



# PROCESSO

Código: PA03  
Revisão: 5.0  
Publicação: 09/09/2025  
Página: 1/3

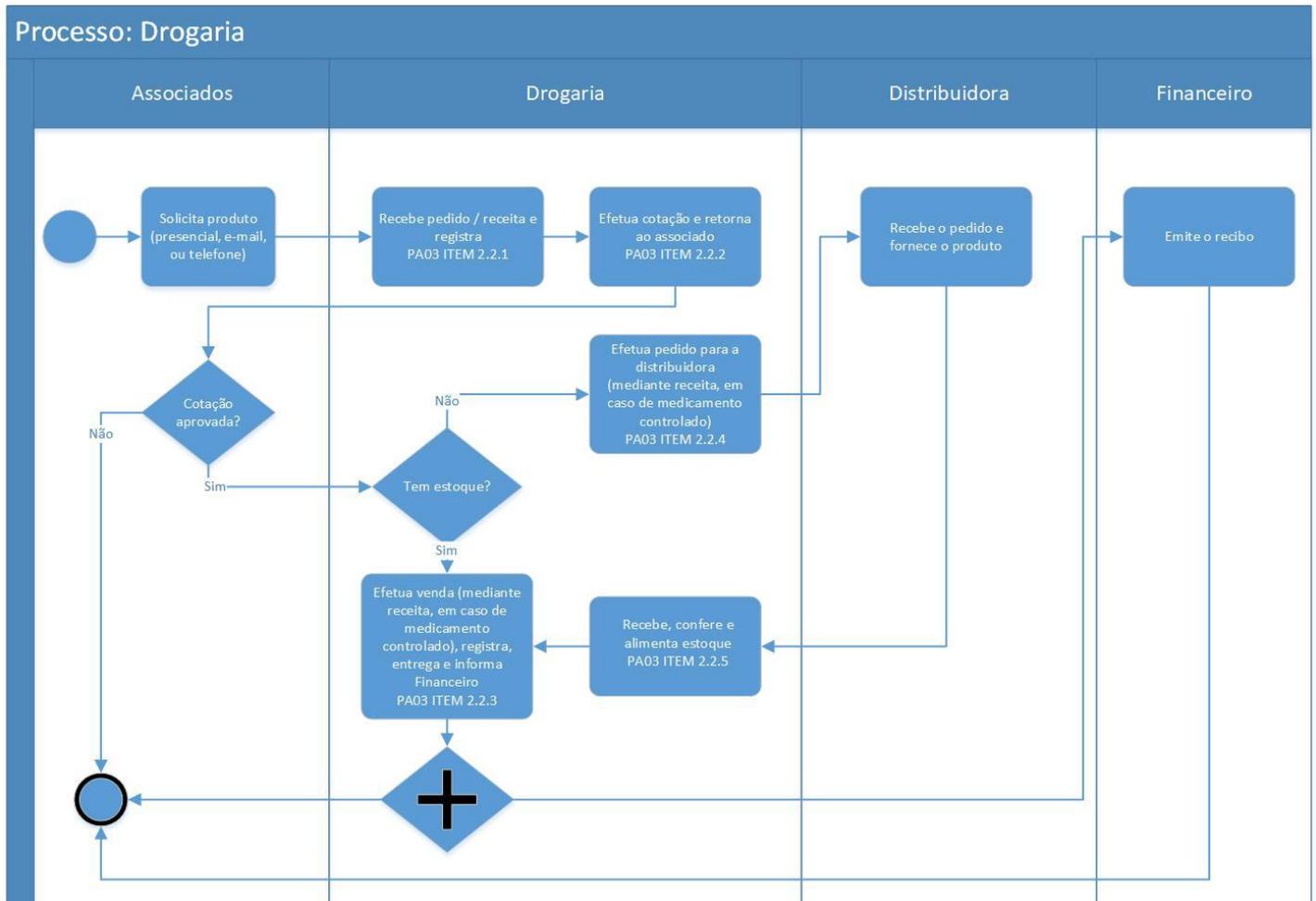
Solicitações de Produtos de Drogeria

## 1. OBJETIVO

Descrever o procedimento de atendimento ao associado nas solicitações de produtos de drogeria.

## 2. PROCESSO

### 2.1 – FLUXO DO PROCESSO



## 2.2 DETALHAMENTO DO PROCESSO

### 2.2.1 RECEBE PEDIDO / RECEITA E REGISTRA

O recebimento de um pedido é realizado através de contato telefônico, via e-mail ou pessoalmente.

A demanda de entrada é registrada no PA03-FO01 – Registro e Indicador.

### 2.2.2 EFETUA COTAÇÃO E RETORNA AO ASSOCIADO

As cotações e retornos aos associados são feitos conforme PA03-IT01- Garantir a Atividade de Cotação de Produtos.

**CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	<b>PROCESSO</b>	<b>Código:</b> PA03 <b>Revisão:</b> 5.0 <b>Publicação:</b> 09/09/2025
	Solicitações de Produtos de Drogeria	<b>Página:</b> 2/3

### 2.2.3 EFETUA VENDA

Efetua a venda conforme PA03-IT02- Garantir Atividade de Venda.

### 2.2.4 EFETUA PEDIDO PARA A DISTRIBUIDORA

Efetua pedido para a distribuidora conforme PA03-IT03 – Efetua Pedido para Distribuidoras de Medicamentos.

### 2.2.5 RECEBE CONFERE E ALIMENTA ESTOQUE

Recebe o produto da distribuidora, confere e abastece o estoque conforme PA03-IT04- Garantir Padronização de Recebimento, Conferência e Estoque.

## 3. INDICADORES

Nº de Indicadores	Requisito	Nome do Indicador	Fórmula do Indicador	Meta	Frequência	Técnica de Medição	Responsável pela medição
1	Requisitos ISO 9001:2015: 4.4.1.C / 9.1.1.b	% de atendimento realizado no prazo acordado com o Associado	nº de atendimentos realizados no prazo/nº total de solicitações no mês *100%	90%	Mensal	Contando os prazos nas solicitações de atendimento	Farmacêutica

## 4. CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação o/ Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação	Recuperação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
PA03-FO01	Drogeria	Através da pasta "Drogeria" dentro do servidor	Eletrônica	Backup diário	Diária	Interno	Conforme PG18-FO01	1 ano	1 ano	Deletar

## 5. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	05/05/2014	Elaboração do documento
1.0	01/06/2014	Revisão geral do documento
2.0	07/08/2017	Revisão geral do documento
3.0	20/10/2023	Revisão geral do documento e alteração dos itens 3, 4 e 6
4.0	08/03/2024	Alteração da meta do indicador do processo de 100% para 90%
5.0	09/09/2025	Retirada de um dos canais de solicitação de produto do fluxo do processo e do item 2.2.1

	<b>PROCESSO</b>	<b>Código:</b> PA03 <b>Revisão:</b> 5.0 <b>Publicação:</b> 09/09/2025
	Solicitações de Produtos de Drogeria	<b>Página:</b> 3/3

## 6. APROVAÇÕES

<b>Elaborado / Revisado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>
Auditor(a) de Processos / Consultor SGQ	Farmacêutica