


ULTRA SAÚDE



Edição 02
Outubro, 2019
Distribuição Gratuita

Pág. 8

ISO 9001

Ultramega é a primeira distribuidora de medicamentos do Norte e Nordeste a conquistar a certificação

ISO 9001



AN 459

Uma publicação:





Ultramega conquista ISO 9001

A empresa é a primeira distribuidora de medicamentos com a certificação internacional que atesta a qualidade dos processos e o compromisso com os resultados



*Barbara Vasconcelos
Consultora Organizacional*

Mais confiança e a certeza da eficiência dos processos. É isso que significa a obtenção da ISO 9001. A norma, elaborada pelo Comitê Técnico Quality Management and Quality Assurance, certifica os sistemas de gestão e qualidade (SGQ), através da implantação de requisitos e ferramentas de padronização. Após um ano de preparação e adaptações necessárias, a Ultramega Hospitalar comemora ser a primeira distribuidora de medicamentos do Nordeste a obter o selo.

“Como empresa distribuidora de medicamentos, a Ultramega sai à frente do mercado ao obter a certificação ISO 9001, sendo ela de um segmento tão importante e realizando uma atividade tão relevante para a sociedade. Isso significa que ela adota padrões de qualidade desde a compra até o recebimento, armazenagem, comercialização e entrega dos medicamentos aos clientes”, afirma a

“A ISO 9001 é uma norma internacional que estabelece os requisitos para que uma empresa possa planejar, implementar, monitorar e melhorar continuamente um SGQ, a fim de tornar seus processos internos mais eficientes, aumentar a satisfação dos clientes, além de obter resultados sustentáveis para o negócio e buscar a excelência”, explica a consultora. Um dos aspectos fundamentais da ISO 9001 é a estruturação dos processos internos da empresa, o que possibilita conhecer e mapear as atividades da rotina, a sequência e interação entre os processos e departamentos, as responsabilidades de cada indivíduo e o planejamento dos recursos necessários para o bom funcionamento do negócio.

Além disso, os processos implantados ainda ajudam a identificar os riscos e oportunidades que podem afetar os resultados desejados, a satisfação do cliente e definir instrumentos de monitoramento e controle dos resultados dos processos. “Através da estruturação de um SGQ, a empresa promove a conscientização e o engajamento das pessoas com o propósito da qualidade”, completa Barbara Vasconcelos. Todo esse alinhamento garante uma melhoria no fluxo dos processos, permitindo maior compreensão das pessoas quanto as suas atividades,



responsabilidades e papel na busca pela melhoria contínua, o que faz com que o ambiente e a rotina de trabalho fluam com mais facilidade, agilidade e maior compromisso. “Traz melhoria na comunicação e relacionamento entre as áreas e departamentos da empresa, melhorando assim o clima e o ambiente de trabalho”, afirma a consultora.

Como um dos enfoques da ISO 9001 é a busca pela melhoria contínua dos processos e da própria empresa, um elemento bastante importante que faz

parte do SGQ é a avaliação do desempenho dos processos, no qual a empresa estabelece métodos para monitoramento, medição e análise contínua do desempenho, produtos e serviços, o que contribui para a identificação de necessidades de melhorias que visem aumentar a qualidade interna e a aprovação do público. “Um dos principais resultados que uma empresa busca alcançar com seu sistema de gestão da qualidade, com base na ISO 9001, é melhorar continuamente seus processos internos para garantir a satisfação dos seus clientes”, afirma.



Qualidade e segurança em tudo que faz.

LUVAS DE VINIL PREMIUM

AMBIDESTRA
SEM LATÉX
SUPERFÍCIE LISA
TRANSPARENTE
SEM PÓ / NÃO ESTÉRIL
DESCARTÁVEL



Rua Iolanda Túlio Borba, 243 - Vila Tarumã - Pinhais-PR

www.maxicor.com.br

Suporte e equipe



Para garantir que todos os requisitos fossem cumpridos, foi preciso um envolvimento de toda a equipe, em todos os seus níveis. “Se as pessoas que estiverem no topo da organização, tomando decisões sobre o funcionamento e futuro do negócio, não estiverem verdadeiramente alinhadas em garantir não só a implementação como a manutenção e melhoria contínua do SGQ à estratégia do negócio, isso não se tornará parte da cultura organizacional e não terá continuidade e sustentabilidade em longo prazo. Da mesma forma, se os colaboradores não forem muito bem preparados pela empresa para contribuírem de forma efetiva com o SGQ, os resultados não chegarão”, explica Barbara Vasconcelos. A implantação na Ultramega foi bem-sucedida porque contou com o apoio total da alta direção, que conseguiu de forma muito consistente engajar toda a organização neste mesmo caminho.

O alinhamento com a equipe foi justamente o primeiro passo quando a obtenção da certificação passou a ser um objetivo. “Houveram reuniões sobre a importância da ISO nos processos internos, com a propagação da ideia para os gestores foi dado o start para a preparação, que seriam os treinamentos com os funcionários sobre a norma e aplicabilidade dela em cada setor de acordo com cada requisito”, relembra a responsável pelo Controle de Qualidade da Ultramega, Rayane Vieira.

A comunicação inicial foi feita através de reuniões com as equipes. “Foi muito tranquilo, informamos que passaríamos por um processo de avaliação e auditoria. A receptividade foi ótima, pois a empresa promove sempre a conscientização de que o colaborador deve trabalhar com o propósito da qualidade e com o foco na satisfação do cliente”, destaca Itaynara Marques, assessora de comunicação da Ultramega.

