



## Cuidado farmacêutico faz mudar relação entre cliente e farmácia

Dr. Amilson Álvares: "O paciente não quer apenas o produto, mas a orientação sobre o produto, o cuidado farmacêutico".

EM ENTREVISTA A ESTA REVISTA, DR. AMILSON ÁLVARES, FARMACÊUTICO ESPECIALISTA EM GESTÃO DE VAREJO FARMACÊUTICO E EM PLANEJAMENTO E GESTÃO EM MARKETING, EXPLICA QUE A POPULAÇÃO ESTÁ SENDO ATRAÍDA AOS ESTABELECIMENTOS, NÃO APENAS PELOS PREÇOS, MAS PELO CUIDADO FARMACÊUTICO. MAS ÁLVARES ALERTA: FARMACÊUTICOS PROPRIETÁRIOS DE FARMÁCIA PRECISAM DOMINAR AS FERRAMENTAS DA GESTÃO EMPRESARIAL. OU ISTO, OU A FARMÁCIA QUEBRA.

**N**ão é de hoje a afirmação de que as farmácias estão experimentando uma profunda mudança em sua relação com a população. Também, não é nova a compreensão de que parte da mudança tem origem na atitude da população, que não estaria mais aceitando que farmácias funcionassem apenas como um ponto de venda de medicamentos. Igualmente - e, antes de tudo - é inquestionável que as resoluções 585/13 e 586/13, do Conselho Federal de Farmácia, e a Lei 13.021/14, provocaram o fortalecimento da filosofia e das práticas desenvolvidas à luz da farmácia clínica, dentro das farmácias, fazendo expandir o cuidado farmacêutico. Mas em que medida e com que velocidade a transformação está ocorrendo?

Para o farmacêutico **Dr. Amilson Álvares**, que, há mais de 20 anos, estuda o segmento, o conceito

de farmácia associado unicamente ao de comércio de medicamento esvaziou-se, de tão equivocado que era. Este modelo, explica Álvares, não mais satisfaz o cliente. "O paciente não quer apenas o produto, mas a orientação sobre o produto e o cuidado farmacêutico", acrescenta.

Dr. Amilson Álvares é farmacêutico habilitado em Análises Clínicas e especialista em Saúde Pública e em Farmácia Clínica. Tem MBA em Gestão de Varejo Farmacêutico e em Planejamento e Gestão Empresarial Farmacêutica, conhecimentos que o têm levado a todo o País como palestrante e consultor. Álvares foi conselheiro federal de Farmácia pelo Tocantins e um dos fundadores e presidente da SBFFC (Sociedade Brasileira de Farmacêuticos e Farmácias Comunitárias). **Veja a entrevista.**

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Muitas grandes redes de farmácia, segundo o senhor, optaram por não veicular mais propagandas focadas nos descontos nos preços dos medicamentos, nem elas (as propagandas) são mais apresentadas por pessoas famosas, como atores e jogadores de futebol, mas, sim, por farmacêuticos devidamente uniformizados de jalecos. Isso significa que o cliente tem manifestado interesse nos serviços, em vez dos produtos, e que o rosto conhecido da atriz ou do jogador de futebol não o convence mais? A percepção do usuário de medicamentos está mudando?

**Dr. Amilson Álvares** - A cultura da população está mudando, empurrada pela ineficiência do setor público e estimulada pelos bons profissionais que estão oferecendo estes serviços à comunidade. Devido a esta mudança, é melhor a farmácia mostrar que tem um profissional farmacêutico à disposição da população do que mostrar um personagem global que ninguém vai encontrar, lá dentro.

As redes de farmácia, bem adiante das farmácias independentes, estão cada vez mais qualificando os seus farmacêuticos, com o objetivo de atender melhor e fidelizar os clientes e pacientes nestes modelos de farmácia, o que é devidamente mensurado pelos profissionais de *marketing*. Como está dando certo, o investimento nestes profissionais tem crescido, a ponto de criarem cursos de especialização para capacitá-los.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Em que medida a Lei 13.021/14 está influenciando as mudanças no mercado e na população?

**Dr. Amilson Álvares** - A Lei 13.021/14 foi um *plus* que o mercado estava esperando. A legislação legalizou os serviços de saúde, na farmácia. Portanto, abriu as portas para as farmácias se libertarem da venda exclusiva de caixinhas, porque, com a lei, agora, podemos fazer muito mais pelo paciente, oferecendo o “algo mais” tão falado pelo *marketing*. O “algo mais”, hoje, são os serviços farmacêuticos. Eles, sim, fidelizam o cliente. O cliente assistido, acolhido e cuidado não esquece ja-

mais da farmácia onde ele entrou. Esse cliente, sempre, voltará, quando precisar de outro produto ou serviço.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - A filosofia e as práticas da farmácia clínica estão expandindo-se, dentro das farmácias comunitárias, depois da Lei 13.021/14 e das resoluções 585/13 e 586/13, do CFF?

