

BRASIL

## DROGARIA ARAUJO

Caso de Sucesso

Varejo

LEXMARK™

# Drogaria Araujo agiliza processos para melhorar atendimento com maior segurança e eficiência

### O Cliente

Com mais de 105 anos e mais de 100 lojas espalhadas por todas as regiões de Belo Horizonte, incluindo as cidades de Betim, Contagem, Lagoa Santa, Nova Lima, Santa Luzia e Sabará e cerca de 20.000 itens comercializados, a Araujo hoje é sinônimo de confiança e conveniência na vida dos mineiros. Empenhada em levar o compromisso e o pioneirismo aos clientes é a primeira rede de drogaria a oferecer os serviços de plantão 24 horas da cidade, o primeiro telemarketing, e a primeira drogaria com serviço Drive Thru e Drugstore.

Na área de medicamentos, a Araujo se destaca pelo conceito “Padrão Araujo de Medicamentos” onde o consumidor sempre encontra medicamentos com garantia de procedência, preço baixo e variedade no estoque. A Drogaria Araujo acumula oito prêmios “Top of Mind”, prêmio reconhecido em seu segmento, além de estar entre as três principais marcas de Minas Gerais, segundo pesquisa da Revista Mercado Comum.

Por meio de uma gestão empreendedora e inovadora ao longo de 105 anos, a Drogaria Araujo é sinônimo de confiança para os mineiros, mantendo a tradição dos serviços prestados com seriedade, compromisso, ética, inovação e, principalmente, o respeito pela vida.

### O Desafio

A necessidade de facilitar os processos internos para oferecer o melhor atendimento com segurança e eficiência, exigiu equipamentos que pudessem agregar valor aos processos de impressão, apoiados na gestão dos negócios. A primeira necessidade surgiu em função da exigência de se emitir Notas Fiscais em lojas. A partir daí, com a exigência do programa da Nota Fiscal Eletrônica do governo, ficou evidente a necessidade de



equipamentos robustos e que permitissem agregar valor como forma de maximizar o investimento necessário.

Com os equipamentos da Lexmark foi possível simplificar uma série de processos internos, como a digitalização de receitas para o laboratório de manipulação da Drogaria Araujo.

Foram implementados também os serviços de cópia e envio de fax como conveniência em cada uma das lojas da rede. Após a implantação do projeto e, atendendo a exigência do programa do governo de Nota Fiscal

Eletrônica, começaram a ser implantadas as soluções adicionais utilizando os recursos dos equipamentos Lexmark e obtendo as melhorias nos processos.

O projeto teve início em junho de 2008 com a instalação dos equipamentos nas áreas administrativas e lojas. Em agosto de 2008 foi implantado o processo para a digitalização de receitas e envio para o Laboratório de manipulação. O processo de notas fiscais eletrônicas entrou em produção nas lojas da Drogaria Araujo em novembro de 2008, e em dezembro de 2008, na Central de Distribuição da Drogaria.

Em abril de 2009, o Governo Federal determinou que toda venda do programa Farmácia Popular tivesse uma cópia da prescrição retida nos estabelecimentos participantes do programa. Graças aos equipamentos da Lexmark, o investimento para atender a determinação do governo foi minimizado, permitindo maior controle e gerenciamento de todo o processo.



**Lexmark  
X646**

### A solução

Para atender às necessidades da Drogaria Araujo, foi necessária a instalação de pelo menos um equipamento por loja, além de equipamentos de alta performance na Central de Distribuição. Foram instaladas 94 impressoras Lexmark modelos X646 em lojas e prédios administrativos e Lexmark T644 na Central de Distribuição, sendo duas impressoras com capacidade de impressão para 87.000 páginas por mês.

Para o gerenciamento de todos os processos, era imprescindível mais do que simples soluções de impressão, mas soluções que atendessem às necessidades da Drogaria Araujo, permitindo otimizar recursos com economia, sem perder a qualidade dos serviços prestados.

"A solução Lexmark foi selecionada, devido à abrangência de seus produtos e possibilidade de recursos adequados e otimizados. O acordo com a Lexmark atendeu desde a instalação dos equipamentos até a garantia de fornecimento de serviços de manutenção e reposição de suprimentos", comenta Pedro Paulo da Silva, gerente de TI da Drogaria Araujo.

### Os benefícios

A necessidade de facilitar os processos internos para oferecer o melhor atendimento com segurança e eficiência, exigiu equipamentos que pudessem adequar soluções completas de impressão para gestão da matriz e filiais, apoiados no modelo dos negócios, principalmente, em relação aos trâmites fiscais estabelecidos pela legislação brasileira, como a impressão de Nota Fiscal eletrônica, acompanhamento de mercadoria fiscalizada e arquivamento de todas as receitas de medicamentos controlados como requerido pela ANVISA.

A solução implantada pela Lexmark, através de software customizado e embarcado nas multifuncionais laser (embedded solution Framework eSF", da Lexmark) desenhado em conjunto com o cliente, o parceiro de negócios e a Lexmark, agilizou os processos de digitalização de receituário médico através de escaneamento, garantindo a veracidade e precisão das fórmulas a



serem manipuladas, evitando erros e perdas de produção. Permitiu a ligação dos equipamentos à rede de computadores da empresa e também uma redução dos investimentos empregados para atender às necessidades da Drogaria Araujo, maior qualidade e garantia na distribuição de serviços de impressão gerenciados, de forma centralizada, como as Notas Fiscais e impressão nas próprias lojas, de etiquetas de preços para as gôndolas de produtos.

“A robustez dos equipamentos garante a disponibilidade contínua dos processos que os envolvem evitando indisponibilidade para emissão de Notas Fiscais. Além disso, reduziu a quantidade de material impresso, facilitando a liberação de espaço físico de armazenamento e liberando mão-de-obra”, conclui Silva.

Com a solução implantada pela Lexmark, a Araujo terá uma economia de impressão de aproximadamente 45.000 páginas por mês na retenção de receitas do programa Farmácia Popular do Governo Federal, com o recurso de captura da receita por meio de digitalização e arquivamento das imagens diretamente nos bancos de dados, recuperação de 100% do custo variável de impressão nas lojas através do serviço de venda de conveniência de Cópias e Fax. Além disso, tiveram uma redução de 50% no tempo total da recepção de receitas para o laboratório de manipulação, graças ao processo de digitalização que substituiu o antigo processo de envio das receitas através do fax, obtendo uma redução de 90% nos erros provocados pela ilegibilidade das receitas enviadas ao laboratório de manipulação pelo fax.

O contrato foi realizado através do parceiro de negócio Campello IT para a implantação dos serviços de outsourcing de impressão para a Drogaria Araujo, que inclui o fornecimento de multifuncionais e serviços Lexmark.