



RECURSOS HUMANOS  
E GESTÃO

NOVEMBRO/ DEZEMBRO 22  
ANO 14 | Nº 140 | 4,00 €

[WWW.HUMAN.PT](http://WWW.HUMAN.PT)



**Boas práticas RH**

**Dossier Especial: pensar  
a gestão das pessoas**

Alliance Healthcare

# Desenvolvimento do talento como motor para a retenção e a competitividade

**Texto:** Redação human **Fotos:** DR

**A** Alliance Healthcare resulta de uma parceria entre a Associação Nacional das Farmácias (51%) e a AmerisourceBergen (49%). Atuando no mercado de distribuição farmacêutica em Portugal, onde opera como armazenista de produtos farmacêuticos, oferece serviços e soluções globais para as farmácias, a indústria farmacêutica e os hospitais. Tem mais de 460 colaboradores (15% equipas de suporte, 23% equipas de 'marketing' e vendas, 62% equipas operacionais) e armazéns em Lisboa, Porto, Almancil, Castelo Branco, Açores e Madeira.

A diretora de recursos humanos, certificação e qualidade, Ana Folgosa, assinala que «a estratégia de recursos humanos baseia-se numa lógica de 'employer branding' e de experiência do colaborador, tendo sido desenvolvida uma área específica de gestão de talento, focada no desenvolvimento das pessoas, e uma imagem própria associada, que se pretende seja reconhecida pelos colaboradores como símbolo do seu desenvolvimento na empresa».

A Alliance Healthcare disponibiliza aos colaboradores várias ferramentas de apoio e promoção do bem-estar físico e emocional (ver caixa), sendo a avaliação, segundo a responsável, «feita por uma equipa multidisciplinar focada em intervir na mitigação dos riscos psicossociais, que analisa as sugestões obtidas nos momentos de envolvimento (questionários de satisfação, consulta aos colaboradores no âmbito de SST – saúde e segurança no trabalho, e ainda 'roadshows') e estabelece iniciativas e a implementação de medidas que vão ao encontro das expectativas e das sugestões recebidas».

Apostando no «desenvolvimento do talento como motor para a retenção e a competitividade», e pretendendo «elevar a qualidade formativa da distribuição farmacêutica, tornando-se o 'benchmark' do sector», a empresa acredita que «a evolução passa pelo desenvolvimento das suas pessoas», partilha ainda Ana Folgosa, acrescentando: «Procuramos que o principal incentivo para este desenvolvimento parta das chefias para a motivação necessária para cada colaborador evoluir. Com base nesta

premissa, foi desenvolvido um plano formativo interno, atribuído de acordo com as competências e os comportamentos associados a cada nível funcional.»

Neste plano, destacam-se os três programas estratégicos: 1. Alliance Academy – em parceria com uma escola de negócios, visa preparar os quadros da organização para um mundo em constante mudança (divide-se em três planos, para diferentes níveis funcionais: High-Flyers, Management Mentors e Leaders Circle). 2. Passport2Talent – dedicado às áreas operacionais, apoia e incentiva o desenvolvimento profissional contínuo das pessoas, dando-lhes oportunidade de aprofundar conhecimento técnico e preparando-as para candidaturas a vagas internas (dirigido às equipas operacionais, vai em breve ser alargado a outras áreas). 3. Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências Profissionais (RVCC) – em articulação com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), para criar uma ação de formação orientada para a conclusão do Ensino Secundário (primeira edição apoiou cerca de duas dezenas de colaboradores).



[www.alliance-healthcare.pt](http://www.alliance-healthcare.pt)  
<https://hamaisvida.pt>

A Alliance Healthcare aposta no «desenvolvimento do talento como motor para a retenção e a competitividade», e pretende «elevar a qualidade formativa da distribuição farmacêutica, tornando-se o 'benchmark' do sector», partilha Ana Folgosa, a diretora de recursos humanos, certificação e qualidade.

## Desafios do sector do medicamento

Numa atividade muito específica, é natural que surjam desafios bem particulares à Alliance Healthcare. Ana Folgosa salienta alguns: os requisitos regulamentares do sector; a inflação e a preocupação da empresa do ponto de vista social face às suas pessoas; a eficiência operacional e de sustentabilidade, tendo em consideração o aumento dos custos energéticos numa empresa com seis instalações com necessidade de controlo de temperatura e uma frota com mais de 150 veículos de distribuição, a fazer duas entregas diárias; a transformação digital e a omnicidade do sector do medicamento; as entregas ao domicílio; as entregas hospitalares; a atratividade, a competitividade e a retenção de talento, tendo em conta um contexto em que se deixa de competir apenas com empresas nacionais para se passar a competir também com empresas internacionais.

