



Universidade Federal do Ceará
Campus de Quixadá

Disciplina	Gestão de Processos de Negócio	Semestre	2018.2
Professora	Germana Ferreira Rolim		
Aluno	Francisco Victor da Silva Pinheiro Renan Moreira Gomes Luandersson Aires Evangelista Isack Vasconcelos Nascimento	Matrícula	402112 399233 403612 404100
Entrega Parcial 01	Data	29/08/2018	Nota

**MODELO DE RELATÓRIO
ENTREGA PARCIAL 01
APRESENTAÇÃO DO PROJETO A SER AVALIADO**

Instruções:

- a) o trabalho deverá ser feito individualmente.
- b) o relatório deve ser preenchido e enviado até a data de entrega pelo Moodle.
- c) cada equipe deve enviar um único arquivo salvo em editor de texto.
- d) na aula correspondente para a apresentação, cada aluno apresentará o relatório em sala e oralmente.
- e) após as apresentações, os alunos realizarão uma dinâmica de avaliação dos relatórios que é parte obrigatória do trabalho.

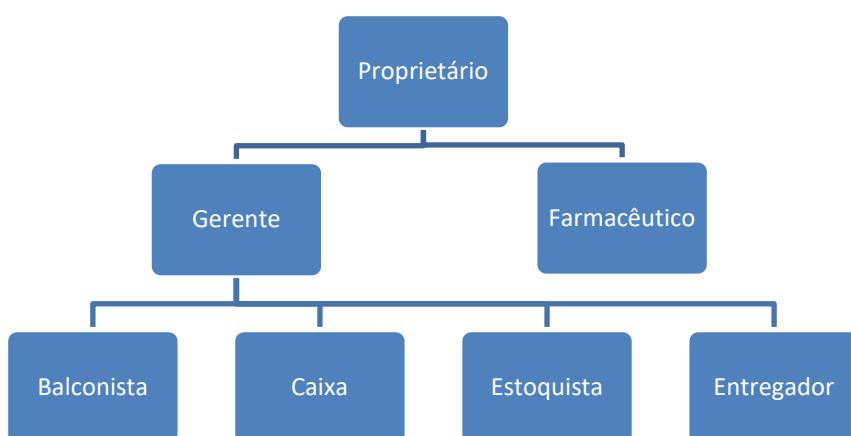
1.) Introdução

- Contextualização dos principais desafios enfrentados pelos gestores
 - Falta de experiência dos balconistas
 - Falta de controle de estoque
 - Queda nas vendas de medicamentos em geral
 - Disposição do ambiente físico
 - Descontrole na entrega de produtos à domicilio.
- 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
 - Contudo visando a redução da queda no percentual das vendas de medicamentos.
- O problema Identificado
 - Queda no percentual das vendas de medicamentos.

2.) Sobre a Organização



- Drogaria H Gomes Ltda.
Rua Jaime Benevides, Nº 1422, centro Mombaça - Ceará
- Empresa especializada em vendas de produtos farmacêuticos (medicamentos), de higiene pessoal, naturais e de beleza.
 - **Missão:** Satisfazer as necessidades dos nossos clientes em relação à qualidade das fórmulas manipuladas, cumprindo as normas aplicáveis às farmácias de manipulação, com o atendimento de forma diferenciada e ética.
 - **Visão:** Promover o contínuo aprimoramento dos colaboradores a fim de melhorar os processos de manipulação como forma de crescimento sustentável e duradouro, colocando a Eficácia em lugar de destaque no ramo de Farmácia de Manipulação no cenário nacional.
 - **Valores:** Atender as necessidades de nossos clientes com ética, responsabilidade, honestidade, transparência e comprometimento.
- Estrutura atual da empresa (organograma)



3.) Sobre o processo escolhido

- Nome do Processo
 - Atendimento ao cliente
- 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.

Avaliação: 0,0 a 10,0 pontos

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