

### Identificação da Empresa

Nome da Empresa:	<b>Mohren Apotheke</b>
Sector de Actividade:	Farmacêutico
Actividade Principal:	Farmacêutica
Cidade/País:	Graz, Áustria
Ano de Fundação:	1711
Implantação da Empresa (2004):	1
Website (se existir):	<a href="http://www.mohren-apotheke.at">www.mohren-apotheke.at</a>
Número de Empregados (2004):	Tempo Inteiro:3; Tempo Parcial:3; Mulheres:5; Homens:1
Volume de Negócios em 2004 (€):	1.280.000

### Práticas de Responsabilidade Empresarial – Tópicos Principais

Área(s) Global(ais) de Enquadramento das Boas Práticas de RSE:	<input type="checkbox"/> Ética Empresarial <input type="checkbox"/> Local de Trabalho <input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Mercado <input checked="" type="checkbox"/> Comunidade
Temas de RSE:	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Farmácia com acessibilidade para deficientes (incluindo sinais acústicos para surdos-mudos)</li> <li>■ Informação sobre medicamentos em braille, em CD áudio e fornecidos pessoalmente por empregados, em língua gestual</li> <li>■ Acessibilidade e desenho para todos</li> <li>■ Envolvimento na comunidade</li> </ul>
Principais Motivações para ser Responsável:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valores da Gestão</li> <li>▪ RSE como elemento fundamental do negócio dos cuidados de saúde</li> <li>▪ Proposta de venda única na comunidade local e combinação da formação tradicional do farmacêutico com o uso inovador de tecnologias de comunicação e informação</li> </ul>
Alguns Exemplos de Iniciativas Socialmente Responsáveis na(s) Área(s) Global(is) Identificada(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicação e aconselhamento do grupo dos surdos-mudos através de empregados com conhecimento da língua gestual</li> <li>▪ Remodelação das instalações tendo em conta as necessidades de pessoas portadoras de deficiência</li> <li>▪ Soluções globais de "desenho para todos" através do uso de instrumentos de alta tecnologia para melhorar a orientação de pessoas deficientes           <ul style="list-style-type: none"> <li>- sinais acústicos na entrada para pessoas cegas</li> <li>- informação sobre medicamentos em <i>braille</i> e em CD áudio para cegos</li> <li>- plataforma na Internet desenvolvida tendo em conta as necessidades de pessoas portadoras de deficiência (em construção)</li> </ul> </li> </ul>
As Boas Práticas estão integradas numa Estratégia de Negócio mais Global? Sim/Não? Como?	<p>Sim.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todo o processo de abordagem à informação sobre saúde e medicamentos para pessoas idosas e deficientes em todas as vertentes de comunicação da empresa combina a estratégia de negócio com uma oferta local única</li> <li>▪ À semelhança do que se passa no negócio de uma farmácia cuja principal missão é satisfazer as necessidades de saúde dos seus clientes, a Mohren Apotheke não só satisfaz as necessidades de saúde de pessoas idosas e deficientes como sensibiliza todos os clientes para</li> </ul>

	o aspecto fundamental da sua filosofia de negócio. Este aspecto fundamental poderia ser explicado como "uma pessoa deficiente é uma pessoa que se tornou deficiente"
Benefícios para o Negócio:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estratégia de negócio sustentável e orientada para o futuro através da criação de uma farmácia com acessibilidade para deficientes</li> <li>▪ Entrada e interior da farmácia remodelada tendo em conta as necessidades específicas de pessoas portadoras de deficiência</li> <li>▪ Melhoria de serviços qualificados para grupos-alvo em crescimento (idosos e pessoas portadoras de deficiência)</li> <li>▪ Excelente reputação – <i>feedback</i> positivo dos clientes e fornecedores, cobertura dos <i>media</i></li> </ul>
Partes Interessadas/Grupos a que se dirigem as Boas Práticas de RSE:	Os principais beneficiários são as <b>pessoas idosas e os deficientes</b> . Outros beneficiários: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunidade local (uma vez que o grupo dos idosos se torna cada vez maior na cidade)</li> </ul>
Benefícios para a Sociedade/Partes Interessadas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoio à comunidade em termos de cuidados de saúde</li> <li>▪ Redução dos esforços de idosos e deficientes e possíveis clientes em questões de saúde e medicamentos</li> <li>▪ Educação e formação em língua gestual para os empregados</li> </ul>
A Quem e Como Comunicou a Empresa as suas Acções:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A remodelação da entrada e interior da farmácia é visível para as pessoas que passam e visitam o estabelecimento</li> <li>▪ Plataforma de informação baseada na Internet adaptada a pessoas portadoras de deficiência (em construção)</li> </ul>
Prémios / Certificações / Menções Honrosas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nomeado para o prémio austríaco de RSE "TRIGOS" em 2004 (TRIGOS é o prémio nacional austríaco para RSE, lançado em 2004)</li> </ul>
Dificuldades Encontradas na Implementação das Boas Práticas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Custos elevados da remodelação das instalações da farmácia</li> <li>▪ Desafios técnicos inerentes à colocação em suporte áudio e <i>braille</i> de informação sobre todos os medicamentos</li> </ul>
Mais Informação:	-

### 3. Práticas de Responsabilidade Empresarial – Descrição

A Mohren Apotheke é uma farmácia localizada em Graz, a segunda maior cidade da Áustria. Tem uma longa e forte tradição na comunidade local tendo sido fundada em 1711.

No total trabalham 6 empregados nesta farmácia.

Tendo de remodelar a farmácia, o proprietário actual, o Sr. Christian Müller, tomou a decisão de adoptar soluções que respeitassem as regras de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência. A par da acessibilidade para os deficientes na entrada e em todo o interior – até existem sinais acústicos para deficientes visuais – a farmácia fornece informação sobre todos os medicamentos em CD áudio e em *braille*.

Para além disso, os empregados da Mohren Apotheke têm conhecimento da língua gestual para poderem fornecer informação e aconselhamento a clientes surdos-mudos.

Entretanto, a farmácia também está a trabalhar numa plataforma *on line* desenvolvida tendo em vista garantir a acessibilidade desta, a pessoas portadoras de deficiência.

### 4. Utilização em Contexto de Formação

#### A) Informação Adicional Relevante para a Exploração deste Estudo de Caso em Situações de Formação (critério de relevância: área(s) global(is) de enquadramento das boas práticas de RSE)

Este caso pode ser usado como um exemplo de uma empresa que se preocupa com pessoas com deficiências físicas mas também pode ser interessante ser utilizado do ponto de vista da exploração de nichos de mercado em crescimento que emergem de alterações demográficas tais como o envelhecimento da população bem como explorado do ponto de vista do papel da tecnologia e da inovação como instrumentos de integração social.

#### B) Sugestões Pedagógicas para a Exploração deste Estudo de Caso em Situações de Formação (critérios de relevância: área(s) global(is) de enquadramento das boas práticas de RSE)

##### COMUNIDADE

##### Tópicos para discussão:

- Responsabilidade de uma farmácia para com pessoas portadoras de deficiência
- Papel de soluções que fazem recurso a tecnologia de ponta na integração social

##### COMUNIDADE VERSUS MARKETING

##### Tópicos para discussão:

- Conceito de “Desenho para todos” aplicado aos produtos e serviços de uma PME
- Adaptação do negócio às mudanças demográficas das sociedades europeias
- Papel das soluções que fazem recurso a tecnologia de ponta na sustentabilidade do negócio