

	<h1>PROCESSO</h1>	Código: PA03 Revisão: 0.0 Publicação: XX/XX/2026
	Gerir Solicitação de Produtos Drogaria	Página: 1/5

1. OBJETIVO

Padronizar o atendimento às solicitações de produtos e medicamentos realizadas por associados e clientes, contemplando desde a identificação do pedido até a entrega e dispensação, garantindo rastreabilidade, segurança, conformidade com as rotinas da APMP e controle adequado das etapas de cotação, aprovação, aquisição, estoque, validação farmacêutica, pagamento e retenção de receitas, quando aplicável.

2. FLUXO DO PROCESSO

Disponível na página da Drogaria, através do link: <https://www.apmp.com.br/drogaria/>

3. APLICAÇÃO

Este documento aplica-se às atividades da equipe da Drogaria relacionadas ao atendimento de solicitações de produtos e medicamentos, incluindo itens para pronta-entrega, encomendas, medicamentos sujeitos à retenção de receita, entregas presenciais e integração com sistemas (Intercon, PED, sistema das Distribuidoras, SNGPC), controles de receitas, registros financeiros e de entrega, quando aplicáveis.

4. DEFINIÇÕES

Cliente: Pessoa que solicita produto ou medicamento à Drogaria, por atendimento presencial, telefone, e-mail ou outro canal definido pela APMP. O cliente pode ser um associado, um servidor, ou colaborador da APMP

Pronta-entrega: Situação em que o item solicitado está disponível em loja/estoque para separação, venda e entrega, sem necessidade de pedido prévio às Distribuidoras.

Cotação: Verificação de disponibilidade, preço, prazo e condições de atendimento do produto em estoque (INTERCON) ou junto às Distribuidoras.

Produto sob encomenda: Produto não disponível para pronta-entrega que depende de cotação, aprovação do associado/cliente e pedido junto às Distribuidoras.

Medicamento com retenção de receita: Medicamento cuja dispensação exige apresentação, validação, retenção e arquivamento da receita, além de registros específicos, quando aplicável.

INTERCON: Sistema utilizado para consulta de disponibilidade, preço, venda, entrada de mercadorias, registro de estoque e recuperação de informações relacionadas à Drogaria.

PED / sistema da distribuidora: Sistema ou site utilizado para cotação e realização de pedido de produtos junto às Distribuidoras de medicamentos.

PEPS: Critério de armazenamento e movimentação de estoque que prioriza o primeiro que entra, primeiro que sai, observando também a validade dos produtos.

Divergência: Inconsistência entre pedido, cotação, aceite do cliente, nota fiscal, volume recebido, estoque, receita, venda, pagamento, entrega ou registro sistêmico.

5. DIRETRIZES GERAIS

- Toda solicitação de produto ou medicamento deve ser registrada no PA03-FO01, com identificação do associado/cliente, item solicitado, quantidade, data, canal de atendimento, necessidade de receita, prazo informado, aceite ou recusa do cliente e situação final do atendimento;

	<h1>PROCESSO</h1>	Código: PA03 Revisão: 0.0 Publicação: XX/XX/2026
	Gerir Solicitação de Produtos Drogaria	Página: 2/5

- A equipe da Drogaria deve identificar, logo no início do atendimento, se o item está disponível para pronta-entrega ou se dependerá de cotação e pedido junto às Distribuidoras;
- Quando o item não estiver disponível para pronta-entrega, a cotação deve ser realizada antes de qualquer pedido à Distribuidora, informando ao cliente prazo e custo para aceite formal ou registro equivalente;
- Nenhum pedido à Distribuidora deve ser realizado sem aceite das condições pelo associado/cliente e sem registro mínimo da solicitação;
- Quando houver alteração de prazo, atraso, falta do produto na Distribuidora ou impossibilidade de entrega no prazo inicialmente informado, o associado/cliente deve ser contatado para decidir entre aceitar novo prazo ou cancelar o pedido;
- Produtos recebidos das Distribuidoras, devem ser conferidos com base no pedido, nota fiscal e volumes, antes do registro no estoque e da liberação para venda ou entrega;
- Os produtos devem ser armazenados e controlados conforme as rotinas de estoque, observando organização, validade e aplicação do método PEPS;
- Medicamentos com retenção de receita somente devem seguir para dispensação após apresentação da receita e conferência dos dados pela farmacêutica responsável;
- Quando os dados da receita forem passíveis de ajuste, a farmacêutica responsável deve orientar a tratativa possível antes da continuidade; quando os dados forem inválidos e não houver possibilidade de regularização, a dispensação não deve prosseguir;
- O pagamento deve ser solicitado no momento da entrega do produto ou antes da conclusão da dispensação, conforme natureza do item e fluxo de atendimento;
- Produtos comuns devem ser entregues mediante registro de entrega, confirmação ou evidência equivalente; quando houver delivery, deve ser mantido comprovante de envio ou recebimento;
- Medicamentos com retenção de receita devem seguir o fluxo específico de carimbo, anotação de dados, dispensação, escrituração no livro eletrônico e arquivamento da receita e
- Divergências devem ser tratadas antes do encerramento do atendimento, mantendo registro da pendência, decisão adotada e responsável pela solução.

6. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

6.1 Receber pedido e identificar o tipo de atendimento: O processo inicia-se quando o cliente solicita um medicamento ou produto à Drogaria, podendo ser por e-mail, telefone ou pessoalmente. A equipe deve identificar o item solicitado, a quantidade, a urgência, a modalidade pretendida de entrega e a eventual necessidade de receita. Nesta etapa, deve-se registrar a demanda no PA03-FO01.

6.2 Verificar se o item está disponível para pronta-entrega: Após o recebimento do pedido, a equipe deve verificar se o item está disponível em estoque para pronta-entrega, acessando o sistema Intercon. Se o item estiver disponível, o cliente poderá retirar o produto no mesmo dia, efetuando o pagamento em seguida. Quando o item não estiver disponível para pronta-entrega, deve ser iniciada a cotação, conforme PA03-IT01.

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

	<h1>PROCESSO</h1>	Código: PA03 Revisão: 0.0 Publicação: XX/XX/2026
	Gerir Solicitação de Produtos Drograria	Página: 3/5

6.3 Realizar cotação do item não disponível para pronta-entrega: Quando o item não estiver disponível em estoque, a equipe deve realizar cotação junto às Distribuidoras, através do sistema PED, verificando disponibilidade, preço e prazo de entrega. Após a farmacêutica responsável deve informar o cliente, por e-mail, o custo e a previsão de entrega, conforme descrito na PA03-IT02 – Garantir a Atividade de Cotação de Produtos.

6.4 Confirmar se o cliente aceita as condições

A equipe deve aguardar manifestação do cliente quanto ao aceite das condições de prazo e custo. Se o cliente aceitar, o atendimento deve prosseguir para realização do pedido na Distribuidora, quando o item depender de encomenda, ou para as etapas de separação, receita, pagamento e entrega, conforme aplicável.

6.6 Realizar pedido na Distribuidora

Com o aceite do cliente registrado, a equipe deve realizar o pedido junto à Distribuidora, utilizando o sistema PED ou o site da Distribuidora, carregando as informações no PA03-FO01, atualizando a rotina Enviar/Receber quando aplicável, digitando os produtos na tela de pedido e processando o envio, conforme PA03-IT03 - Efetua Pedido para Distribuidoras de Medicamentos.

6.7 Acompanhar entrega do pedido e tratar alteração de prazo

Após a realização do pedido, a equipe deve acompanhar a entrega pela Distribuidora. Caso o pedido seja entregue no prazo previsto, o fluxo segue para conferência. Caso haja atraso, alteração de prazo ou impossibilidade temporária de atendimento, a equipe deve entrar em contato com o cliente e informar a situação. Se o cliente aceitar o novo prazo, o atendimento permanece ativo até a chegada do pedido. Se o cliente cancelar, o processo é encerrado com registro do cancelamento no PA03-FO01.

6.8 Receber e conferir o pedido entregue pela Distribuidora

Quando o pedido chegar à Farmácia, a equipe deve realizar a conferência, verificando número do pedido, nota fiscal, volumes, quantidade, identificação dos produtos, condições físicas e compatibilidade com o que foi solicitado. Havendo divergência, a pendência deve ser registrada e tratada antes da liberação do item, conforme definido na PA03-IT04 - Garantir Padronização de Recebimento, Conferência e Estoque.

6.9 Realizar registro no estoque

Após a conferência sem divergência impeditiva, a equipe deve registrar a entrada no estoque, conforme rotina do INTERCON e verificar nota fiscal, validade e condições físicas dos produtos. Os produtos devem ser organizados observando categoria, ordem alfabética e validade, com aplicação do PEPS. Quando o produto estiver vinculado a pedido específico, deve ser identificado ou separado de forma que não seja entregue a outro cliente, conforme definido na PA03-IT04.

6.10 Separar pedidos

Com o item disponível no estoque, a equipe deve separar o pedido para continuidade do atendimento. A separação deve conferir produto, quantidade, lote ou validade quando aplicável, vinculação ao cliente e necessidade de receita. Produtos comuns seguem para solicitação de pagamento e entrega. Medicamentos com retenção de receita seguem para solicitação e validação da receita antes da conclusão da dispensação.

6.11 Solicitar receita quando o medicamento exigir retenção

Quando o item separado for medicamento com retenção de receita, a equipe deve solicitar a apresentação da receita ao cliente, por meio físico e digital/foto por e-mail. A solicitação deve ocorrer antes da dispensação e, quando o medicamento ainda depender de pedido, antes de sua solicitação à Distribuidora. Esta etapa aplica a PA03-IT02, especialmente a rotina de medicamento controlado e retenção de receita.

