

A CASA DO FARMACÊUTICO FLUMINENSE



# *manual do colaborador*



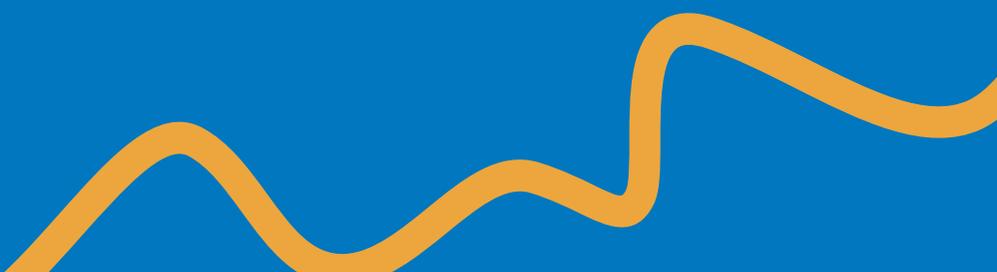
# apresentação

O manual do colaborador é um instrumento de fundamental importância, visando a preparação e capacitação dos colaboradores para o trabalho com um único objetivo: a excelência no atendimento para com os Farmacêuticos do Rio de Janeiro.

Este Manual explica o que você precisa saber sobre regulamentos de trabalho, política, conduta e posturas, benefícios, procedimentos e normas entre outros assuntos; tudo isso para facilitar seu processo de adaptação.

*Nós somos o que fazemos  
repetidamente. A excelência, portanto,  
não é um ato, mas um hábito.*

*Aristóteles*



# índice

Apresentação .....	2
História do Conselho .....	4
Princípios e Valores da Organização .....	5
Política da Qualidade .....	6
Direitos e Benefícios .....	6
Orientações ao Colaborador .....	6
Competências Profissionais .....	7
Atendimento ao Público .....	8
Ética nas Redes .....	10
Organograma .....	11



## HISTÓRIA DO CONSELHO

O CRF-7 foi instalado provisoriamente na "Casa da Farmácia do Brasil", sede da Associação Brasileira de Farmacêuticos (ABF), na Rua dos Andradas, 96, 10º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ.

E, diante da fusão dos antigos Estados da Guanabara e do Rio de Janeiro, o CFF expediu, em 15 de março de 1975, a Resolução nº 117 que transformou os CRF-19 e CRF-7 em um único Conselho, nomeado Regional de Farmácia do Estado do Rio de Janeiro (sigla CRF-7), com sede na cidade do Rio de Janeiro e jurisdição no novo Estado.

Em 1985, o CRF-7 transferiu suas instalações para novo imóvel próprio, no bairro da Tijuca, onde permanece. A nova sede foi inaugurada em 11 de novembro de 1985 e, em 1989, foi alterada a designação abreviada do nome dos Conselhos Regionais de Farmácia, por Resolução CFF nº 197. No caso do CRF-7, foi adotada a sigla CRF/RJ.

Para ampliar e intensificar a ação fiscalizadora do CRF/RJ, descentralizar o atendimento e prestação de serviços, promover a interatividade com os profissionais residentes em municípios distantes da região metropolitana do estado, bem como estimular a organização de associações regionais de farmacêuticos, o CRF/RJ vem adotando, desde 1998, política de implantação de Seccionais.

*A Seccional da Região Centro Sul Fluminense, criada pela Deliberação nº 88 e inaugurada em 27 de novembro de 1998, está instalada em Barra Mansa, cidade que foi escolhida levando em conta as sugestões dos farmacêuticos, em face da facilidade de acesso para os moradores da maioria dos municípios.*



### Seccionais

Barra Mansa  
Cabo Frio  
Campo Grande  
Campos dos Goytacazes  
Duque de Caxias  
Itaperuna  
Niterói  
Nova Friburgo  
Nova Iguaçu

# PRINCÍPIOS E VALORES

## MISSÃO

Zelar pela **ética**, **qualidade** e **valorização** do exercício profissional farmacêutico, visando a defesa da saúde, da segurança e do bem-estar da coletividade.

## VALORES

- A **ética** como princípio maior em todas as ações do CRF/RJ;
- A **saúde da população e o respeito à dignidade profissional** como objetivos primordiais;
- O **respeito à Missão do CRF/RJ** e às **decisões do Plenário** como compromisso institucional.

