

Eu, Colaborador de Farmácia

Jaime Ferreira da Silva *



Em homenagem ao Dia do Trabalhador, colocámos algumas questões concretas a profissionais de Farmácia Comunitária. São personagens fictícios saídos da nossa imaginação mas as respostas são bem reais, recolhidas ao longo dos anos junto de quem nos serviu de inspiração neste artigo.

1. Como é hoje trabalhar em Farmácia Comunitária?
2. Quais os aspectos mais e menos interessantes do seu trabalho?
3. O que é que gostaria de sugerir à sua entidade patronal com vista à melhoria das condições de trabalho na Farmácia?
4. Quais são os seus projectos para o futuro?

Luis A., Farmacêutico 1º ano, 25 anos Farmácia no distrito de Lisboa

1. Durante o curso não ponderava a possibilidade de vir a trabalhar em Farmácia Comunitária. Achava que seria um trabalho monótono e muito limitado nas aprendizagens. Via a Farmácia mais como uma empresa comercial do que como uma unidade de cuidados de saúde.

Tive a sorte de estagiar na Farmácia onde me encontro agora e aí pude descobrir um exercício farmacêutico estimulante. Fiz a formação na área da diabetes e estamos a seguir 3 doentes no âmbito dos cuidados farma-

cêuticos.

2. O que gosto mais na Farmácia é o atendimento/aconselhamento ao balcão, o ambiente de trabalho e as possibilidades de formação que me têm sido proporcionadas. A Direcção Técnica (D.T.) é dialogante, não faz as coisas em cima do joelho e gere a Farmácia como qualquer outra empresa. Tem implantado um sistema de avaliação de desempenho, toda a gente sabe quais são os parâmetros da avaliação e trabalha-se numa óptica de equipa e de excelência.

me confesso

Não gosto do horário de trabalho, de trabalhar aos sábados. O esforço físico é considerável ao trabalhar-se em pé. Acho que deveria contratar-se mais uma pessoa porque nas horas de ponta é um verdadeiro sufoco.

3. Proporia um alargamento das instalações, o reforço da formação e reuniões periódicas de toda a equipa em que se pudesse falar das necessidades da Farmácia e conhecer mais de perto o que é que cada pessoa pensa sobre isso. É curioso, eu acho que já percebi qual a abordagem da D.T., o que valoriza e o que não valoriza no relacionamento com os fornecedores e clientes mas até ao momento, ninguém falou connosco. E viver com *feelings* é um pouco escasso, não acha? Ah, e também gostaria de propor um sistema de *roulement* ao Sábado assim como prémios anuais em função do desempenho individual e da equipa.

4. Em relação ao futuro, pelo menos para já, não faço grandes planos. Contrariamente ao que pensava antes de terminar o curso, a área de Farmácia Comunitária é muito vasta e existe muito a aprender. Pelo menos para já é o que pretendo fazer. Mas não recuso a possibilidade de ir trabalhar para fora por uns tempos, correr mundo e um dia voltar para montar a minha própria Farmácia (risos).

Paula E., Farmacêutica Adjunta Substituta, 52 anos Farmácia no distrito de Setúbal

1. Nestes últimos 25 anos as coisas mudaram radicalmente. De actividade pouco interessante para os Farmacêuticos (era o que se pensava na época), a Farmácia tornou-se atraente por via do reforço da valência técnico-científica do aconselhamento e dos cuidados farmacêuticos.

2. Em tempos tive a minha própria Farmácia mas acabei por descobrir que não era essa a minha vocação. Possivelmente, por causa da minha inaptidão para os negócios, ou então falta de preparação na época. Acabei por vendê-la. Na realidade gosto mais de trabalhar por conta de outrem. Um Director Técnico é 50% Farmacêutico, 50% Gestor e eu prefiro concentrar-me só na vertente farmacêutica. Não há aspectos que considere desinteressantes no meu trabalho. Gosto da variedade de tarefas e do facto de não andarmos com a “casa às costas” como os nossos colegas da informação médica (risos).

3. Sugeriria à Direcção Técnica que

estivesse mais atenta ao modo como organiza internamente o trabalho e distribui tarefas. Ainda há uma certa sobreposição entre Ajudantes Técnicos e Farmacêuticos, sobretudo no atendimento mas essa função deverá estar cada vez mais, cometida a estes últimos. Ah, e gostaria que a D.T. tivesse alguma formação em gestão, por forma a saber melhor o que fazer com todos nós (risos). Ah, e já agora, porque não a instalação de um sistema de avaliação de desempenho (acho que é assim que se diz mas não sei)?

4. Tenho 52 anos, poderei ter mais 13 a 18 anos de profissão. Ainda falta muito tempo para nos encostarmos. Tenciono prosseguir a minha carreira, não me estou a ver sair daqui porque gosto muito de aqui estar e do que faço. Prevejo uma evolução na continuidade. Este ano começámos uma parceria com uma escola perto da Farmácia e dentro de 2 meses, iniciarei uma Pós-Graduação em Gestão Farmacêutica que creio me será muito útil. A ver vamos!



