provide a diagnosis of the current management landscape in Oiapoque pharmacies, as well as propose guidelines that can help local managers improve their practices, strengthening their businesses and contributing to the quality of healthcare services offered to the population.

Keywords: commercial management; process optimization; quality of service; public pharmacy; Oiapoque

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1	A Gestão Comercial no Varejo Farmacêutico	9
2.2	Otimização de Processos em Farmácias	10
2.3	A Qualidade no Atendimento como Diferencial Competitivo	10
2.4	Funções e Atribuições da Gestão Comercial na Farmácia Municipal	11
2.5	Estratégias de Otimização de Processos na Gestão Comercial	12
2.5.1	Informatização e uso de tecnologias de gestão.....	12
2.5.2	Organização e controle eficaz de estoques.....	13
2.5.3	Capacitação e envolvimento da equipe.....	13
2.5.4	Planejamento de compras e parcerias estratégicas.....	14
2.5.5	Monitoramento por indicadores de desempenho.....	14
3	METODOLOGIA	15
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	17
4.1	Perfil dos Participantes	17
4.2	Organização do Processo de Retirada de Medicamentos	17
4.3	Disponibilidade de Medicamentos	18
4.4	Qualidade das Orientações Farmacêuticas	18
4.5	Avaliação Geral do Atendimento	19
5	ANÁLISE INTEGRADA DOS RESULTADOS	20
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
	REFERÊNCIAS	23

1. INTRODUÇÃO

A assistência farmacêutica no Brasil é um componente fundamental do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo à população o acesso gratuito a medicamentos essenciais. As farmácias municipais, como estabelecimentos públicos de saúde, desempenham um papel estratégico na concretização desse direito constitucional, sendo responsáveis pela dispensação de medicamentos e pela orientação farmacêutica aos usuários. No entanto, para que esse serviço seja prestado com qualidade e eficiência, é imprescindível que os gestores públicos apliquem princípios de gestão comercial, ainda que em um contexto não mercantil, visando a otimização dos recursos disponíveis e a maximização da satisfação do cidadão.

A gestão comercial, quando adaptada ao setor público, abrange um conjunto de práticas que visam otimizar os resultados de um serviço, envolvendo desde o planejamento e controle de estoque até a organização dos fluxos de atendimento e, fundamentalmente, a qualidade no relacionamento com o usuário. Para as farmácias municipais, que não são apenas pontos de dispensação, mas também espaços de promoção da saúde, a excelência na gestão assume uma importância crítica: assegurar a disponibilidade contínua de medicamentos, garantir a segurança do paciente através de orientações adequadas e proporcionar um atendimento humanizado que respeite a dignidade do cidadão.

O município de Oiapoque, localizado no extremo norte do estado do Amapá, em uma região de fronteira com a Guiana Francesa, apresenta características socioeconômicas e geográficas peculiares que impõem desafios específicos à gestão da saúde pública. A distância dos grandes centros distribuidores, as dificuldades logísticas para o transporte de medicamentos e o perfil específico da demanda local exigem dos gestores uma capacidade de planejamento e adaptação apurada. Nesse contexto, a Farmácia Municipal de Oiapoque desempenha um papel vital no atendimento à população, sendo muitas vezes a única alternativa de acesso a medicamentos para parcela significativa dos cidadãos.

Diante disso, este trabalho se propõe a investigar a seguinte problemática: Qual a importância da aplicação de princípios de gestão comercial, focados na otimização de processos e na qualidade do atendimento, para o aprimoramento do serviço prestado pela Farmácia Municipal de Oiapoque?

O objetivo geral deste estudo é analisar a influência das práticas de gestão comercial na qualidade do serviço prestado pela Farmácia Municipal de Oiapoque, sob a perspectiva dos usuários.

Como objetivos específicos, busca-se:

- a) Avaliar a percepção dos usuários sobre a organização do processo de retirada de medicamentos;
- b) Identificar os desafios relacionados à disponibilidade de medicamentos e à gestão de estoque;
- c) Analisar a qualidade das orientações farmacêuticas prestadas aos usuários;
- d) Mensurar o nível de satisfação geral dos usuários com o atendimento recebido;
- e) Propor diretrizes e recomendações para o aprimoramento da gestão e da qualidade do serviço prestado.