## FILOSOFIA

Instrumentalizar o Farmacêutico para o exercício da Profissão.

## VISÃO

- **Exercer e aprimorar** a fiscalização da atividade farmacêutica, em benefício da coletividade;
- **Valorizar** o profissional, promovendo a educação permanente e divulgando a importância da Assistência Farmacêutica junto à população e aos gestores de saúde;
- **Assegurar e ampliar** a inserção do CRF/RJ nos fóruns de discussão de interesse para a saúde coletiva e para a formação profissional;
- **Aumentar** a efetividade e a amplitude de atuação do CRF/RJ em todo o estado, através da descentralização de ações e serviços;
- **Promover** a qualificação contínua dos serviços do CRF/RJ.



## POLÍTICA DE QUALIDADE

A **política da qualidade** é um compromisso que o CRF/RJ assumiu em 2018-2019 com o objetivo de padronizar os setores com a formatação dos POPs (Procedimentos Operacionais Padrão), que trazem maior qualidade no atendimento e asseguram aos usuários maior agilidade e segurança nos processos.

A **administração pública não é um fim em si mesmo**, mas um instrumento para a concretização dos interesses da coletividade.

## DIREITOS E BENEFÍCIOS

O **Programa de Assistência ao Farmacêutico do Rio de Janeiro (PAF/RJ)** beneficia os profissionais inscritos no Conselho Regional com descontos e benefícios na aquisição de produtos/serviços. Além dos farmacêuticos, os técnicos em patologia e os colaboradores do CRF/RJ também têm acesso aos benefícios, que podem ser conferidos no site: [www.crf-rj.org.br/paf](http://www.crf-rj.org.br/paf).

## ORIENTAÇÕES AO COLABORADOR

- **ATUALIZE SEU CADASTRO** *O colaborador deverá informar a empresa sempre, em caso de mudança de endereço; alteração de telefone; estado de gravidez; nascimento de filhos; falecimento de familiares diretos (pai, mãe, filhos, cônjuge ou irmãos) e informações que sejam relevantes a função exercida na empresa.*
- **RESPEITE O REGISTRO DO PONTO** *Conforme CLT Atr. 58 §1º, não serão descontados nem computadas como jornada extra as variações de horário no registro de ponto não excedentes a 5 minutos, observados o limite máximo de 10 minutos diários.*
- **RESPEITE A ENTREGA DE ATESTADOS MÉDICOS** *Atendendo o limite de 12h para a justificativa de falta.*
- **ENTREGUE O PONTO** *Todos os setores, bem como as Seccionais, devem entregar o ponto, ainda que digitalizado, até o dia 5 de cada mês.*

# COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

Todos já ouvimos uma expressão que diz assim: “**Existem profissionais e profissionais**”.

**O que eles têm de diferente?**

## DISCIPLINA

Ser disciplinado significa seguir os horários programados, observar as determinações hierárquicas e as normas da organização. Espera-se que a disciplina não precise ser imposta e, sim, livremente consentida, uma vez que é conveniente e necessária ao funcionamento regular da organização.

## COMPORTAMENTO

Um bom profissional preocupa-se em ter atitudes e comportamentos adequados ao ambiente de trabalho. Procure entender o sistema organizacional e colabore!

São **deveres** do colaborador/servidor:

- *Assiduidade, pontualidade, descrição e cortesia;*
- *Preservação dos valores da Instituição;*
- *Permanecer no local de trabalho durante todo o expediente, afastando-se do mesmo somente com comunicação prévia e nos casos de necessidade de atividades externas ou por motivo de força maior;*
- *Fazer as comunicações necessárias para o Departamento de Pessoal, atualizando todas as informações de caráter individual tais como: mudança de endereço, telefone, email, etc.;*
- *Registrar frequência através de coleta biométrica e catraca de acordo com as normas;*
- *Tratar com o devido respeito e consideração todos os colegas de trabalho, prestando atenção e cordialidade para com todos;*
- *Apresentar-se no local de trabalho em trajés adequados e em boas condições de higiene;*
- *Identificar-se com o crachá;*
- *Comunicar ao superior imediato, qualquer dúvida quanto ao fluxo de trabalho, zelando pelo bom clima organizacional;*
- *Zelar pelo patrimônio da Instituição, evitando qualquer dano;*
- *Sinalizar ao Setor da Administração sempre que houver alguma inconformidade quanto limpeza e manutenção.*



## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Para assegurar uma boa comunicação, **a linguagem é um fator determinante**. O atendente deve saber ouvir o interlocutor para responder as suas demandas de forma cordial, clara e objetiva, transmitindo segurança, compromisso e confiança na mensagem repassada. Deve-se transmitir uma imagem profissional, de eficácia e de bom funcionamento da instituição, atentando às seguintes orientações:

- *Sorrindo de forma espontânea e verdadeira a todos os clientes;*
- *Cumprimentar com empatia e simpatia;*
- *Usar a cortesia, atenção e educação para com todos;*
- *Saber ouvir para compreender e não para responder e se justificar;*
- *Ser ético e saber proteger sua empresa;*
- *Surpreender sempre com atitudes que possam encantar;*
- *Agradecer por ter tido a oportunidade de atendê-lo.*

Ao receber um telefonema, **o servidor assume a responsabilidade pelas informações**. Muitas vezes, o público constrói uma imagem extremamente positiva da instituição apenas com base na qualidade do atendimento telefônico. Por isso, é importante:

- *Tratar o problema do usuário ou direcionar a ligação para o setor competente;*
- *Ter sempre à mão as informações mais significativas do seu setor, permitindo rapidez na resposta;*
- *Usar a empatia sem perder o profissionalismo. Pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como "meu bem", "meu amor", "coração", "querido", entre outras;*
- *Ser paciente, buscar ouvir o cidadão, sem interrompê-lo;*
- *Atender rapidamente a chamada (no máximo ao 2º toque);*
- *Identificar a instituição ou o setor, seguido da identificação do servidor e saudações*
- *Ouvir o usuário com atenção para compreender sua solicitação;*
- *Ouvir calmamente o que o usuário tem a dizer, agindo de forma receptiva e, em seguida, prestar informações de forma clara e objetiva;*
- *Ser amistoso agradecendo e reafirmando o acordado quando encerrar a ligação;*

- *Utilizar sempre a linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade de maneira cordial, simples e clara. O uso correto da língua portuguesa, o tom de voz e uma boa dicção asseguram uma boa comunicação telefônica;*
- *Ter cuidado com os ruídos que interferem e atrapalham a comunicação entre as partes, como, por exemplo, chiados, sons eletrônicos, barulhos de reforma ou de automóveis, etc. caso algum ponto da conversa não tenha ficado claro, peça para o cidadão repetir a fala dele, ou repita a informação transmitida por você;*
- *Manter sua linha desocupada, evitando utilizar a linha para ligações pessoais, com o objetivo de manter o canal sempre disponível para o cidadão;*
- *Concentre sua atenção na solicitação que o usuário está realizando. Saber ouvir é uma qualidade muito importante no atendimento telefônico. Ter atenção e interesse no assunto abordado pela outra pessoa é fundamental para compreender o que o usuário está expondo.*

Oriento o usuário a usar o site e os e-mails disponíveis na seção "Fale Conosco" quando pertinente.



# conselho nas redes sociais

O CRF/RJ também está presente nas redes sociais. Oriente o profissional a acompanhar as nossas novidades pelas mídias ao final do atendimento.



## ÉTICA NO USO DA REDE

Use os equipamentos e redes do CRF/RJ de forma responsável:

- **RECURSOS COMPUTACIONAIS** Os softwares e computadores devem ser usados com responsabilidade. Por isso, evite beber e comer próximo aos equipamentos de informática; informe imediatamente o TI em caso de suspeita e/ou ocorrência de vírus e sempre salve os arquivos de trabalho no servidor.

Não utilize, instale e redistribua softwares “pirateados” ou não-licenciados para uso, nem faça cópia não autorizada de material protegido por direitos autorais;

- **E-MAIL** Os usuários são responsáveis por qualquer atividade desenvolvida através de suas contas no CRF/RJ e pelos eventuais custos dela decorrentes em atividades não autorizadas.

É obrigatória a manutenção da caixa de e-mail, evitando acúmulo de e-mails e arquivos inúteis; bem como proibido o forjamento de informações do cabeçalho do remetente.

Cuidado com a linguagem utilizada nos e-mails:

- **ACESSO À INTERNET** É vedado divulgar informações confidenciais da empresa em grupos de discussão, listas ou bate-papo.

É vedada também a utilização de softwares peer-to-peer (P2P) e serviços de streaming (ex: Rádios online, etc.)