Para obter a certificação, a Ultramega passou por

algumas etapas importantes, como: treinamento inicial com as lideranças, estruturação dos elementos centrais do sistema de gestão da qualidade, padronização e implementação dos processos, treinamento e sensibilização de todos os colaboradores, realização de campanhas internas, realização de auditorias internas e finalmente a auditoria externa de certificação, na qual foi aprovada graças à dedicação e empenho de toda a equipe. “Ao ser certificada pela ISO 9001, a Ultramega fortalece ainda mais sua credibilidade no mercado ao demonstrar o compromisso com a qualidade e melhoria contínua dos seus produtos, serviços e processos internos a partir da adoção de padrões internacionais de gestão da qualidade”, ressalta Barbara Vasconcelos.



*Itaynara Marques
Assessoria de Comunicação
da Ultramega*



Rayane Vieira, responsável pelo Controle de Qualidade da Ultramega, fazendo a verificação dos processos.

Além do reconhecimento e da garantia de ser uma empresa com processos eficientes, todas essas adaptações deixaram boas heranças para a Ultramega. “Houve uma melhoria da gestão da qualidade, tornando-se mais eficiente em seus procedimentos operacionais, otimizando e aumentando a produtividade, inclusive diminuindo o desperdício, e aumentando o reconhecimento da marca externamente e internamente”, reconhece Rayane Vieira. O processo durou um ano e todos os setores da empresa passaram por auditoria.

Após a obtenção, foi a hora de comunicar para os clientes e parceiros a nova conquista. “Essa certificação fortalece nossa credibilidade no mercado ao demonstrar o compromisso com a qualidade e melhoria contínua dos nossos processos. Mostra que nos preocupamos com os clientes e reforça o nosso compromisso com os padrões de qualidade, desde a compra até a entrega dos medicamentos aos clientes”, afirma Itaynara Marques.

Um comunicado impresso foi enviado aos clientes, em seguida foram desenvolvidas ações nas mídias sociais e canais de venda, alinhando a publicidade interna e externa. “Todos receberam com muita satisfação, pois sentem ainda mais segurança em trabalhar com uma empresa que busca certificar sua qualidade e se preocupa com a melhoria contínua dos processos”, completa a assessora de comunicação.

A ISO 9001 foi apenas o começo. A Ultramega tem interesse em continuar buscando melhorias para todos os seus processos, uma vez que qualidade e inovação fazem parte da identidade da empresa. “Nos destacamos no mercado, afinal, ser distribuidora de medicamentos requer o atendimento de requisitos legais e normas para garantir a integridade e conformidade dos produtos que armazenamos e distribuimos. Com os padrões de qualidade certificados, mostramos que nossos processos internos garantem condições adequadas para garantir o melhor para nossos clientes”, finaliza Itaynara Marques.

Ultramega: exemplo de responsabilidade socioambiental



Todo ano são planejados diversos projetos que buscam integrar funcionários e comunidade com a natureza

Que a tecnologia, inovação e meio ambiente já andam de mãos dadas há algum tempo, não é novidade, e na Ultramega não é diferente. Além de ser referência na distribuição de medicamentos e equipamentos hospitalares, a empresa também é exemplo de responsabilidade socioambiental. Desde que está instalada em Aldeia, na Região Metropolitana do Recife, a distribuidora vem investindo em ações e projetos que promovem consciência ambiental e sustentabilidade.

Educação ambiental, redução de lixo, reflorestamento, trilhas e contato com a natureza. Todas essas atividades fazem parte da rotina da empresa e abrangem funcionários e até mesmo moradores e estudantes da região. “A Ultramega é uma empresa que nasceu com a preocupação de preservar o meio ambiente, já que estamos inseridos em uma área de proteção ambiental.”, explica a assessora de comunicação, Itaynara Marques. Ela comenta ainda, que promover a sustentabilidade social e ambiental faz parte dos valores da empresa. “Além dos funcionários, temos o envolvimento da comunidade. Todos esses projetos sensibilizam



CÂNULA PARA BIÓPSIA ENDOMETRIAL

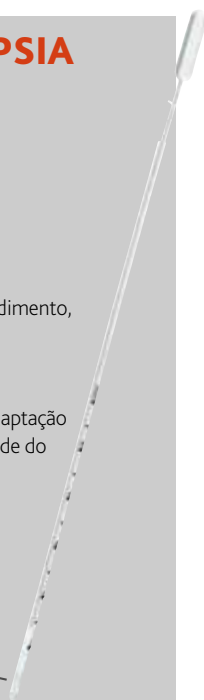
Desempenho clínico comprovado

Mais rápido

Otimiza o tempo para execução do procedimento, podendo ser efetuado no consultório.

Mais eficaz

Cânula totalmente flexível, facilitando a adaptação a curvatura uterina e garantindo a qualidade do material coletado.



HISTERÔMETRO DILATADOR

Dupla função

Auxilia na histerometria e dilatação

Agiliza o atendimento e reduz a exposição das pacientes.



GRUPO kolplast



Histerômetro

Corpo com diâmetro de 3 à 4mm.

Dilatador

Corpo com dilatação progressiva de 3 à 5,5mm.



*Erika Takata
Bióloga*

e despertam a consciência, desafiando nossos funcionários, e comunidade, a promover mudanças de valores, posturas e atitudes”, diz.

A bióloga Erika Takata, responsável pela elaboração dos projetos ambientais da Ultramega, conta que todos os anos, a empresa prepara um cronograma com uma média de dez ações voltadas à conservação ambiental. Essas atividades contam com a realização de palestras, trilhas e limpezas de matas e rios. “Esses projetos ocorrem na Área de Proteção Ambiental Aldeia-Beberibe, o maior fragmento de Mata Atlântica ao norte do rio São Francisco. Essa área possui uma grande importância biológica, com espécies da fauna e flora que são endêmicas e algumas ameaçadas de extinção”, acrescenta.