Justifica-se a relevância deste estudo pela carência de pesquisas voltadas para a gestão de farmácias públicas em regiões de fronteira como Oiapoque. As conclusões aqui apresentadas poderão servir como um recurso valioso para os gestores públicos municipais, fornecendo um diagnóstico baseado na percepção dos usuários e subsídios para a tomada de decisões que visem o aprimoramento do serviço. Além disso, o trabalho contribui para o campo acadêmico ao aplicar conceitos de administração e gestão comercial ao contexto da saúde pública, fomentando a discussão sobre as melhores práticas para a assistência farmacêutica e promovendo a profissionalização da gestão em um segmento essencial para a garantia do direito à saúde da população.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A Gestão Comercial no Varejo Farmacêutico

A gestão comercial no varejo farmacêutico é um campo multifacetado que exige dos gestores uma combinação de conhecimentos técnicos sobre produtos e uma aguçada visão de negócios. Conforme aponta Gilson Coelho (2023), a gestão de uma farmácia vai muito além da simples dispensação de medicamentos, englobando áreas críticas como gestão de estoque, estratégias de precificação, marketing e gestão financeira. O autor ressalta que, em um mercado competitivo, a consultoria especializada surge como um diferencial, pois permite a implementação de sistemas eficientes e a antecipação de tendências de mercado. A complexidade do setor reside no fato de que as farmácias são, ao mesmo tempo, empresas que buscam lucratividade e estabelecimentos de saúde com grande responsabilidade social.

Nessa mesma linha, Chisholm-Burns et al. (2012) destacam que a gestão farmacêutica moderna requer habilidades em liderança, marketing e finanças. A capacidade de um gestor de farmácia de planejar, organizar e controlar as operações diárias é diretamente proporcional ao sucesso do estabelecimento. Os autores defendem que a profissionalização da gestão é um caminho sem volta para o setor, onde a tomada de decisão baseada em dados e a implementação de estratégias bem definidas são cruciais para a sobrevivência e o crescimento no longo prazo.

No contexto de municípios afastados e com limitações logísticas, como o município de Oiapoque, a gestão comercial torna-se ainda mais essencial. A distância dos grandes centros e as dificuldades de transporte exigem um planejamento mais rigoroso dos estoques, com atenção especial aos prazos de validade dos medicamentos, à previsão de consumo e à reposição de insumos. Nessas localidades, a eficiência da gestão pode representar a diferença entre o acesso ou não a medicamentos essenciais para a população.

Portanto, a gestão comercial é um componente estratégico tanto para organizações privadas quanto públicas. Sua atuação contribui para o alcance de metas, a satisfação dos clientes ou usuários, e o fortalecimento da imagem institucional. Investir em uma gestão comercial eficiente significa adotar uma visão integrada, planejada e orientada para resultados, fundamentais em qualquer contexto organizacional.

2.2. Otimização de Processos em Farmácias

A otimização de processos é um dos pilares da gestão comercial moderna e visa aprimorar a eficiência operacional, reduzir custos e eliminar gargalos que comprometem a produtividade. No contexto farmacêutico, a otimização pode ser aplicada em diversas frentes, desde o atendimento ao cliente até a gestão do estoque. Lucas Sabadini (2023) demonstra, através de exemplos práticos, como a tecnologia pode ser uma grande aliada nesse processo. A automação de tarefas, como o escaneamento de receitas médicas via celular, pode reduzir significativamente o tempo de atendimento e minimizar erros, melhorando a experiência do cliente e liberando a equipe para se dedicar a atividades de maior valor agregado.

O autor enfatiza que a otimização começa com o mapeamento detalhado dos processos existentes. É preciso entender cada etapa do fluxo de trabalho para identificar pontos de melhoria. A implementação de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) é outra estratégia fundamental para garantir a consistência e a qualidade das operações, além de facilitar o treinamento de novos colaboradores. A padronização, segundo Sabadini, não apenas economiza tempo, mas também fortalece a marca da farmácia, que passa a ser reconhecida pela sua organização e eficiência.