“O que conta é a prática que se adquire ao balcão e com os utentes.”

“Estou inscrito num curso de atendimento, espero poder ir porque o saber não ocupa lugar.”

António B., Ajudante Técnico, 35 anos Farmácia no distrito de Faro

1. Comecei a trabalhar aos 15 anos, levo 20 de profissão. Nem dei pelo passar do tempo. A Farmácia mudou muito, primeiro foram os computadores e depois tudo o resto até aos robots. Dantes quase não se viam Farmacêuticos nas Farmácias, eram os Ajudantes que controlavam as coisas.

Agora é diferente!

2. O que gosto mais é fazer balcão e manipulados. Os doutores não sentem muito gosto pela área galénica e então sobra para nós. A Farmácia é a minha vida, não há assim nada que não goste mesmo.

E mesmo que não gostasse, o serviço

tinha de se fazer, não é verdade?

3. Gostava que a minha patroa instalasse computadores novos porque estes já estão a dar muitos problemas. E já agora, gostava de ter um Sábado livre de vez em quando.

4. Não tenho grandes projectos nem pequenos projectos.

Gosto do que faço portanto é para continuar. E acho que aquilo que sei e aprendi nestes 20 anos vai-me chegar até à reforma.

Não vejo grande sentido em estar a tirar mais formações como alguns colegas meus. Isso é só teoria e o que conta é a prática que se adquire ao balcão e com os utentes!

Joaquim F., Ajudante Técnico, 60 anos Farmácia no distrito de Beja

1. Desde que comecei aos 12 anos, a Farmácia mudou da noite para o dia. Hoje são os Farmacêuticos que mandam e assim é que está bem. Eu amo a minha profissão mas os doutores têm um saber que nós não temos.

2. Assim o aspecto que agora gosto menos é ter de fazer as noites. Os anos vão pesando e custa-me mais a recuperar.

3. Seria bom que a doutora investisse mais na formação do seu pessoal. Estou inscrito num curso de atendimento, espero poder ir porque o saber não ocu-

pa lugar e é sempre bom voltar à escola (risos). E também que falasse mais ao pessoal sobre o negócio. Não sabemos bem para onde vamos, uma palavrinha ajudava.

4. Tenho um filho a acabar Farmácia e depois virá para aqui. Espero trabalhar ainda mais uns tempos até para lhe dar acompanhamento mas estou um pouco saturado. Talvez meta os papéis para a reforma mas não é para ficar sem fazer nada. Talvez vá tirar um curso qualquer na universidade dos velhinhos (risos).



Aurora C., Empregada de limpeza, 41 anos Farmácia no distrito de Braga

1. Trabalhei 15 anos como operária fabril até um dia em que me despedi dizendo ao meu chefe que ia aprender outra arte. Fui eu quem limpou a Farmácia antes da sua abertura ao público.

2. Gosto muito de tudo o que faço, estou a tirar a carta de condução para fazer mais coisas além das limpezas. É sempre bom quando vemos que os patrões acreditam em nós e querem que

vamos mais longe.

3. Gostava de participar num curso de atendimento e de visitar um armazém, acho que me ia fazer bem, é sempre muito importante vermos mais longe do que os nossos olhos alcançam.

4. Passar no exame de condução e assim passar a fazer alguns serviços externos mais as limpezas. E também retomar os estudos e fazer o 9º ano.

“Gostava que a Direcção Técnica criasse um balcão específico para dermocosmética. Já propus isso e foi aceite.”

Fátima D., Técnica de Dermocosmética, 29 anos Farmácia no Funchal

1. Já fui Delegada Comercial de uma marca de dermocosmética junto do canal Farmácia. Nunca tinha pensado passar para o lado de dentro do balcão. Fizeram-me o convite e acabei por aceitar. Estou muito satisfeita com a mudança.

2. Nesta Farmácia há clientes que vêm de propósito comprar dermocosmética enquanto fazem o aviamento dos medicamentos noutros locais. É muito gratificante sentirmos que é o nosso conselho e a relação que estabelece-

mos e mantemos com os clientes que faz a diferença. Sinto-me estimulada a aprender mais e mais, atendo igualmente muitos cidadãos estrangeiros e com isso comecei a “desenferrujar” o meu inglês.

3. Esta Farmácia tem muito potencial, gostava que a Direcção Técnica criasse um balcão específico para dermocosmética. Já propus isso e foi aceite. As obras começarão este mês. Quanto tudo estiver pronto vou passar a assumir uma responsabilidade mais directa

pelas compras e isso é um sinal claro que estão a investir em mim.

4. Os meus projectos para o futuro passam pelo aprofundamento dos meus conhecimentos. Nesta área parar é morrer, temos de apostar permanentemente na nossa valorização profissional por via do conhecimento e da diferenciação no serviço. Quem não fizer isso arrisca a sua empregabilidade. Os clientes são cada vez mais exigentes e não estão para perder tempo com quem estagnou “a ver passar os comboios”!