Ela explica também que investir em sustentabilidade, além de ser positivo para a natureza, é viável e ainda mais rentável para as empresas. “Hoje temos o código florestal, que possui leis voltadas para o meio ambiente. Para uma empresa, é mais viável economicamente investir na preservação da área do que realizar a compensação ambiental, onde o custo é alto, tanto no investimento inicial até a manutenção e a consolidação, durando em torno de 5 anos”, explica a bióloga.

Para Anderson Caetano, analista de TI da empresa e estudante de Gestão Ambiental, o contato com a natureza sempre foi importante. Ele conta que se sentia com uma missão de contribuir com a conservação do meio ambiente. Pensando nisso, em 2014, o funcionário idealizou a Trilha Eco Verdejante, projeto que hoje envolve funcionários e familiares da Ultramega, estudantes de escolas municipais e estaduais de Aldeia, trilheiros e moradores de comunidades locais, além da participação de órgãos ambientais estaduais e municipais de Camaragibe.

O analista conta que se sente muito satisfeito com o projeto e também com a oportunidade de trabalhar numa empresa que tenha responsabilidade e compromisso ambiental. “É satisfatório, principalmente para a natureza. Ver uma empresa que tem uma estrutura ecologicamente correta, licenciada pelos órgãos ambientais para atividade comercial e está sempre em busca de melhorias para não impactar negativamente, é motivo de orgulho. Posso afirmar que é um modelo de empresa que respeita o meio ambiente”, conta Anderson.

O empenho com o meio ambiente acabou rendendo à empresa o Prêmio Vasconcelos Sobrinho 2017, na categoria Destaque Empresarial. A premiação foi concedida pela Agência Estadual de Meio Ambiente (CPRH) e o projeto premiado foi pela preservação da APA Aldeia-Beberibe.



*Anderson Caetano
Analista de TI*

Avaliação do serviço prestado

A Ultramega Hospitalar realiza pesquisa de satisfação através do site para medir aprovação dos clientes



A reputação de uma empresa não é necessariamente o que de fato ela é, mas sim o que os outros pensam dela. Muitas vezes, as ações e a política interna não reverberam no mundo exterior, ficando claras apenas para o público interno. Para entender melhor como está a imagem com os clientes e como anda a satisfação com os prazos e processos, a Ultramega realiza uma pesquisa através do seu site para medir avanços e focar nas melhorias para os pontos de atenção.

“Com a estruturação do nosso setor de Qualidade, criamos nossa pesquisa para verificar o nosso posicionamento no mercado. Afinal, essa é uma prática que oferece, no mínimo, duas grandes vantagens para a gente. Podemos estabelecer um canal de diálogo com o cliente e ganhamos mais chances de acertar no oferecimento de nossos serviços, atendendo às demandas reais do nosso público”, explica a gestora comercial da Ultramega Amanda Bull.

A função da pesquisa é mensurar o que os clientes estão pensando, sentindo e comentando sobre os

processos, produtos e serviços, e assim, identificar as oportunidades de ajustar algum erro no processo e elaborar plano de ação para melhorias contínuas. “O principal objetivo é a responsabilidade de avaliar melhor nosso atendimento e se estamos atendendo às expectativas. Com esse feedback, podemos trabalhar na fidelização de nossos clientes e em novas oportunidades”, completa a supervisora de vendas Paula Marinho.

Itaynara Marques, assessora de comunicação da Ultramega Hospitalar destaca que a preocupação da empresa sempre foi com a satisfação dos clientes. “Não haveria um processo logístico sem o consumidor. E não há opinião melhor para medir nossos resultados e avaliar mudanças necessárias para o atendimento das suas necessidades e expectativas. Assim, podemos atuar em conformidade com os requisitos aplicáveis e promover a melhoria contínua dos processos”, diz.

O nível de satisfação do consumidor é premissa fundamental que norteia ações que guiarão a empresa em diversos setores. “Quem melhor que o



*Paula Marinho
Supervisora de vendas*

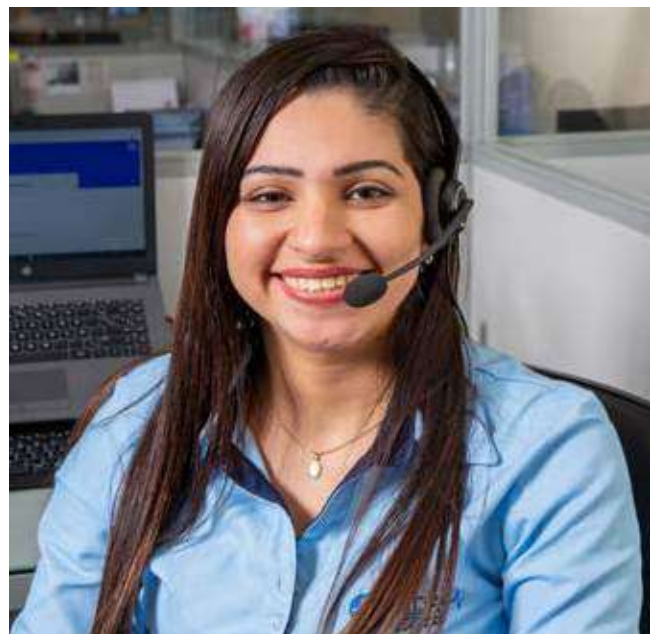
cliente para avaliar nossos serviços? Eu acredito que não existe ninguém mais qualificado. A pesquisa de satisfação é, sem dúvidas, uma maneira muito eficiente de determinar se nossa empresa está entregando o que nosso público-alvo procura. Instituições que se preocupam com a satisfação do cliente acabam tomando decisões estratégicas baseadas na opinião do consumidor. Com isso, as possibilidades de errar se tornam muito menores, ampliando as chances de sucesso”, destaca a gestora comercial.