2.3 A Qualidade no Atendimento como Diferencial Competitivo

Em um mercado onde os produtos são, em grande parte, comoditizados, a qualidade no atendimento ao cliente emerge como o principal diferencial competitivo para as farmácias. Conforme o portal Neo Química (2023), a interação entre o profissional de farmácia e o cliente é uma das mais eficientes ferramentas de marketing do setor. Um atendimento empático, atencioso e resolutivo não apenas satisfaz uma necessidade imediata, mas também constrói um relacionamento de confiança que resulta na fidelização do consumidor.

A qualidade no atendimento, no entanto, não é um ato isolado, mas um conjunto de práticas que devem ser cultivadas em toda a equipe. Isso inclui desde o conhecimento profundo sobre os produtos e suas indicações até o desenvolvimento de habilidades comportamentais, como a empatia e a comunicação assertiva. O artigo da Neo Química destaca a importância de se conhecer o cliente, entender suas necessidades e superar suas expectativas. A capacitação contínua da equipe, através de treinamentos e workshops, é essencial para garantir um padrão de excelência no atendimento e transformar clientes em

verdadeiros fãs da marca. A combinação de um processo otimizado com um atendimento de alta qualidade cria um ciclo virtuoso que impulsiona as vendas e fortalece a posição da farmácia no mercado.

2.4 Funções e atribuições da gestão comercial na farmácia municipal

A gestão comercial, quando aplicada ao setor público, adquire características específicas, voltadas à eficiência na prestação de serviços essenciais à população. No contexto da saúde pública brasileira, a gestão de unidades farmacêuticas, como farmácias municipais, exige não apenas conhecimento técnico, mas também habilidade em coordenar recursos, estoques, atendimento e logística para assegurar o acesso contínuo e adequado a medicamentos. Em municípios mais distantes dos grandes centros urbanos, como Oiapoque, essas exigências tornam-se ainda mais desafiadoras.

O município de Oiapoque por estar geograficamente afastado dos centros de distribuição e enfrentando dificuldades logísticas — como estradas precárias, limitações no transporte fluvial e aéreo, além de clima adverso em determinadas épocas do ano — a manutenção de estoques regulares de medicamentos na farmácia municipal representa uma tarefa complexa. Soma-se a isso a dependência de processos burocráticos para aquisição pública, que muitas vezes atrasam o fornecimento dos insumos essenciais.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022), Oiapoque possui uma população estimada em cerca de 21 mil habitantes, muitos dos quais dependem exclusivamente do Sistema Único de Saúde (SUS). A farmácia municipal, portanto, assume papel central no atendimento à saúde da comunidade, especialmente nas áreas mais vulneráveis e de difícil acesso. A escassez ou a má gestão de medicamentos pode resultar em agravamento de doenças, aumento da demanda hospitalar e insatisfação da população.

Em um relatório do Conselho Federal de Farmácia (2021), foi destacado que o controle ineficiente de estoques, a falta de qualificação na gestão e a ausência de planejamento estratégico ainda são desafios comuns nas farmácias públicas brasileiras. Isso reforça a necessidade de implementar modelos de gestão comercial adaptados à realidade pública, com foco em previsibilidade de demanda, controle de validade dos produtos, integração de dados e melhoria do fluxo de atendimento.

Tendências recentes na administração pública apontam para a incorporação de ferramentas da iniciativa privada, como a gestão por resultados e o uso de indicadores de desempenho. Municípios que adotaram sistemas informatizados de controle de estoque, capacitação da equipe farmacêutica e estratégias logísticas eficazes conseguiram reduzir perdas, melhorar a qualidade do atendimento e garantir maior disponibilidade de medicamentos. Em regiões isoladas, como Oiapoque, essas melhorias são ainda mais relevantes, pois compensam as dificuldades estruturais com planejamento e organização.

2.5 Estratégias de otimização de processos na gestão comercial

A busca por maior eficiência e qualidade nos serviços públicos de saúde, especialmente nas farmácias públicas, exige a adoção de estratégias de gestão comercial que permitam maior controle, previsibilidade e agilidade nos processos. Essas estratégias envolvem desde a modernização tecnológica até a capacitação da equipe, e devem ser adaptadas à realidade local, considerando limitações estruturais, orçamentárias e geográficas.

2.5.1 Informatização e uso de tecnologias de gestão

A informatização é uma das principais ferramentas para modernizar a gestão comercial. Softwares específicos, como o **Sistema Hórus**, desenvolvido pelo Ministério da Saúde, têm sido amplamente utilizados para o controle de estoques e dispensação de medicamentos no âmbito do SUS. Esses sistemas possibilitam maior rastreabilidade, geração de relatórios, controle de vencimentos e melhoria na gestão das demandas (BRASIL, 2021).

