

Processos

Após mapear infraestrutura de equipamentos, validar todas as adequações necessárias, identificar se existe alguma integração que não irá aderir ao sistema, é chegado o momento de entrevistar o gestor da farmácia. O intuito dessa entrevista para a Matriz de Aderência, é entender o fluxo de dados da farmácia e de que forma as informações são registradas.

Uma dica valiosa é solicitar ao gestor que lhe acompanhe e mostre todos os fluxos da farmácia, iniciando pelo estoque, desde a entrada de nota, passando pelo setores administrativo e financeiro, atendimento e caixa, até a venda final do produto ao consumidor. Busque por processos que a farmácia teria dificuldade de gerenciar através do sistema.

Analise e procure entender os processos realizados, e se existe algum que o Inova Farma não é capaz de atender. Por exemplo, ao efetuar a entrada de mercadorias, a farmácia possui o processo de alterar o preço diariamente às seis horas do dia seguinte, para que haja tempo suficiente de trocar as etiquetas de preço dos produtos. Essa é uma rotina de processo que o Inova Farma pode não aderir.

Vale ressaltar a importância de detectar as pequenas rotinas desempenhadas em cada setor, como são executadas, como é a cultura organizacional e os vícios dos colaboradores. O desafio aqui é conhecer profundamente a real função e a rotina de cada setor da empresa, afim de encontrar algum tipo de processo que o sistema Inova Farma não consiga gerenciar.

Muitas vezes, o sistema possui ferramentas alternativas, que dependendo do caso até melhora a atual rotina da farmácia, porém um colaborador mais antigo terá maior resistência em se adaptar à uma nova rotina que terá que ser realizada no sistema. Em outros casos, há falta de flexibilidade do próprio gestor sobre qualquer mudança de rotina.

Se encontrar não aderência, apresente para o gestor e solicite um tempo para analisar junto com a fábrica a possibilidade de adequações no sistema. Uma não aderência pode ser contornada. Proponha alternativas, e deixe claro como elas terão que ser absorvidas por todos os colaboradores.