

A Eurofarma foi fundada em 1972, atende a 22 países e cobre áreas como: farmacêutica, alimentícia, hospitalar, oncologia e higiene pessoal. Atualmente utiliza o sistema SAP (System analysis Program), software que coleta informações e auxilia desde a compra da matéria-prima até a entrega do produto para o cliente. Atualmente, a Eurofarma firmou sociedade com a Serena, maior geradora brasileira de energia renovável. Cujo objetivo é reduzir a emissão de carbono em até 260 mil toneladas até 2038.

Apesar da empresa possuir um feedback positivo no mercado a respeito de seus produtos, serviços e investimentos em pesquisas para inovação de seus produtos, segundo o site do Glassdoor (site que retém opiniões de profissionais e ex-profissionais da Eurofarma), há vários que relatam que a Eurofarma precisa de uma melhor gestão dentro da empresa. Há relatos de ex-funcionários que reclamam da exigência e da pressão constante durante o trabalho. Devido a isso, o quadro de funcionários da empresa que acabam faltando, devido ao estresse e ansiedade, aumenta e acarreta uma possível demissão. Por isso, o quadro de funcionários está diminuindo.

Dentro da empresa segue-se um conjunto de boas práticas e os padrões propostos pela ISO/IEC para fazer seus serviços e promover uma boa qualidade de seus produtos. A demanda é alta e exigente, pois a Eurofarma ocupa um posto de referência e ainda busca obter títulos e prêmios por seus trabalhos na área de saúde.

Proposta: Desenvolver um sistema de gerenciamento de serviço para a Eurofarma.

Requisitos Funcionais: autenticação, telas, cadastros, atualização do sistema e desenvolvimento do banco de dados.

Requisitos não funcionais: fonte utilizada no sistema.

Elementos visuais: tela de login para acesso às informações (cadastro, verificação da ordem de serviço, execução do serviço, etc), dependendo da hierarquia de acesso.

Elementos auditivos: comunicação verbal entre os funcionários envolvidos no serviço e com os clientes, um representante legal se comunicará com o cliente.

Acessibilidade: tela de login, telas dentro do sistema que mostrem a situação do serviço. Durante o uso, por haver uma hierarquia de uso, o usuário apenas saberá a ordem de execução do serviço. Enquanto funcionários, administradores e fornecedores saberão como está a situação real da execução do serviço.

Regras: hierarquia de uso, usuários, administradores, funcionários, gestores e fornecedores.

Elementos manuais: imagens a respeito da matéria prima que será trabalhada. Upload das imagens para o banco de dados.(segura e arrasta).

Interatividade: agendamento de reuniões, chat para perguntas e respostas entre as pessoas dentro do sistema.

Acessibilidade: download do software pelo site que servirá como sistema de gerenciamento de serviço. Assim, todos que baixarem e fizerem cadastro nele poderão usufruir do que ele oferecerá.

Suporte: envio de solicitações dentro do sistema para requerimento de ajuda. (Mais voltado para a equipe técnica que fará o serviço). Exemplo: Houve um acidente no transporte da matéria prima. O funcionário entrará no sistema e colocará sua solicitação para acionar a equipe que prestará suporte a esse incidente.

Banco de dados: a quantidade de tabelas e campos dependerá da quantidade de matéria prima para fazer o medicamento.

Valor: em torno de \$200.000,00/semana. (Considerando pagamento dos funcionários, esforço para fazer o serviço, possíveis problemas que prejudiquem o serviço e demais exigências).

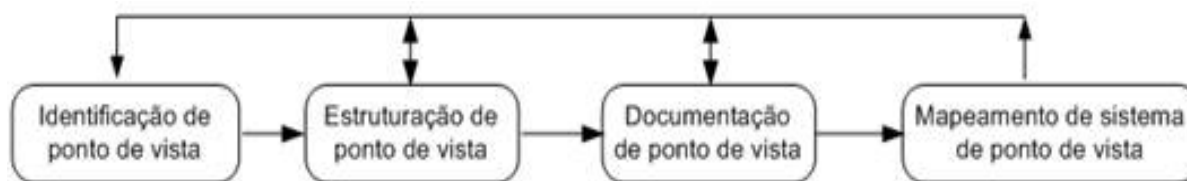
Automação: tarefas rotineiras e repetitivas, como: atualizar o sistema, atualizar a situação do serviço, inicializar e finalizar requisições serão feitas pelo sistema e programadas para serem efetuadas.

Marketing: as telas criadas dentro do software nesta parte serão destinadas mais a equipe que coletam dados para propor melhorias de como aumentar suas vendas e, como consequência, aumentar seus lucros.

Logística: essa parte dentro do sistema ficará mais voltada aos gestores, pois eles são os principais responsáveis pela gestão de material humano e demais recursos.

Prazo: 2 anos.

De forma simples e resumida, o sistema de gerenciamento de serviço será feito seguindo uma estrutura até o início de sua elaboração:



E a forma pela qual serão obtidas essas informações para complementar, atualizar e melhorar o sistema desde a sua prototipação até quando precisar ser melhorado, mesmo quando já estiver feito, será da seguinte forma:

Métodos de Obtenção de Informações



Caso apareçam futuros problemas e ainda não houver uma forma de solucionar ou mitigar. Será aberto um estudo de caso a respeito do assunto para que sejam elaboradas futuras soluções. Quando houver sido criada a solução, ela ficará documentada e poderá ser consultada através do sistema de gerenciamento de serviços que estará recolhendo essas informações em seu banco de dados.