

Revista Anfarmag 75

Responsabilidade Social

Um modelo de farmácia

Fundada em 2000, por Sérgio Benites, a Phito Fórmulas Farmácia de Manipulação se destaca no segmento magistral por inúmeros motivos, um deles é o crescimento da empresa. Já em seu segundo ano de atuação, assumiu a liderança de mercado em Sorocaba (SP) e região e conquistou o primeiro lugar na lembrança dos entrevistados que participaram de pesquisa *Top of Mind*, posição que ocupa até o momento, com mais de 50% de *market share* (participação no mercado), segundo esta pesquisa.

Um dos pilares do crescimento da empresa deve-se, em grande parte, aos muitos trabalhos voltados para o campo da Responsabilidade Social. Para se ter uma idéia da importância que a Phito dá a este setor, ela foi a primeira empresa do país a atender em “língua de sinais”, com todos os seus colaboradores treinados para se comunicar com deficientes auditivos.

“Um ponto forte de nossa política administrativa é a constância de treinamentos para melhorar a qualidade de trabalho, inovar com lançamentos no mercado, oferecer maior segurança aos nossos clientes e agregar conhecimento à nossa equipe”, explica Sérgio Benites.

Essas ações colaboraram com o crescimento da empresa, que ampliou o quadro de colaboradores de seis para 160, em um pequeno espaço de tempo. A empresa conta hoje com dois pontos de vendas, uma sede administrativa e uma central de apoio própria com mais de 1200 m², inaugurada em 2007 – “com o objetivo de proporcionar a execução estruturada de nosso plano de negócio, que contempla diferenciais em serviços, capacitação profissional e integração da equipe”, completa Benites.

“Melhores empresas para se trabalhar”

Em 2008, pelo segundo ano consecutivo, a Phito Fórmulas entrou no ranking das revistas “*Exame*” e “*Você S/A*” na lista das “150 Melhores Empresas para se Trabalhar”. O prêmio avalia o clima organizacional de cada empreendimento.

Benites explica como atingiram esta honraria: “Temos consciência que este reconhecimento vem de muita determinação, ajuda e, em grande parte, do talento individual de diversos profissionais que, somados, colaboram para fazer desta uma empresa diferente. Ao mesmo tempo, somos também conscientes que temos muito a melhorar. Este prêmio aumenta ainda mais nossa responsabilidade perante aqueles que integram esta equipe, aqueles que ainda possuem expectativas a serem atendidas, além de, é claro, daquela assumida com cada um de nossos clientes”.

Responsabilidade Social

Preocupada com o bem estar e com a qualidade do serviço prestado, a Phito Fórmulas é a primeira empresa privada do país a oferecer atendimento em língua de sinais. A iniciativa faz parte da política social da empresa que tem como objetivo promover a inclusão social, além da necessidade de atender todos os públicos. A idéia trouxe aos colaboradores a percepção de que o deficiente auditivo pode levar uma vida normal, desde que as pessoas estejam dispostas a ajudar.

No processo de aprendizado, todos os colaboradores passaram por um treinamento ministrado pelo SENAI, com especialistas em língua de sinais.

Além de ampliar o público atendido, o treinamento teve excelentes resultados na equipe, que sentiu-se mais motivada. Os colaboradores gostaram da proposta e se dedicaram ao aprendizado.

Segundo Benites, o time ficou mais homogêneo. “O principal resultado que tivemos foi a união. Todos aprenderam a trabalhar em conjunto, e é muito satisfatório perceber que essa iniciativa deixou o grupo ainda mais unido”, explica.

Para compartilhar desse aprendizado com os clientes, a Phito Fórmulas disponibilizou nas farmácias panfletos informativos com dicas e orientações de como se deve interagir com o surdo.

Aproveitando a interação da equipe, Sérgio decidiu contratar três deficientes auditivos. “São excelentes profissionais, muito concentrados e dedicados, e com a inclusão deles a equipe pode treinar o aprendizado constantemente”, orgulha-se.

Além do atendimento diferenciado, a Phito tem uma série de outros projetos sociais e de responsabilidade social, como o ‘Projeto Cegonha’, que garante até seis meses de licença-maternidade. O programa visa proporcionar benefícios à mulher além dos previstos por lei durante a gestação.

Outra iniciativa é o ‘Projeto Ecologia’, que garante ações a favor do meio ambiente. Criado em 2003, integra inúmeras ações a favor do meio ambiente e atua dentro e fora da empresa, com constantes ações de conscientização, como por exemplo a distribuição de 88 mil sementes de Ipê amarelo, encartadas em todas as edições de um jornal de Sorocaba; coleta seletiva de todo o lixo; coleta de pilhas; utilização de lâmpadas fluorescentes em todos os departamentos; revisões periódicas nos encanamentos; e distribuição de folhetos com dicas de economia de água e luz para clientes e colaboradores.

Em 2007, a empresa, em parceria com a Universidade de Sorocaba (Uniso), lançou o projeto ‘Phito Horta do Sabiá’, no qual manteve as atividades de uma horta localizada em uma escola pública da periferia de Sorocaba.

No ano seguinte, lançou uma campanha diferente. Com a intenção de estimular a consciência ecológica e retirar do meio ambiente parte das embalagens introduzidas diariamente no mercado, a Phito Fórmulas tem premiado clientes com vãos de balão. Consiste no seguinte: o cliente troca três embalagens recicláveis por um cupom e responde à pergunta: “O que fazer por uma cidade ainda melhor?”. Mensalmente, as melhores frases são escolhidas. A campanha, que distribui cinco vãos por mês, conseguiu resgatar até o momento mais de 5000 embalagens para destinação correta.

Outro projeto de destaque é o atendimento exclusivo ao portador de diabetes. No Brasil, estima-se que 4,6 milhões da população sejam portadores da doença. Segundo a OMS (Organização Mundial de Saúde) esse número pode aumentar 148,3% em 30 anos, atingindo 11,3 milhões da população.

Para colaborar com a divulgação das informações e melhorar a qualidade de vida da população em geral, a Phito Fórmulas criou o ‘Phito Dia’, programa que presta assistência ao diabético. O programa é gratuito e acompanha o portador a partir do diagnóstico médico.

Para aproximar o cliente ainda mais do programa, a Phito Fórmulas decidiu colocar uma pessoa diabética à frente da iniciativa. “Optamos por um profissional diabético porque ele sabe exatamente as dificuldades enfrentadas pelos portadores”, finaliza Benites.

Para conhecer melhor esta empresa do nosso setor que alcançou um reconhecimento e uma honraria desta envergadura, acesse o site: www.phito.com.br e veja como atitudes, muitas vezes simples, podem mudar a trajetória de uma empresa e a comunidade em que ela está inserida.