A participação dos clientes mostra que a iniciativa foi bem vista. “A receptividade é bem legal, pois eles se sentem importantes em saber que estamos preocupados com a sua opinião e satisfação”, informa Paula Marinho. A pesquisa foi elaborada em conjunto com gestores de diferentes áreas. “Avaliamos o que era importante saber e o que precisávamos ouvir em relação às necessidades dos nossos clientes. Com isso, montamos perguntas simples, porém objetivas, para atuar sempre com qualidade, inovação e excelência”, informa Itaynara Marques.

Além da pesquisa de satisfação, outras ferramentas

são utilizadas para medir o grau de aprovação dos clientes, como as mídias sociais, canais de venda e SAC. “Outro diferencial da Ultramega é que sempre estamos de portas abertas para receber nossos parceiros para conhecer a gestão de nossos processos”, afirma Amanda Bull

Tanto cuidado visa sempre o acolhimento do cliente, fazendo com que ele se sinta prioridade desde o primeiro contato. “Em um mercado competitivo como o nosso, ter um diferencial em termos de atendimento aumenta as chances de fidelização”, ressalta Paula Marinho. Quando o cliente chega até a empresa, é atendido pelos vendedores. Eles são os responsáveis por receber as solicitações de produtos através de telefone, e-mail, e-commerce, WhatsApp e portais de vendas. Após essa etapa, começam a ser feitas as negociações comerciais. Com a confirmação do cliente, o vendedor procede com a emissão do pedido, gerando uma demanda para a expedição. A equipe de pós-vendas faz todo acompanhamento até o destino final. “Tão importante quanto captar clientes, é reter e fidelizar os que já confiam em nossa empresa”, lembra a supervisora de vendas.



*Karolina Beatriz
Pós-venda Ultramega Hospitalar*

O pós-venda é o último setor a entrar em contato com o cliente e por isso são os responsáveis por ouvir o feedback dos serviços. “Percebo que eles gostam dessa preocupação que a empresa tem em ouvir a opinião do consumidor. Eles costumam dar notas de 1 a 5, sendo 1,2,3 insatisfeito e 4 e 5 satisfeito. Eles avaliam o atendimento, recebimento e os preços, expressando sempre suas opiniões”, destaca Karolina Beatriz, integrante do pós-venda da Ultramega Hospitalar

Para Itaynara Marques, a comunicação com o cliente é a forma mais eficaz de promover melhorias assertivas e entender os pontos fracos e fortes de cada etapa. “Todo processo de comunicação gera resultados, que podem ser comentários simples de interesse,

elogios ou críticas. Independente do conteúdo da mensagem, vamos avaliar e dar o retorno necessário para que todos os processos sejam feitos com a qualidade que merecem”, explica.


Para entender a opinião do cliente, a Ultramega parte da ideia de que todos são consumidores e no final das contas têm o mesmo objetivo. “O que queremos? Ser bem atendidos, receber um produto ou serviço de qualidade e pagar um preço justo. Ainda assim, a tarefa, claro, não é tão simples, mas nossa empresa tem como missão contribuir com a saúde e bem-estar da população, através da distribuição dos produtos que armazenamos. O melhor feedback é a opinião do cliente”, conclui a assessora de comunicação.

SEPTMAX

linha **hospitalar**

PRODUTOS DE EXTREMA QUALIDADE, QUE
LEVAM CONFIANÇA EM TODOS OS MOMENTOS.



 (37) 2101-9696
www.farmax.com.br

FARMAX



Ultramega inova com plataforma exclusiva de e-commerce

A estrutura do software funciona de dentro para fora, complementando o setor de vendas

A internet facilita a vida de quase todo mundo. Muitas vezes, basta um clique para se manter informado, colocar a conversa em dia, ou até mesmo fazer compras online. Atualmente, o comércio eletrônico é um dos mercados que mais crescem no Brasil. De acordo com um levantamento realizado pelo Ebit/Nielsen, o e-commerce brasileiro cresceu 12% e faturou 53,2 bilhões no último ano. Pensando nessa praticidade, a Ultramega não ficou de fora e hoje, além das vendas tradicionais, conta também com uma plataforma de e-commerce, agilizando a vida dos clientes.

Para Amanda Bull, gestora comercial da Ultramega, a versatilidade é um dos pontos altos do comércio online. “Uma das maiores vantagens de ter um

e-commerce é a conveniência de poder fazê-lo funcionar em qualquer horário e qualquer local: computador ou celular, por exemplo”, aponta a gestora. Na plataforma, os clientes podem entender um pouco mais da Ultramega, conhecer a estrutura da empresa, assim como os produtos e os parceiros.

A plataforma foi desenvolvida exclusivamente pela empresa com o objetivo de trazer mais praticidade e comodidade ao cliente, não focando somente nas vendas. A estrutura do software funciona de dentro para fora, sendo um complemento para a equipe de vendas. Nele, é possível conferir os produtos disponíveis, detalhes e valores. Além disso,

a plataforma também dá todo suporte ao cliente, possibilitando o acesso a diversos dados, além de o cliente ter a possibilidade de fazer sua cotação online, pode verificar sua nota fiscal e boleto. Para acessar a plataforma, é necessário ir até o portal **www.ultramegahospitalar.com.br**. Após a realização do cadastro, basta ir até a central do cliente, com login e senha.

Ainda de acordo com Amanda Bull, o canal de vendas traz diversas vantagens à empresa. "Esse canal tem como objetivo proporcionar um crescimento sustentável para nosso negócio, ganhando capacidade de se antecipar às tendências e de se adaptar rapidamente às mudanças do mercado", conta.

