

Confiabilidade a toda prova



Todos os serviços são monitorados por Isabella

Mais de 60 mil clientes cadastrados, 13 anos de mercado, marca própria consolidada e uma filial pronta para ser inaugurada - esse é o perfil da Bellafarm, uma farmácia de manipulação que se instalou em Aracaju como franquia de uma grande rede e que há três anos passou a atuar por conta própria, mantendo e ampliando a clientela, graças à credibilidade conquistada com o atendimento diferenciado e a qualidade dos produtos.

Segundo a proprietária Isabella Bartneck, que é também a farmacêutica responsável, ao longo dos anos a empresa vivenciou um crescimento significativo, inclusive no número de funcionários: eram apenas quatro no primeiro ano e hoje são 15, incluindo mais dois farmacêuticos. Mas a maioria das mudanças se deu nos últimos três anos, a partir do estabelecimento da marca própria e, na sequência, da participação no Projeto Agentes Locais de Inovação-ALI. "O agente de inovação trouxe entendimento sobre meus erros e acertos a um custo mínimo e com acompanhamento que me auxiliou a agilizar tudo que precisava ser feito", conta Isabella.

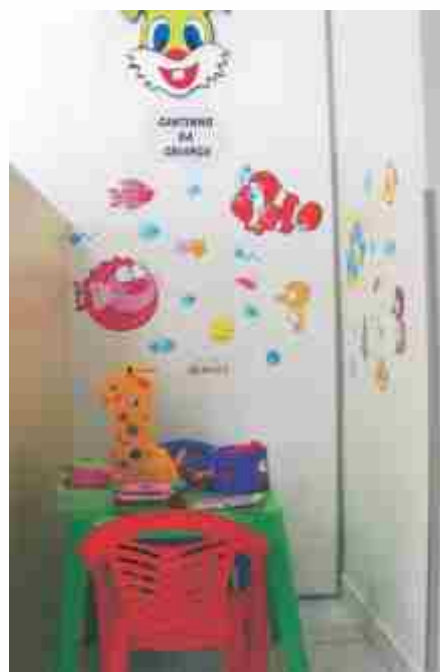
Farmácia de manipulação aposta em planejamento e controle para crescer

Uma das primeiras ações realizadas através do projeto foi a reforma e ampliação da área da copa e do atendimento, inclusive com criação de um cantinho para as crianças se distraírem enquanto esperam o medicamento ficar pronto. "O projeto arquitetônico, que foi realizado pelo Projeto ALI, ajudou bastante. Conseguimos fazer a reforma em tempo recorde e com a farmácia em funcionamento", diz ela.

Outra ação significativa foi a criação do site, que conta com uma plataforma interativa onde médicos e clientes acessam um vídeo que mostra o controle de qualidade feito no laboratório. Além disso, foi realizada consultoria para adequação às normas de

saúde e segurança no trabalho. "Por conta dos ensinamentos durante o projeto percebi que estava acumulando as funções administrativa e farmacêutica e não sobrava tempo para pensar na empresa como um todo. Percebi que precisava de uma estrutura organizacional para crescer e por isso contratei uma pessoa para cuidar da parte administrativa, o que foi uma excelente decisão", relata a empresária.

Segundo Isabella o projeto ALI chamou atenção para a necessidade de planejamento e revisão das ações previstas para a empresa. "Principalmente, me alertou para a importância de registrar as ideias, de pôr no papel os planos que estavam circulando só na cabeça. Hoje registro tudo no papel e defino prazo para realizar. E eu mesma me cobro para fazer tudo no tempo certo e conforme foi planejado", conta ela. A filial que está sendo inaugurada no bairro Siqueira Campos é fruto desse aprendizado.



Esperar ficou mais fácil para as crianças