Em contextos como o de Oiapoque, onde há dificuldades logísticas, o uso da tecnologia pode compensar parte das limitações estruturais. Por exemplo, o controle informatizado evita perdas por vencimento e garante que os medicamentos em falta sejam rapidamente identificados e solicitados.

2.5.2 Organização e controle eficaz de estoques

A correta gestão de estoques é fundamental para garantir o abastecimento regular. A aplicação de métodos como o **PEPS (primeiro a entrar, primeiro a sair)** permite evitar o desperdício por vencimento de medicamentos, que, segundo dados da Anvisa, corresponde a cerca de 5% dos estoques públicos nacionais (ANVISA, 2022).

A realização de **inventários periódicos**, a definição de estoques mínimos e máximos e o monitoramento da sazonalidade de doenças locais são estratégias que podem ser aplicadas na farmácia municipal de Oiapoque para evitar rupturas no abastecimento.

2.5.3 Capacitação e envolvimento da equipe

Para Chiavenato (2014), a capacitação contínua é um dos pilares da administração eficaz. No setor público, especialmente em unidades de saúde, é essencial que a equipe esteja preparada para lidar com sistemas de gestão, processos de compras públicas e atendimento ao cidadão. Em Oiapoque, capacitar os profissionais da farmácia para o uso do Sistema Hórus e para práticas de gestão comercial pode representar um salto de qualidade nos serviços.

Além da formação técnica, o engajamento da equipe por meio da participação em reuniões de planejamento e avaliação promove o senso de pertencimento e melhora o desempenho coletivo.

2.5.4 Planejamento de compras e parcerias estratégicas

A antecipação nas compras e a previsão das necessidades com base em dados históricos são práticas recomendadas por autores como Kotler e Keller (2012), que enfatizam a importância do planejamento para evitar escassez e desperdícios. No setor público, isso significa compreender os prazos legais dos processos licitatórios e antecipar as demandas da população.

Parcerias com consórcios intermunicipais, secretarias estaduais de saúde e programas federais, como o Programa Nacional de Assistência Farmacêutica, são alternativas viáveis para garantir medicamentos em tempo hábil, mesmo em regiões de difícil acesso.

2.5.5 Monitoramento por indicadores de desempenho

A definição de **indicadores-chave de desempenho (KPIs)** permite medir o impacto das estratégias adotadas. Segundo Maximiano (2012), a gestão orientada por resultados é essencial para identificar falhas e promover melhorias contínuas. Indicadores como taxa de faltas de medicamentos, tempo médio de atendimento, perdas por vencimento e nível de satisfação dos usuários devem ser monitorados regularmente.

Por exemplo, um indicador de "tempo médio de espera para atendimento" pode ajudar a identificar gargalos no processo de dispensação e promover melhorias no fluxo interno da farmácia.

3. METODOLOGIA

Para atingir os objetivos propostos neste trabalho, foi delineada uma pesquisa de natureza mista, que combina as abordagens quantitativa e qualitativa. Essa escolha metodológica permite não apenas mensurar dados objetivos sobre a gestão comercial, mas também compreender de forma aprofundada as nuances e particularidades do atendimento e dos processos na farmácia municipal de Oiapoque, proporcionando uma análise mais rica e completa do fenômeno estudado.

A pesquisa foi caracterizada como um estudo descritivo e exploratório, com abordagem mista (quantitativa e qualitativa). O universo da pesquisa foi constituído pelos usuários da Farmácia Municipal de Oiapoque, estabelecimento público responsável pela dispensação gratuita de medicamentos à população local. A amostra foi composta por 40 (quarenta) usuários que utilizaram os serviços da farmácia durante o período de coleta de dados, realizado entre junho e agosto de 2025.

Para a coleta de dados, foi utilizado como instrumento principal um questionário estruturado, aplicado de forma presencial aos usuários da farmácia. O questionário continha 5 (cinco) perguntas, sendo 4 (quatro) de múltipla escolha e 1 (uma) utilizando escala de Likert de 1 a 5 pontos. As questões abordaram os seguintes aspectos:

1. Perfil etário dos usuários;
2. Percepção sobre a organização do processo de retirada de medicamentos;
3. Frequência com que os medicamentos necessários estão disponíveis;
4. Qualidade das orientações farmacêuticas recebidas;
5. Avaliação geral do atendimento prestado pelos funcionários.