	PROCESSO	Código: PA03 Revisão: 0.0 Publicação: XX/XX/2026
	Gerir Solicitação de Produtos Drogaria	Página: 4/5

6.12 Conferir dados da receita

Após a apresentação da receita, a farmacêutica responsável deve conferir os dados, verificando a data da receita, legibilidade, ausência de rasuras, identificação do paciente, identificação do prescritor, carimbo, assinatura, medicamento, quantidade prescrita e demais requisitos aplicáveis. Se os dados estiverem corretos, o fluxo segue para separação do medicamento e orientação ao cliente. Se houver dados passíveis de ajuste, a farmacêutica deve orientar a regularização possível. Se os dados forem inválidos e não houver possibilidade de ajuste, o atendimento não deve prosseguir para dispensação.

6.13 Ajustar conforme possibilidade, quando houver inconsistência sanável

Quando a conferência identificar dados passíveis de ajuste, a farmacêutica responsável deve orientar o cliente sobre a correção necessária, solicitar complementação ou orientar retorno ao prescritor, conforme o caso. A continuidade somente deve ocorrer após regularização adequada. A tratativa deve ser registrada no controle do atendimento, preservando evidência da pendência e da solução adotada.

6.14 Separar medicamentos e orientar o cliente

Quando a receita estiver correta ou regularizada, a farmacêutica responsável deve separar o medicamento e orientar o cliente sobre a retirada, cuidados básicos, retenção da receita e demais informações necessárias ao atendimento. A orientação deve respeitar os limites técnicos e normativos aplicáveis e deve ocorrer antes da conclusão da entrega ou dispensação.

6.15 Solicitar pagamento

Após a separação do pedido ou a liberação farmacêutica para continuidade, a equipe deve solicitar o pagamento ao cliente. A venda deve ser registrada no INTERCON, acessando Frente de Caixa, opção Venda, digitando os produtos, acionando F12 e informando o meio de pagamento. Esta etapa aplica a PA03-IT02 - Garantir Atividade de Venda.

6.16 Entregar demais produtos

Para produtos que não exigem retenção de receita, após confirmação do pagamento, a equipe deve entregar o produto ao cliente, registrando a entrega no PA03-FO02 – Recibo de Entrega. A entrega pode ocorrer por retirada presencial, portador, correio ou delivery, quando disponibilizado pela APMP. O processo é encerrado como venda concluída após registro da entrega e guarda da evidência aplicável, conforme definido na PA03-IT02, item entrega.

6.17 Carimbar receita de medicamento com retenção

Quando se tratar de medicamento com retenção de receita e o pagamento estiver confirmado, a farmacêutica responsável deve carimbar a receita conforme rotina aplicável, preservando a identificação do atendimento e a rastreabilidade da dispensação.

6.18 Anotar dados obrigatórios

Após o carimbo, a farmacêutica responsável deve anotar os dados necessários à dispensação, conforme exigências internas e normativas, incluindo informações do medicamento, quantidade, data, cliente/paciente e demais dados requeridos para controle e escrituração.

6.19 Dispensar medicamento(s)

Com os dados conferidos, pagamento confirmado e receita devidamente tratada, a farmacêutica responsável deve dispensar o(s) medicamento(s), conferindo novamente item, quantidade e identificação do atendimento. A dispensação deve ocorrer em conformidade com a PA03-IT02 e com os requisitos aplicáveis aos medicamentos sujeitos à retenção de receita.

6.20 Escriturar no livro eletrônico (medicamentos com retenção de receita)

Após a dispensação, a farmacêutica responsável deve escriturar a movimentação no livro eletrônico ou sistema correspondente, registrando as informações exigidas para controle de medicamentos sujeitos a escrituração.

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

	PROCESSO	Código: PA03 Revisão: 0.0 Publicação: XX/XX/2026
	Gerir Solicitação de Produtos Drogaria	Página: 5/5

Protocolos, comprovantes ou evidências eletrônicas devem ser preservados conforme rotina interna e exigências regulatórias.

6.21 Arquivar receita

Concluída a dispensação e os registros obrigatórios, a farmacêutica responsável deve arquivar a receita, conforme item 3 da PA03-IT02, para preservar a rastreabilidade e o prazo de retenção aplicável. O processo é encerrado como dispensação concluída após o arquivamento da receita e atualização dos registros do atendimento. As receitas são escrituradas no Livro Eletrônico (Pharmus), acessado via navegador.

6.22 Informa Financeiro: Diariamente as vendas realizadas são registradas no sistema Financeiro, conforme descrito na PA03-IT02.

7 INDICADORES DE DESEMPENHO

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	$\frac{\text{nº de atendimentos realizados no prazo}}{\text{nº total de solicitações no mês}} * 100\%$	90%	Mensal	Contando os prazos nas solicitações de atendimento	Farmacêutica

8 CONTROLE DE REGISTROS

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	Drogaria	Através da pasta "Drogaria" dentro do servidor	Eletrônica	Backup diário	Diária	Interno	Conforme PG18-FO01	1 ano	1 ano	Deletar

9 HISTÓRICO DE 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
6.0	15/06/2025	Revisão do fluxo do processo

10 APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Farmacêutica/ Auditor(a) de Processos	Gerente Departamento Médico

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