A Alliance Healthcare é certificada na norma SA8000 Responsabilidade Social, no âmbito da qual tem implementada uma equipa de desenvolvimento social, focada na mitigação de riscos psicossociais. Tem vindo a desenvolver ações na comunidade, como parcerias com instituições de ensino, estágios e sessões de formação sobre a sua atividade e donativos em valor e em espécie a instituições de cariz social locais. Outra certificação é na Norma ISO 14001 (Sistema de Gestão Ambiental). Há mais de uma década, a empresa definiu a sustentabilidade como uma área de atuação prioritária, através da monitorização de indicadores estratégicos, procurando definir iniciativas em alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Neste âmbito, foi reconhecida com o Prémio Ambiente VALORMED 2022, pela implementação de boas práticas de sustentabilidade ambiental.

Segundo Ana Folgosa, as ações neste âmbito «têm impacto direto na satisfação dos colaboradores, por via do sentimento de pertença a uma empresa estável, social e ambientalmente responsável», e adicionalmente «permitem um maior equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional, e promovem a saúde e o bem-estar».

De assinalar ainda que em 2022, a empresa definiu uma estratégia focada na implementação de uma política de inclusão e diversidade. «A gestão desta diversidade e das expectativas de cada geração é feita com base na auscultação aos colaboradores, na qual temos a idade como indicador, no âmbito da análise de resultados», partilha a responsável. Atualmente, 47% dos colaboradores são das gerações X e Y, 5% são da Z e 1% são 'baby boomers'. Relativamente à diversidade de género, mais de 40% das funções internas são ocupadas por mulheres, sendo que destas mais de 35% ocupam cargos de chefia.

A Alliance Healthcare mede anualmente a satisfação dos colaboradores em parceria com o Observatório Nacional de Recursos Humanos (ONRH), tendo na última aferição obtido um nível de satisfação de 70%. A aposta no talento interno tem sido reconhecida por entidades externas, nomeadamente com diversas distinções: Melhores Em-



## PRÁTICAS EM DESTAQUE

Nas práticas de gestão de pessoas, destacam-se na Alliance Healthcare quatro pontos:

- Formação e Desenvolvimento – Planos de 'onboarding' e 'offboarding' estruturados; programa de estágios AH Future Talent Program; Passport2Talent; Alliance Academy; RVCC; Política de Mobilidade Interna.
- Comunicação e Envolvimento – Na empresa acredita-se numa comunicação próxima e transparente, através da utilização dos meios mais adaptados à sua realidade. Em paralelo são dinamizados diversos momentos de envolvimento ('roadshows' com a participação do grupo executivo; reuniões dos líderes para definição da estratégia, responsabilização e tomada de decisão; participação dos colaboradores em 'focus groups' para o desenvolvimento de processos internos).
- Reconhecimento e Recompensa – Plano de bônus (sistema de remuneração variável transversal a todos os colaboradores, que assenta no cumprimento dos objetivos da empresa – indicadores individuais e de equipa); avaliação de desempenho transversal a todos os colaboradores para a promoção da evolução organizacional através do desenvolvimento das suas pessoas; premiações diversas com o objetivo de reconhecer o talento da organização.
- Benefícios – Têm sido implementadas medidas transversais como diversos protocolos e parcerias, a oferta de seguro de saúde, com possibilidade de extensão ao agregado familiar, o Plano de Apoio ao Colaborador, com possibilidade de acesso a sessões de aconselhamento psicológico, jurídico-legal e financeiro, a implementação de uma política de flexibilidade e modelo de trabalho híbrido, o apoio à aquisição de material escolar para os filhos de colaboradores, a majoração de férias, e as ações de promoção da saúde e bem-estar como distribuição diária de fruta nas instalações, atribuição de 'kit' de parentalidade, rastreios de saúde, vacinação ou 'webinars' de 'mindfulness' e 'yoga'.

presas para Trabalhar, da revista «Exame» (posição 25); presença no 'top' 20 das Melhores Empresas do Nível Silver (referencial Investors in People); presença entre os cinco finalistas do «Investors in People Award 2022», para Melhor Empresa Estrangeira (referencial inglês Investors in People). ©