



Universidade Federal do Ceará
Campus de Quixadá

Disciplina	Gestão de Processos de Negócio	Semestre	2018.2
Professora	Germana Ferreira Rolim		
Alunos	Francisco Victor da Silva Pinheiro	Matrícula	402112
	Renan Moreira Gomes		399233
	Luanderson Aires Evangelista		403612
	Isack Vasconcelos Nascimento		404100
	Edson Vander Dutra		398933
2ª AP – Entrega Parcial 02		Data	26/09/2018
		Nota	

ENTREGA PARCIAL 02
APRESENTAÇÃO DO PROJETO A SER AVALIADO

Instruções:

- a) O trabalho deverá ser feito a partir da Entrega Parcial 01 (AP1).
- b) A atividade será realizada em sala de aula nos dias correspondentes. Esta atividade valerá nota e a presença será considerada nos pontos de participação da avaliação.
- d) O Relatório e o BPD devem ser preenchidos e enviados até o dia determinado no Moodle.
- e) O BPD deve ser enviado separado em arquivo (*.bpm) do relatório (*.doc). Zipados e enviados juntos.
- f) Na aula correspondente, cada um dos grupos apresentará o relatório em sala e oralmente.
- g) Após as apresentações, os alunos realizarão uma dinâmica de avaliação dos relatórios que é parte obrigatória do trabalho.

Introdução: Contextualização dos principais desafios enfrentados pelos gestores, motivação e justificativa da escolha, incluindo a(s) principal(is) aplicações da modelagem de processos.

- **Contextualização dos principais desafios enfrentados pelos gestores**
 - *Queda nas vendas de medicamentos e produtos em geral*
- **Motivação e justificativa da escolha, incluindo a(s) principal(is) aplicações da modelagem de processos**
 - *Entender e realizar uma análise correta do fluxo de vendas de medicamentos, visando os mecanismos de controle tais como:*
 - *Conhecer o cliente*
 - *Calcular bem o preço*
 - *Investir na fidelização*
- **O problema Identificado**
 - *Queda no volume das vendas de produtos*

- **Sobre a Organização**



- Drogaria H Gomes Ltda. Rua Jaime Benevides, Nº 1422, centro Mombaça - Ceará
- **Sobre o processo escolhido**
 - **Nome do Processo**
 - Atendimento ao cliente (Vendas de produtos farmacêuticos)
 - **Classificação do Processo**
 - Processo de negócio primário (vendas)
 - Os processos mais importantes.
 - Contato direto com o cliente.
 - Entregam valor ao cliente diretamente.
 - **Resultado que atenda a características: discreto, contabilizável e essencial**
 - Atendimento ao cliente que consequentemente impacta na realização da venda.

Pré-modelagem:

- SIPOC

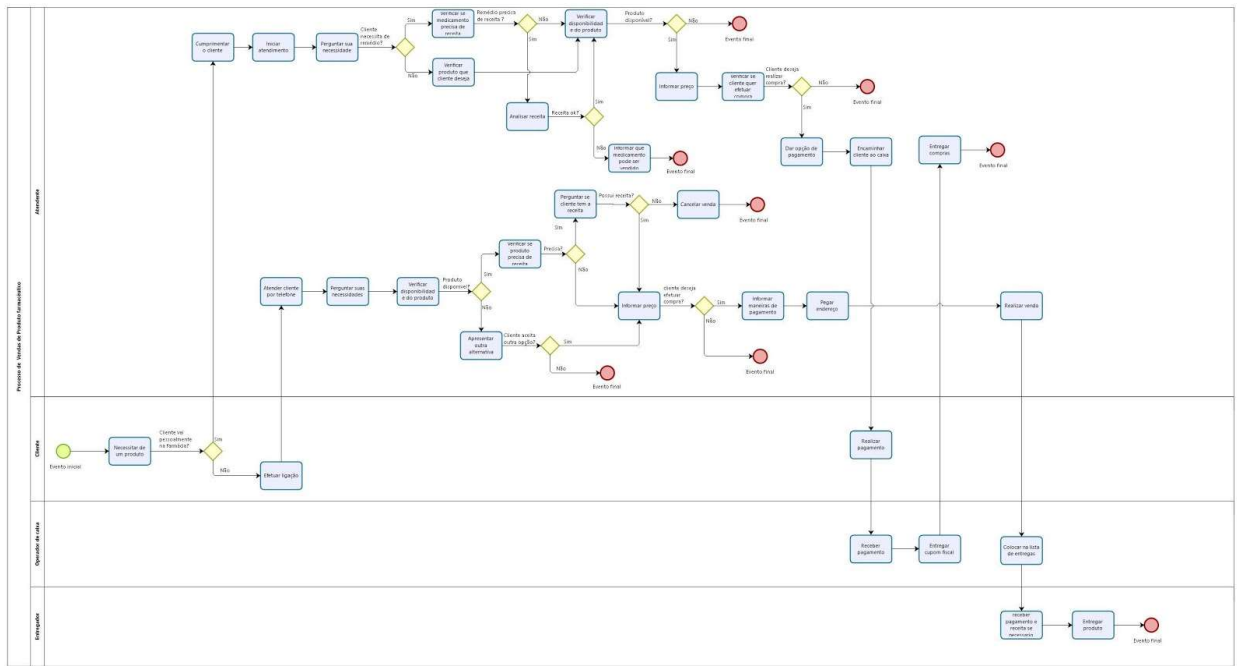
Fornecedores	Entradas	Processos	Saídas	Cliente
<ul style="list-style-type: none"> • clientes • Organização (farmácia) • distribuidores • médicos 	<ul style="list-style-type: none"> • ligações • pessoas • medicamentos • receitas de medicamentos • produtos de higiene pessoal 	<ul style="list-style-type: none"> • iniciar atendimento ao cliente com saudação padrão • constatar necessidade do cliente • analisar a necessidade do cliente • apresentar soluções de acordo com a necessidade do cliente • apresentar possíveis sugestões de produtos • verificar receita de medicamento se caso for necessário • informar condições de pagamento • terminar atendimento • finalizar venda • receber pagamento • entregar o produto ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • experiência • conhecimento sobre o problema / necessidade dos clientes • cupom fiscal • relatório de vendas 	<ul style="list-style-type: none"> • clientes

- **CPN**

Produto	Clientes	Necessidades	Unidade / setor
<ul style="list-style-type: none"> criação de valor no atendimento e venda ao cliente para promover seu bem estar físico e psíquico. ou seja, bom atendimento e vendas 	<ul style="list-style-type: none"> População que necessita de medicamentos e / ou produtos de higiene em geral 	<ul style="list-style-type: none"> corrigir erros nas vendas 	<ul style="list-style-type: none"> Farmácia

- *BPNM*
- *Bizagi Modeler*

Modelagem:



Avaliação: 0,0 a 10,0 pontos

- Correção do trabalho: 0,0 a 6,0 pontos
- Participação em sala de aula: até 2,0 pontos
- Participação na avaliação das equipes: até 2,0 pontos