A supervisora de vendas da distribuidora, Paula Marinho, diz que o e-commerce também foi uma forma da empresa entender melhor as demandas dos clientes. "O e-commerce atingiu um certo grau de maturidade no Brasil, junto com todas as outras

iniciativas digitais. Assim, a plataforma auxilia na praticidade de acesso as informações que o cliente precisa e o que nossa empresa oferece em termos de distribuição".

Itaynara Marques, assessora de comunicação da Ultramega, chama atenção para o fato de que o investimento no comércio online é vantajoso também para a empresa. "A Ultramega coloca em prática o conceito de inovação, se diferenciando no mercado e ocupando uma posição de vantagem diante da concorrência", aponta.

Atualmente, com tanta tecnologia e facilidade de compra, é necessário oferecer um atendimento diferenciado aos clientes, como destaca Paula Marinho. "A nossa intenção é que a Ultramega seja lembrada de uma forma positiva no mercado competitivo e que os nossos clientes sintam-se valorizados, pois investir em melhores opções é o caminho para conquistar a fidelização deles", conclui.

BIOTEXTIL

BIOTEXTIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA.

A Biotêxtil Indústria e Comércio Ltda, foi fundada em 10 de janeiro de 1997 em Aparecida de Goiânia - GO, e em 07 de janeiro de 1998 foi transferida para Carmo do Rio Verde - GO, passando por profunda reestruturação e modernização.

Instalada em sede própria atua no segmento de produtos têxteis hospitalares.

Preocupação constante da empresa é investir em modernização, qualidade de seus produtos, eficiência e rapidez no atendimento, e sobretudo no bom relacionamento com funcionários, fornecedores e clientes.

Possui rigoroso controle de qualidade em todas as fases do processo produtivo, de acordo com as normas e exigências dos órgãos competentes,

como: ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia).

Em toda a cadeia produtiva há um rigoroso controle de impacto ambiental, com o devido tratamento de seus efluentes, de acordo com normas da Agência Ambiental do Estado de Goiás, respeitando a natureza, preservando o meio ambiente e a vida.



Atadura de Crepe Biotextil



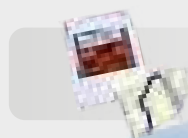
Compressa de Gaze Não Estéril Biotextil



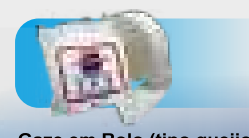
Compressa Cirúrgica Campo Operatório Biotextil



Compressa de Gaze Estéril Hemogaze



Compressa Cirúrgica Campo Operatório Biotextil Estéril



Gaze em Rolo (tipo queijo) Biotextil



Aut. ANVISA:801133-2

Fone:(62) 3337-6404
www.biotextil.com.br



QUANDO A QUALIDADE É A PRINCIPAL PREOCUPAÇÃO

Setor garante que serviços e produtos fornecidos pela Ultramega tenham os requisitos necessários

O bom desenvolvimento de uma empresa tem a ver com a aplicação de processos e regras que necessitam estar alinhadas à estratégia correta para gerar bons resultados. O setor de Qualidade surge justamente como o intuito de otimizar esses procedimentos, através da criação de um plano de ação, garantindo que toda a equipe está apta a seguir as normas de maneira adequada. “Dentro do Sistema de

Gestão da Qualidade, a função do setor é fornecer confiança de que um produto ou serviço atenderá a determinados requisitos de acordo com os processos e procedimentos estabelecidos pela organização”, explica a responsável pelo Controle de Qualidade da Ultramega, Rayane Vieira.

Para garantir o envolvimento constante dos colaboradores, uma das estratégias que a Ultramega



*Rayane Vieira
Controle de Qualidade da Ultramega*



*Itaynara Marques
Assessora de Comunicação
da Ultramega*

utiliza é a realização constante de ações. “Elas servem para conscientizar os funcionários sobre os direcionamentos estratégicos da empresa, como também a importância de cada setor em cumprir o seu procedimento para que o setor posterior possa seguir seu processo sem interferência”, destaca Rayane Vieira. Oportunidades de melhoria também são visualizadas durante essas ações.

Além das ações, treinamentos específicos para cada setor também são realizados com frequência. Somente em 2019, cada setor recebeu um aperfeiçoamento sobre procedimentos internos específicos. Instrução de trabalho, gestão e auditoria também foram temas abordados. “No início tivemos um pouco de resistência por se tratar de algo que foge a rotina, mas com conversa e diálogos comprovamos a importância de cada ação e houve uma maior receptividade”, ratifica a responsável pelo Controle de Qualidade da Ultramega.

As temáticas são escolhidas de acordo com cada treinamento a ser realizado, que podem ser práticos ou teóricos. Segundo Rayane, a motivação para continuar buscando novas ferramentas para aprimoramento constante vem dos próprios funcionários. “Eles apresentam uma melhora na produtividade e o entendimento da importância da sua função na cadeia logística”, completa.

A comunicação prévia dos treinamentos e ações são feitas através dos canais de comunicação da empresa, como e-mail, Whatsapp e mural. “Acreditamos na melhoria contínua dos nossos processos e a capacitação de nossos funcionários é uma de nossas prioridades para fornecer o melhor para nossos clientes. Uma boa gestão, aliada à constante atualização de equipe, capacita e desenvolve habilidades diversas, trazendo benefícios de curto e longo prazo. Ter colaboradores capacitados, além de aumentar a produtividade e motivação, faz com eles estejam aptos a trazer ainda mais soluções e inovações no dia a dia da empresa”, explica Itaynara Marques, assessora de comunicação da Ultramega.



