



# ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS PARA FARMÁCIAS

Silvia Osso

# ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS PARA FARMÁCIAS

Silvia OSSO

## SUMÁRIO

---

<b>1. Introdução/ Prefácio .....</b>	<b>9</b>
<b>2. O que faz o Gerente quando administra bem os Recursos Humanos da empresa .....</b>	<b>11</b>
<b>3. Entendendo a Organização .....</b>	<b>14</b>
<b>4. Visão, Missão e Valores .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Descrição de cargos .....</b>	<b>18</b>
<b>6. Recrutamento e Seleção .....</b>	<b>26</b>
<b>7. Departamento de Pessoal .....</b>	<b>41</b>
<b>8. Integração de Funcionários .....</b>	<b>47</b>
<b>9. Treinamento de Pessoal .....</b>	<b>51</b>
<b>10. Gestão de Desempenho .....</b>	<b>59</b>
<b>11. Remuneração do Pessoal .....</b>	<b>62</b>
<b>12. Conclusão .....</b>	<b>67</b>
<b>13. Bibliografia .....</b>	<b>70</b>

# 1 INTRODUÇÃO/PREFÁCIO

---

Administrar RH em uma farmácia é uma das atividades que geralmente o proprietário ou o Gerente tem que fazer para que tudo corra bem na empresa. As redes maiores e as grandes redes possuem um profissional ou equipe para fazer esse trabalho; já nas menores isso é feito entre o Contador e o Gerente ou Proprietário.

Já vi algumas vezes donos de farmácias “apagando incêndios” constantes, ou seja, são eles que resolvem todos os problemas que aparecem com o RH, além de cuidar de toda a empresa, fazendo o negócio seguir em frente. Eles alegam não ter tempo para se preocupar com aquilo que chamam de problemas menores, como o fortalecimento ou a criação de uma área de RH que vai ajudá-los a gerir sua organização de forma estratégica, e a despesa pode lhes parecer muito alta. Porém entender que pessoas são fundamentais para o crescimento e até a mesmo a sobrevivência da empresa é algo primordial, e enquanto isso não ficar claro para esses gestores, continuarão “apagando incêndios até um dia se queimar”!

Para administrar bem seus recursos humanos, a organização deve considerar que um dos maiores patrimônios que ela tem, além dos bens imóveis, são as pessoas. Pensar assim é tratar todos com igualdade e cumprir pelo menos os procedimentos básicos consagrados de Administração de Pessoal como: ter os cargos da empresa descritos; a seleção de pessoas organizada; cuidados com o treinamento bem como com a administração do desempenho e da remuneração e um Departamento de Pessoal que cumpra as normas legais.

Investir em Recursos Humanos não é montar um departamento com todas as áreas, como seleção, contratações, treinamentos, avaliações etc., afinal, em empresas de pequeno e médio porte essas situações não são tão rotineiras. O que quero dizer é que investir em recursos humanos é buscar ser mais cuidadoso com as pessoas, entender que cada indivíduo possui um lado social, psicológico, organizacional e também biológico; é criar um ambiente de trabalho onde todos se sintam bem, com vontade de voltar no dia seguinte, não apenas pelo salário ou pelas obrigações, mas porque gostam do que fazem e de onde fazem. Investir em recursos humanos é investir na capacitação dos funcionários, é ter um bom plano de carreira que lhes direcione sobre onde estão e aonde podem chegar dentro da empresa.

Costuma-se dizer que as pessoas e os profissionais deixam seu Gerente, não a organização. Pode ser que nem sempre isso seja verdade, mas, para muitas pessoas, o Gerente com quem trabalham é a organização, pois é a pessoa de maior autoridade do contato delas.

Este livro não é nenhum tratado de Administração, mas foi criado para facilitar e simplificar as ações dos Farmacistas, que precisam pôr em prática alguns conhecimentos para conseguir que as pessoas façam o que é necessário, ou seja: administrar com eficácia, liderar, conduzir entrevistas e lidar com os problemas do pessoal.

## 2 O QUE FAZ O GERENTE QUANDO ADMINISTRA BEM OS RECURSOS HUMANOS DA EMPRESA

---

Nesse caso é indispensável conduzir as pessoas para que façam o que é preciso ser feito; sua atividade tem o propósito de envolver os demais para conseguir resultados. Geralmente é o Gerente quem decide o que deve ser feito e depois se assegura de que isso seja executado por meio dos integrantes da equipe.

Sendo Gerente, tem nas pessoas o seu recurso disponível mais importante. É por meio desse recurso que são administrados os outros.

Na administração dos Recursos Humanos o nível de competência do Gerente e a forma com que são atingidos resultados contam muito. A competência tem a ver com o conhecimento e as técnicas – o que as pessoas precisam saber e ser capazes de fazer para executar bem seu trabalho.

Quando um Gerente assume o papel de administrador dos Recursos Humanos, em geral, deve assumir também algumas **qualificações**, que são:

**Orientação para a realização** – cria para si o desejo de sempre realizar as coisas corretamente desde a primeira vez e a capacidade de estabelecer e cumprir metas desafiadoras, criando medidas de excelência e buscando maneiras constantes de melhorar o seu desempenho e o da equipe.

**Formação pessoal** – a capacidade de desenvolver a formação dos integrantes da equipe, dando retorno, apoio, encorajamento e orientação.

**Comunicação** – a capacidade de comunicar-se com clareza e de forma persuasiva, tanto verbalmente quanto por escrito.

**Flexibilidade** – o cuidado de adaptar-se às diferentes situações, trabalhando de acordo com elas na execução de tarefas diversificadas.

**Liderança** – a capacidade de conduzir e inspirar pessoas a dar o melhor de si para alcançar objetivos comuns, mantendo relações eficazes com elas e equipe como um todo.

**Planejamento** – a capacidade de conseguir tomar decisões sobre ações, assegurando que os recursos necessários para a implantação estejam disponíveis e que um programa de trabalho traçado possa alcançar o determinado resultado final.

**Solução de problemas** – a capacidade de diagnosticar problemas e analisar situações, identificando aspectos fundamentais, estabelecendo e avaliando alternativas para encontrar soluções lógicas, práticas e aceitáveis.

**Trabalho em equipe** – a capacidade de trabalhar cooperativamente, e com flexibilidade com os outros integrantes do grupo.

Há ainda dois aspectos importantes para quem trabalha no varejo:

**Percepção comercial** – a capacidade de identificar e aproveitar as oportunidades comerciais, entendendo as prioridades da organização e buscando continuamente métodos que assegurem que a empresa seja atuante em sua área.

**Foco no cliente** – preocupar-se com os desejos dos clientes