**Dr. Amilson Álvares** - Sim. E isto já está acontecendo. Grandes redes estão tendo uma visão de mercado promissora e investindo na farmácia clínica. Sabemos que o Brasil é pioneiro na implantação de farmácia clínica dentro da farmácia comunitária, e como a deficiência do sistema de saúde é muito grande, as perspectivas de avanço são imensas, com algumas adaptações ao concorrido mercado do varejo farmacêutico, onde o profissional tem que criar o modelo ideal de tempo disponível ao atendimento clínico, na farmácia comunitária.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Os farmacêuticos proprietários de farmácia, além da prestação de serviços em saúde, estão,

“

Muitos colegas formam-se, vendem um carro, um lote, ou tomam dinheiro emprestado, conseguem uns 50 mil reais e abrem uma farmácia, sem conhecimento do que estão fazendo. Pensam que precisam apenas legalizar a empresa, comprar mercadoria e começar a vender. Desta forma, a grande maioria das farmácias, em menos de dois anos, fecha as suas portas

(FARMACÊUTICO DR. AMILSON ÁLVARES).

”



também, qualificando-se suficientemente em gestão empresarial focada no segmento?

**Dr. Amilson Álvares** - Este é talvez um dos pontos mais nevrálgicos dos farmacêuticos empresários, porque, nas faculdades, existem muitas matérias para formar profissionais de saúde e quase não há matéria alguma para formar empresários. Mas o sonho de todo mundo que faz Farmácia, ou até mesmo das entidades profissionais, é que a farmácia, no Brasil, seja igual à de Portugal, até pouco tempo atrás. Isto é, que seja de propriedade do farmacêutico.

Mas como podemos querer que o farmacêutico seja dono de farmácia, se ele não tem qualificação para ser empresário, por mais que tenha sido aprovado nas novas diretrizes curriculares? A matéria de gestão, nas faculdades de Farmácia, não será implantada, se não lutarmos pela sua implantação. Entra, aí, a atuação do CFF e dos CRFs, além de vários cursos privados de empreendedorismo, que ensinam como fazer gestão e *marketing*, na farmácia comunitária. É uma ação que visa a ensinar o farmacêutico a ser o administrador de sua farmácia e fazê-la prosperar.

O CFF tem o programa de ensino *Excelência Farmacêutica*. Em dois dias, o programa dá ao farmacêutico uma noção completa de como fazer a gestão de sua farmácia. A concorrência está muito bem equipada tecnologicamente e as grandes redes crescem, exponencialmente. Portanto, o farmacêutico que quiser abrir a sua farmácia e ser um empresário bem-sucedido terá que se especializar em gestão e em *marketing* para farmácias.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Qual é a realidade do farmacêutico proprietário de farmácia que se encontra despreparado para o empresariado? Comente sobre os itens que compõem a gestão.

**Dr. Amilson Álvares** - Muitos colegas formam-se, vendem um carro, um lote, ou tomam dinheiro emprestado, conseguem uns 50 mil reais e abrem uma farmácia, sem conhecimento nenhum do que estão fazendo. Pensam que precisam apenas legalizar a



empresa, comprar mercadoria e começar a vender. Desta forma, a grande maioria das farmácias, em menos de dois anos, fecha as suas portas, deixando o farmacêutico proprietário endividado e com problemas para o resto da vida. Aí, começam a blasfemar contra a profissão, falam mal do governo, dizem que a concorrência é desleal e que o mercado não dá oportunidade para os pequenos.

Mas o problema não é este. O problema é o desconhecimento de como administrar uma empresa, corretamente. Hoje, precisamos saber o que é CMV (Custo de Mercadoria Vendida), fluxo de caixa, demonstrativos de lucratividade, tíquete médio, receitas e despesas operacionais e não operacionais, despesas variáveis e fixas, parâmetros do mercado (para saber se o que ele faz está dentro do aceitável ou não). Precisamos ter conhecimento, ainda, de como agir para aumentar as vendas, de como precificar os produtos da farmácia, de como realizar o fluxo de pessoas dentro e fora da farmácia. São muitos os detalhes que os farmacêuticos só aprenderão, se forem para uma sala de aula. Eles precisam de algum especialista para assessorá-los.

Não adianta colocar todo o dinheiro do mundo em empresa sem gestão, porque o dinheiro vai acabar, sem solucionar o seu problema. Precisa primeiro é arrumar as finanças da empresa, descobrir onde está a “doença” para, depois, começar o tratamento. E muitos colegas acham que não podem sair da farmácia para se qualificar, porque o tempo em que estiverem fora do estabelecimento fará com que a empresa quebre mais rápido. Isto não é verdade. A empresa precisa de um especialista, e com urgência, para diagnosticar o problema que a está matando. Se descobrir a “doença”, o especialista encontrará a cura. Principalmente, se for, antecipadamente.