*Rayane Vieira, responsável pelo
Controle de Qualidade, verificando os
produtos recebidos.*

Com a palavra, os colaboradores



Entre os colaboradores que participaram dos treinamentos e ações está Tatianne Wanderley, que atua na Ultramega como encarregada de compras. “Já participei nos treinamentos sobre a ABTN 9001/2015, de Auditor Interno, de Ferramentas de Gestão, de Gestão por Resultados, do Poder da Autoresponsabilidade, com Fornecedor G-Tech e com Fornecedor Medix”, enumera.



*Tatianne Wanderley
Encarregada de Compras*

Na avaliação da encarregada de compras, os treinamentos a ajudam a aprimorar seus conhecimentos e a torná-la uma profissional mais apta a trazer soluções para o dia a dia na empresa. “Acredito que os investimentos realizados pela Ultramega me deram base e recursos técnicos para desempenhar meu trabalho de forma imprescindível e harmoniosa. Como vivemos em um cenário bastante competitivo, esses treinamentos e cursos são de extrema importância para minha trajetória na empresa, pois auxiliam na forma de como melhor agir e remediar os problemas”, ressalta. Para ela, a capacitação constante ainda estimula a capacitação do colaborador. “Esses cursos aumentam a produtividade dentro da empresa, garantindo a realização das atividades de forma mais eficaz, além

de preparar o colaborador para torná-lo especialista no que realiza”, completa.

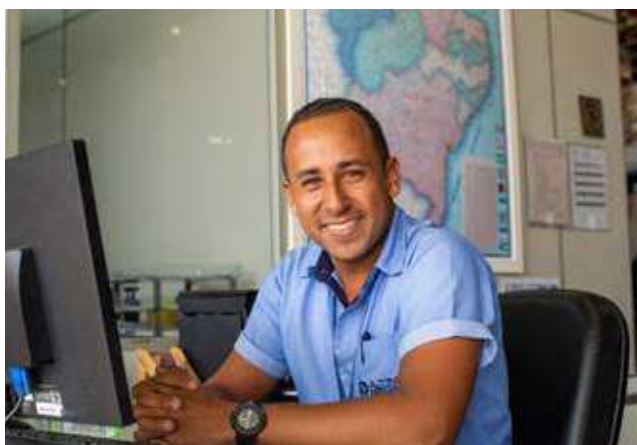
Tatianne Wanderley também é uma frequentadora assídua das ações realizadas pela empresa já tendo participado da limpeza e coleta de lixo em comunidade de Aldeia e da entrega de sacos plásticos na praia de Boa Viagem com o grupo da trilha Eco Verdejante. “Além de apostar em tecnologias, a Ultramega também tem se preocupado em oferecer projetos sociais que englobam a comunidade em geral. Essas ações para mim já entraram no conceito da instituição que busca investir em programas que disseminem boas práticas na sociedade e dentro da empresa”, relata.

Rafael Lino, que atua na Ultramega como técnico de segurança do trabalho, também participou de treinamentos específicos para o setor em que trabalha. “Fiz o curso de Brigada de Emergência, em de janeiro deste ano, com 20 horas de duração. Durante as aulas foram abordados conceitos e práticas de combate a incêndio, princípio de incêndio e atendimento de primeiros socorros”, afirma. O curso gerou empolgação nos colaboradores, que estavam bastante interessados nos tópicos ensinados.



*Rafael Lino
Técnico de Segurança do Trabalho*

O auxiliar de expedição, Anderson Soares, esteve presente na ação de plantio de mudas com filhos de colaboradores e nos treinamentos de gerenciamento de risco, gestão de frota, telemetria e controle de temperatura. “Com certeza é uma forma de estimular o funcionário, no sentido de mantê-lo engajado aos



*Anderson Soares
Auxiliar de Expedição*

princípios e foco da empresa”, afirma.

Trilha ecologia dos funcionários, limpeza da mata, Excel básico, analista fiscal e de tributos, ISO 9001:2015, auditor interno, gestão por resultados foram às temáticas aprimoradas pela contadora Jordânia Lopes Florêncio. “Foi bastante produtivo, uma vez que essas ações de capacitação e conscientização agregaram valores e conhecimento no âmbito profissional, mas como ser humano também. Além disso, a qualificação do profissional torna-se um diferencial, um atrativo na organização, ampliando a qualidade da prestação e consequentemente alavancando os resultados da empresa”, ratifica.

A encarregada de departamento pessoal, Maria Aparecida Silva, é bastante atuante nas ações da Ultramega. “Participei da distribuição de alimentos, roupas, brinquedos em comunidades carentes



*Jordânia Lopes Florêncio
Contadora*

na Região Metropolitana e interior do Estado, brinquedos no Dia das Crianças, de cestas natalinas e brinquedos no Natal”, enumera. “Através desses eventos a empresa promove a integração e o desenvolvimento do seu capital humano, como também a sustentabilidade social e ambiental da comunidade onde está inserida”, finaliza.



*Maria Aparecida da Silva
Departamento Pessoal*



Eficiência e segurança até o destino final

Setor de logística é responsável pela entrega do pedido ao destinatário. Prazo curto de expedição é destaque da Ultramega

Após o pedido ser recebido pelo departamento comercial da Ultramega, o passo seguinte é encaminhá-lo para o setor de logística. Processos e prazos bem definidos irão possibilitar que os produtos cheguem até o cliente no prazo máximo de dois dias, garantindo rapidez e eficiência dos serviços prestados. “Por se tratar de um setor que trata diretamente com o cliente, a qualidade no serviço prestado deve ser um diferencial. E a Ultramega é reconhecida hoje no mercado pela excelência na sua entrega, na qual nós priorizamos a qualidade da mercadoria e colocamos o nosso cliente em 1º lugar”, ressalta a responsável pelo setor de Qualidade da Ultramega, Rayane Vieira.