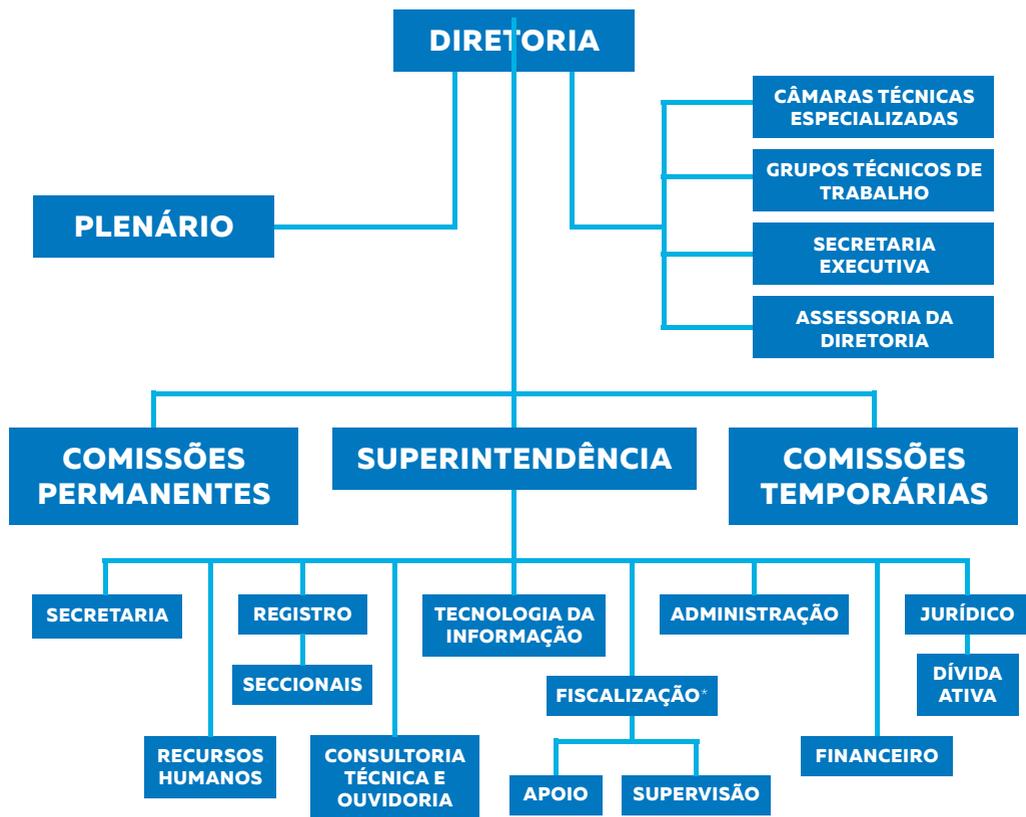
Caso necessário, o CRF/RJ bloqueará arquivos e domínios que comprometam o uso de banda ou perturbe o bom andamento dos trabalhos.

- **IMPRESSORAS** Ao mandar imprimir, verifique na impressora se o que foi solicitado já está impresso.

Em impressões que saiam em branco o papel pode ser reaproveitado desde que não esteja rasgado, furado, amassado ou enrugado na sua próxima tentativa, recoloque-o na bandeja de impressão. Se o papel servir para rascunho, leve para sua mesa. Se o papel não servir para mais nada, jogue no lixo.

Utilize a impressora colorida somente para versão final de trabalhos e não para testes ou rascunhos.

# ORGANOGRAMA



*\*Conforme resolução 648/2017 do Conselho Federal de Farmácia, o chefe do serviço fiscalização está subordinado diretamente ao Vice-Presidente.*

*A empresa é o que os seus clientes pensam dela.*

*Peter Drucker*

## **CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO RIO DE JANEIRO**

### **GESTÃO 2018/2019**

Presidente: Tania Mouço

Vice-Presidente: Silvania França

Diretora Tesoureira: Carla Coura

Diretor Secretário-Geral: Ricardo Lahora

### **EDIFÍCIO SEDE**

Rua Afonso Pena, 115 - Tijuca

Rio de Janeiro - RJ

20270-274

(21) 3872-9200

Horário de Funcionamento: 9 às 17h



### **Nosso site**

[www.crf-rj.org.br](http://www.crf-rj.org.br)

### **Nossas redes sociais**

 @crf.rj  @crfrj

Mantenha-se informado!