



ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS PARA FARMÁCIAS

Silvia Osso

ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS PARA FARMÁCIAS

Silvia OSSO

SUMÁRIO

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

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