Quando o cliente entra em contato com a Ultramega, a área de Televendas recebe a demanda e elabora as cotações de acordo com os requisitos e necessidades de cada um, levando em consideração a preferência por marca, quantidade e tipo do produto, por exemplo. Após a confirmação do orçamento, é gerado um pedido interno com todos os itens solicitados. “Se for um cliente novo, solicitamos

as documentações para cadastro inicial e análise de crédito. Os já cadastrados passam por atualização cadastral e análise financeira para liberação da venda”, explica o gestor empresarial da Ultramega, Aryslan Rodrigues.

Após essa etapa inicial, o pedido segue para a separação, levando em consideração características como lote e vencimento, para então seguir para uma conferência detalhada, para garantir que todos os itens solicitados pelo cliente foram devidamente separados no processo anterior. Também é realizada a embalagem e montagem dos volumes de entrega com os itens de cada pedido. “Após a conferência e preparação, os pedidos são faturados, identificados de acordo com o cliente, nota fiscal, pedido, local de entrega, seguindo assim para a área de expedição, onde os itens serão acondicionados adequadamente nos veículos”, ressalta Aryslan Rodrigues.

O processo de entrega é monitorado diariamente, seja com a própria frota de veículos, seja com a terceirizada, a fim de acompanhar os prazos.



Aryslan Rodrigues e encarregados da logística.

“Concluída a entrega dos pedidos, os clientes são contatados pela nossa área de Pós-Venda, a qual realiza uma pesquisa de satisfação para coletar informações acerca de toda a jornada do cliente desde a compra até o recebimento de seu pedido. Caso haja alguma intercorrência que venha a gerar alguma reclamação, o mesmo é direcionado para o Serviço de Atendimento ao Cliente”, enumera o gestor empresarial.

Um processo tão bem organizado gera um dos melhores prazos de entrega do mercado. “Ele varia de acordo com o estado e cidade onde o cliente deseja receber seu pedido. Por exemplo, clientes localizados na Região Metropolitana do Recife recebem em até um dia após a finalização da compra. Para as principais capitais do Nordeste, como João Pessoa, Teresina, Natal e Fortaleza temos trabalhado com o prazo de 24h a 48h”, ratifica Aryslan Rodrigues, que também ressaltou que, atualmente, as reclamações de clientes no Serviço de Atendimento ao Cliente e através do canal de Pós-Venda, referente às entregas fora do prazo, representa apenas cerca de 0,03% do total de pedidos expedidos pela empresa.

A logística da Ultramega conta com 57 colaboradores divididos na área de recebimento, estoque, separação, conferência, expedição e limpeza. Toda a equipe conta com o auxílio do sistema Warehouse Management System ou Sistema de Gerenciamento de Armazém (WMS) para gestão do estoque. “O

WMS foi implementado com o propósito de auxiliar a empresa em toda a gestão dos produtos. Ele otimiza todo fluxo desde seu recebimento até seu endereçamento e armazenamento no estoque para posterior separação, conferência, faturamento, expedição e entrega ao cliente”, afirma Aryslan Rodrigues. A Ultramega utiliza ainda o Enterprise Resource Planning, capaz de automatizar e integrar todos os setores e processos da empresa com informações sincronizadas em tempo real, o que facilita o fluxo das operações logísticas da organização e possibilita um tempo de resposta mais rápido.

Além de softwares modernos, o setor recebeu recentemente importantes investimentos para ter sua capacidade ampliada. “A partir da construção de um novo galpão, a empresa amplia sua estrutura e capacidade de armazenagem. Com isso, aumenta também a possibilidade de ampliação do seu mix de produtos ofertados ao mercado. Além disso, ter uma ampla infraestrutura para armazenagem contribui na organização e gestão do estoque de produtos, conferindo maior controle, cuidado e atenção necessária para manter tudo sob condições adequadas”, completa o gestor empresarial. O setor ainda recebeu melhorias de equipamentos e do sistema informatizado, treinamento da equipe operacional, aperfeiçoamento dos padrões de qualidade, ampliação do quadro de colaboradores, adequação da frota de veículos de transporte e aprimoramento da cadeia logística de produtos termolábeis.

Tanta eficiência não seria possível sem a colaboração e apoio de colaboradores empenhados dos mais diversos setores. “Tenho uma rotina extensa e dinâmica que requer muita responsabilidade e agilidade. Realizo o atendimento ao cliente que retira sua mercadoria em nossa empresa, faço a liberação das notas fiscais que serão entregues ao cliente via frota própria ou terceirizada e análise do custo do frete, são apenas algumas de minhas funções diárias”, afirma o auxiliar de expedição Anderson Soares.

Atuando no estoque, a rotina de Cristiano Alves inclui

importantes checagens. “Monitoro a temperatura três vezes ao dia, faço vistoria diariamente no intuito de detectar qualquer não conformidade, seja de produto numa localização errada, próximos de vencer ou avariados, além de emitir relatórios diários para inventariar produtos com maior valor agregado”, diz.

Júnior Marques é o encarregado de produção da Ultramega Hospitalar e precisa ter atenção e cuidado com o manuseio de produtos. “Somos a representação do cliente, então o trabalho tem que ter qualidade. Precisamos de atenção com os lotes,



Júnior Marques
Produção



Jéssica Barbosa
Auxiliar Fiscal

validade e se tem avaria nos produtos. Dessa forma, teremos o reconhecimento do trabalho bem feito”, ratifica.