O objetivo foi coletar dados padronizados que permitissem uma análise estatística descritiva da qualidade do atendimento e da gestão de processos na farmácia municipal, sob a perspectiva do usuário final do serviço.

A análise dos dados foi realizada por meio da estatística descritiva, com a tabulação dos dados em planilhas eletrônicas e a geração de gráficos de distribuição percentual para ilustrar as frequências e as tendências encontradas. Foram calculadas medidas de tendência central, como a média aritmética da avaliação do atendimento, e foram elaboradas tabelas de distribuição de frequência para cada uma das variáveis investigadas. A análise buscou

identificar padrões de satisfação dos usuários, pontos fortes da gestão atual e oportunidades de melhoria nos processos e na qualidade do atendimento.

Todos os participantes da pesquisa foram informados sobre os objetivos do estudo e assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), garantindo-se o anonimato dos estabelecimentos e a confidencialidade das informações coletadas, em conformidade com os princípios éticos da pesquisa científica.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção, são apresentados e analisados os dados coletados por meio do questionário aplicado aos usuários da Farmácia Municipal de Oiapoque. Os resultados são discutidos em articulação com o referencial teórico, buscando responder à problemática da pesquisa.

4.1 Perfil dos Participantes

A pesquisa contou com a participação de 40 usuários da Farmácia Municipal. A distribuição etária dos respondentes apresentou-se equilibrada, com predominância do público adulto jovem: 25% (10 pessoas) tinham entre 18 e 24 anos, 32,5% (13 pessoas) entre 25 e 34 anos, 25% (10 pessoas) entre 35 e 44 anos, e 17,5% (7 pessoas) tinham 45 anos ou mais. Essa distribuição demonstra que o serviço atende a diferentes faixas etárias, com maior concentração na população economicamente ativa.

4.2 Organização do Processo de Retirada de Medicamentos

Quando questionados sobre a organização do processo de retirada de medicamentos, a grande maioria dos usuários (90%, ou 36 pessoas) considerou o processo simples e organizado. Apenas 10% (4 pessoas) avaliaram negativamente esse aspecto. Esse resultado indica que, do ponto de vista do usuário, a farmácia municipal tem conseguido estabelecer um fluxo de atendimento compreensível e acessível, o que é fundamental para garantir a adesão ao tratamento e a satisfação com o serviço público de saúde.

Esse dado se alinha com as recomendações de Sabadini (2023), que destaca a importância do mapeamento e da padronização de processos para garantir uma experiência consistente ao cliente. A percepção positiva dos usuários sugere que a farmácia tem investido em procedimentos claros, ainda que haja espaço para aprimoramentos.

4.3 Disponibilidade de Medicamentos

A questão da disponibilidade de medicamentos revelou um ponto de atenção importante. Apenas 17,5% (7 pessoas) afirmaram encontrar sempre os medicamentos que

precisam. A maioria, 55% (22 pessoas), relatou encontrar os medicamentos na maioria das vezes, enquanto 27,5% (11 pessoas) disseram que raramente encontram o que necessitam. Nenhum respondente indicou nunca encontrar os medicamentos.

Esse resultado evidencia um desafio crítico na gestão de estoque da farmácia. Embora a ruptura total seja evitada, a frequência com que os usuários não encontram seus medicamentos (27,5% raramente + parcela dos 55% que não encontram em todas as visitas) aponta para a necessidade de aprimoramento nos processos de planejamento e controle de inventário. Conforme destacado por Coelho (2023), a gestão de estoque é uma das áreas mais críticas do varejo farmacêutico, especialmente considerando que os produtos têm prazo de validade e impactam diretamente a saúde da população.

4.4 Qualidade das Orientações Farmacêuticas

No que se refere à qualidade das orientações sobre o uso dos medicamentos, os resultados foram predominantemente positivos, mas com ressalvas. Mais da metade dos usuários (55%, ou 22 pessoas) afirmou receber sempre explicações claras, enquanto 30% (12 pessoas) disseram receber às vezes. Por outro lado, 5% (2 pessoas) raramente recebem orientações e 10% (4 pessoas) nunca as recebem.