O setor fiscal é responsável pela emissão de notas fiscais. “Fazemos ainda protocolo para o setor de compras e de cadastro para avaliação das notas, tudo isso antes que a mercadoria chegue na empresa. Isso garante que não aconteçam divergências”, explica a auxiliar fiscal Jéssica Barbosa. O faturamento e a expedição são outros dois setores essenciais para os bons resultados da logística.

Fique tranquilo para cuidar de seus pacientes enquanto cuidamos da natureza.



Todos os nossos produtos são produzidos com madeira de reflorestamento.



Saiba mais em www.THEOTO.com.br



Sem descuidar das tarjas

As cores presentes nas caixas dos medicamentos dão informações sobre as substâncias contidas no remédio. Saber o que cada uma significa é essencial para fazer armazenagem e uso corretamente

Toda farmácia possui uma área reservada aos medicamentos que exigem receita médica. Eles possuem tarjas coloridas em suas caixas. O que muita gente não sabe é que cada cor tem um significado e passa informações importantes sobre uso, armazenamento e possibilidade de efeitos colaterais.

A RDC 44, de 17 de agosto de 2009, da

Anvisa, dispõe sobre as boas práticas farmacêuticas para o controle sanitário do funcionamento, da dispensação e da comercialização de produtos e da prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias. A norma estabelece que todos os produtos devem ser armazenados de forma ordenada, seguindo as especificações do fabricante e sob condições que garantam sua identidade, integridade, qualidade, segurança, eficácia e rastreabilidade.

A regra ainda estabelece que os medicamentos deverão permanecer em área de circulação restrita aos funcionários, não sendo permitida sua exposição direta ao alcance dos usuários do estabelecimento. Os medicamentos sujeitos à prescrição, somente podem ser dispensados mediante apresentação da respectiva receita. “Todos os medicamentos que apresentam algum tipo de controle da vigilância sanitária não devem ser vendidos sem receita médica ou notificação. Alguns desses exigem a retenção das receitas, como determinado na portaria 344/98”, destaca o farmacêutico da Ultramega, Gledson Silvério.

As normas também falam sobre o armazenamento desses medicamentos. De forma básica e geral, eles não podem ser estocados diretamente no solo e nem em locais que receba luz solar direta, devem ser livres de pó, lixo, roedores, insetos, ficar a distância de um metro da parede e em condições adequadas de temperatura e umidade. “Os termolábeis devem manter temperatura constante, ao redor de 20°C. Os imunobiológicos, como vacinas e soros, precisam de condições ótimas de estocagem, especialmente no que se refere à temperatura, para manterem suas efetividades. Os de uso controlado devem ser guardados em área de segurança máxima”, ressalta.

Além de ficar atento à armazenagem, é preciso também seguir a risco aquilo que foi prescrito na receita médica. “Hoje em dia é muito comum a automedicação, devido à facilidade que existe de comprar remédios. O risco de consumir essas medicações é muito intenso, uma vez que existem as interações medicamentosas que causam grandes complicações, podendo levar o paciente à dependência psíquica e física ou até mesmo à morte”, alerta o farmacêutico.



Ultramega possui área de acesso restrito para medicamentos

Tarja vermelha

Segundo Gledson Silvério, existem dois tipos de medicamentos com tarja vermelha. “Alguns deles são vendidos mediante a apresentação da receita, que não fica retida na farmácia. Eles têm contraindicações e podem provocar efeitos colaterais graves. Na tarja vermelha está impressa a mensagem ‘venda sob prescrição médica’”, explica. Outros remédios, como os psicotrópicos e antimicrobianos, necessitam de retenção do receituário. “Por isso, na tarja vermelha está impresso ‘venda sob prescrição médica (só pode ser vendido com retenção de receita)’ e esses só podem ser vendidos com receituário de controle especial”, completa.

Medicamentos com tarja vermelha são destinados a quadros clínicos que exigem maior cuidado e controle. Alguns deles são controlados e psicotrópicos, podendo causar dependência e trazer muitos efeitos colaterais e contraindicações.

Tarja amarela

Esses são os medicamentos genéricos e deve conter a inscrição "Medicamento Genérico", na cor azul.

Não tarjados

Os não tarjados ou Medicamentos Isentos de Prescrição (MIPs) apresentam poucos efeitos colaterais ou contraindicações, geralmente são indicados para resfriados, azia, má digestão, entre outros. Eles podem ser tomados e adquiridos sem prescrição médica.

Tarja preta

Esses tipos de medicamentos merecem atenção especial porque exercem ação sedativa ou ativam o sistema nervoso central, fazendo parte dos chamados psicotrópicos. "Por isso, a tarja preta vem com a inscrição 'venda sob prescrição médica, (o abuso deste medicamento pode causar dependência)'.

Eles apenas podem ser vendidos com receituário de controle especial", explica o farmacêutico. São adquiridos com receita médica, mas necessitam de maior controle, já que podem apresentar mais efeitos colaterais e reações adversas.



*Gledson Silvério
Farmacêutico*

HÁ MAIS DE 10 ANOS FABRICANDO PRODUTOS COM TECNOLOGIA DE PONTA.

- + Algodão Hidrófilo Hospitalar
- + Atadura de Crepe
- + Campo Operatório Estéril
- + Compressa de Gaze Esterilizada
- + Compressa de Gaze Hidrófila
- + Gaze Hidrófila Circular






—
PRODUTOS
CONFIÁVEIS
GARANTEM A
CONSOLIDAÇÃO
DA MARCA



TECHNOFIO
SUTURE COMPANY



Nos baseamos em quatro
princípios primordiais para
oferecer aos nossos
clientes o produto com o
melhor custo-benefício do
mercado:



TECHNOFIO

Telefones:
62 3282-1620 / 62 3956-9900

E-mail:
technofio@technofio.com.br
sac@technofio.com.br

technofio.com.br