Esse dado é particularmente relevante quando analisado à luz da literatura sobre qualidade no atendimento farmacêutico. Segundo o portal Neo Química (2023), a interação entre o profissional de farmácia e o cliente é uma das ferramentas de marketing mais eficientes do setor, além de ser essencial para a segurança do paciente. O fato de 15% dos usuários raramente ou nunca receberem orientações indica uma lacuna na atenção farmacêutica que precisa ser endereçada, possivelmente através de treinamentos e da padronização do atendimento.

4.5 Avaliação Geral do Atendimento

A avaliação geral do atendimento, medida em uma escala de 1 a 5, apresentou resultados bastante positivos. A nota 5 (excelência) foi atribuída por 47,5% dos usuários (19 pessoas), enquanto a nota 4 foi dada por 30% (12 pessoas). Somadas, essas duas faixas representam 77,5% de avaliações positivas. As notas intermediárias e baixas foram menos frequentes: 5% (2 pessoas) deram nota 3, 15% (6 pessoas) deram nota 2, e apenas 2,5% (1

pessoa) atribuiu nota 1. A média geral do atendimento foi de 4,05 pontos, o que pode ser considerado um bom desempenho.

Esse resultado demonstra que, apesar dos desafios identificados na disponibilidade de medicamentos e na consistência das orientações, a equipe da farmácia tem conseguido estabelecer um relacionamento positivo com os usuários. A cordialidade, a prestatividade e o esforço em atender bem parecem ser reconhecidos pela população. No entanto, os 17,5% de avaliações baixas (notas 1 e 2) não podem ser negligenciados e merecem investigação mais aprofundada para identificar as causas específicas de insatisfação.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

A análise integrada dos dados revela um cenário ambíguo, mas com tendência positiva. Por um lado, a Farmácia Municipal de Oiapoque apresenta pontos fortes claros: um processo de atendimento considerado organizado pela maioria dos usuários e uma avaliação geral do atendimento acima de 4 pontos. Esses aspectos indicam que existe uma base sólida de gestão e um compromisso da equipe com a qualidade do serviço.

Por outro lado, os dados também evidenciam oportunidades significativas de melhoria. A questão da disponibilidade de medicamentos é o ponto mais crítico: 27,5% dos usuários raramente encontram o que precisam, e mesmo entre os 55% que encontram "na maioria das vezes", há implicitamente uma admissão de que a ruptura de estoque é uma ocorrência relativamente comum. Esse problema, conforme apontado por Coelho (2023), está diretamente relacionado à eficiência da gestão de estoque e pode ser mitigado com a implementação de sistemas de controle mais sofisticados e com o planejamento baseado em dados históricos de demanda.

A inconsistência na prestação de orientações farmacêuticas é outro ponto que merece atenção. Enquanto 55% dos usuários sempre recebem explicações, 45% recebem apenas às vezes, raramente ou nunca. Essa variação sugere que o atendimento pode estar dependendo excessivamente da iniciativa individual de cada profissional, sem uma padronização clara de procedimentos. A implementação de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), como recomendado por Sabadini (2023), e a capacitação contínua da equipe, conforme defendido pelo portal Neo Química (2023), poderiam elevar a consistência do serviço.

Fica evidente, portanto, que a gestão comercial, mesmo em um contexto de farmácia pública, é fundamental para garantir a qualidade do serviço prestado à população. A otimização de processos, especialmente na gestão de estoque, e o investimento na qualidade e padronização do atendimento são caminhos viáveis para aprimorar o desempenho da Farmácia Municipal de Oiapoque, transformando seus pontos fortes em excelência e endereçando as fragilidades identificadas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo se propôs a analisar a importância da gestão comercial para a farmácia municipal de Oiapoque, com foco na otimização de processos e na qualidade do atendimento. A pesquisa concentrou-se na Farmácia Municipal de Oiapoque, um estabelecimento público que desempenha papel fundamental no acesso da população a medicamentos essenciais. A partir da análise dos dados coletados junto a 40 usuários do serviço, foi possível traçar um diagnóstico sobre a qualidade da gestão e do atendimento prestado.

Os resultados revelaram um cenário ambíguo, com pontos fortes e desafios claros. Do lado positivo, 90% dos usuários consideram o processo de retirada de medicamentos simples e organizado, e a avaliação geral do atendimento alcançou uma média de 4,05 pontos em uma escala de 1 a 5, com 77,5% dos respondentes atribuindo notas 4 ou 5. Esses indicadores demonstram que a farmácia tem conseguido estabelecer procedimentos claros e que a equipe é reconhecida por sua cordialidade e empenho em atender bem a população.

Por outro lado, a pesquisa identificou dois desafios críticos que demandam atenção imediata. O primeiro é a disponibilidade de medicamentos: apenas 17,5% dos usuários afirmaram encontrar sempre os medicamentos que precisam, enquanto 27,5% disseram que raramente os encontram. Esse dado evidencia fragilidades na gestão de estoque, que podem estar relacionadas a problemas no planejamento de compras, na previsão de demanda ou em questões orçamentárias e logísticas próprias do contexto público. O segundo desafio é a inconsistência na prestação de orientações farmacêuticas: embora 55% dos usuários afirmem receber sempre explicações claras sobre o uso dos medicamentos, 15% raramente ou nunca as recebem, o que representa um risco para a segurança do paciente e para a efetividade dos tratamentos.

Diante do exposto, conclui-se que a aplicação de princípios de gestão comercial, mesmo em um contexto de serviço público, é fundamental para aprimorar a qualidade do atendimento à população. A otimização de processos, especialmente na gestão de estoque, e o investimento na padronização e qualificação do atendimento farmacêutico são caminhos viáveis para transformar os pontos fortes identificados em excelência e para superar as fragilidades.

Como recomendações práticas, sugere-se que a gestão da Farmácia Municipal de Oiapoque:

- a. Implemente um sistema informatizado de controle de estoque que permita o acompanhamento em tempo real da disponibilidade de medicamentos e a geração de alertas automáticos para reposição, baseado em dados históricos de demanda;
- b. Estabeleça Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) para o atendimento farmacêutico, garantindo que todos os usuários recebam orientações claras sobre o uso correto dos medicamentos, independentemente do profissional que os atenda;
- c. Promova capacitações periódicas para a equipe, focadas em atenção farmacêutica, comunicação com o paciente e gestão de processos;
- d. Realize pesquisas de satisfação de forma regular para monitorar a percepção dos usuários e identificar oportunidades de melhoria contínua.

Este trabalho, embora focado em um único estabelecimento, oferece um diagnóstico relevante sobre a realidade da assistência farmacêutica pública em Oiapoque e abre caminho para futuras pesquisas. Estudos posteriores poderiam ampliar a investigação para outras farmácias do município, incluindo estabelecimentos privados, realizar análises comparativas com outros municípios de fronteira, ou aprofundar a compreensão sobre os desafios específicos da gestão de estoque no contexto da saúde pública.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). **Relatório de perdas de medicamentos em unidades públicas de saúde**. Brasília: ANVISA, 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sistema Hórus**: Manual de operação para farmácias municipais. Brasília: MS, 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração**: Teoria, processo e prática. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHISHOLM-BURNS, Marie A. *et al.* **Pharmacy Management, Leadership, Marketing, and Finance**. 2. ed. Sudbury: Jones & Bartlett Learning, 2012.

COELHO, Gilson. **Gestão Comercial para Farmácias**. [S. l.], 2025. Disponível em: <https://gilsoncoelho.com.br/gestao-comercial-para-farmacias/>. Acesso em: 18 out. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. **Relatório sobre gestão de farmácias públicas brasileiras**. Brasília: CFF, 2021.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **População estimada de Oiapoque**. Brasília: IBGE, 2022.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

NEO QUÍMICA. **Qualidade no atendimento**: dicas práticas para melhorar. [S. l.], 2025. Disponível em: <https://www.neoquimica.com.br/profissionais-de-farmacia/qualidade-atendimento-farmacia>. Acesso em: 18 out. 2025.

SABADINI, Lucas. 11 dicas para melhorar processos na gestão farmacêutica de drogarias. **InovaFarma**, 6 jan. 2023. Disponível em: <https://www.inovafarma.com.br/blog/gestao-farmaceutica-de-drogarias/>. Acesso em: 18 out. 2025.