



Glossário

Principais tendências
para farmácias



Glossário

Principais tendências para farmácias

Você tem se deparado com termos que antes não eram tão comuns no setor farmacêutico? Os últimos anos foram marcados por muitas mudanças e adoção de novas tecnologias, aceleradas principalmente pela pandemia da covid-19.

Se atentar às transformações do mercado sempre foi muito importante para qualquer marca que tem como objetivo se destacar diante de seu nicho de atuação. Para as farmácias não é diferente! Com as constantes atualizações tecnológicas, bem como da legislação que regulamenta a propaganda no setor, é fundamental se preparar para os desafios de forma a conhecer e utilizar essas tendências a favor do seu negócio.

Exemplo:

Em alta: vendas online

Só em 2021, as vendas de medicamentos pela internet cresceram 87%. E o faturamento aumentou 60% em relação ao ano anterior¹.

Sua farmácia estava ou está preparada?

Neste glossário, você vai encontrar alguns dos termos recorrentes no setor e que segue em alta enquanto tendência nos próximos anos. O mais importante é entender qual o impacto e acompanhar como esses conceitos são aplicados na realidade das farmácias.



Bots:

Basicamente, esse é um termo designado para softwares que automatizam atividades sem a interferência humana. Geralmente, são programados para realizar tarefas repetitivas, conferindo maior agilidade e otimização de tempo para os colaboradores da empresa².

Um dos usos mais frequentes desse tipo de ferramenta é o chatbot, que automatiza o atendimento ao cliente pelos canais de comunicação da empresa com mensagens programadas, geralmente com uso de **inteligência artificial***.

Em farmácias, essas ferramentas podem enviar informações sobre medicamentos, responder dúvidas frequentes dos clientes, alertar sobre falta de medicamentos, recolher dados sobre a compra e o cliente, entre outras funções relacionadas aos atendimentos feito por meios digitais, como aplicativos de mensagens.

De acordo com pesquisa da Hubspot de 2019, cerca de 46% dos funcionários de farmácias entrevistados alegam não ter tempo suficiente em uma jornada diária de trabalho e 16% têm dificuldade para priorizar os atendimentos entre as outras tarefas³.

Com os bots, além de economizar o tempo e melhorar a produtividade da equipe, os clientes ficam mais satisfeitos com atendimento ágil e eficiente.

**Inteligência artificial também é um termo incluso em nosso glossário, confira!*



CRM: Customer Relationship Management

O CRM, que em português significa Gestão de Relacionamento com o Cliente, é o termo utilizado para as estratégias e ações voltadas para a comunicação e relação com o consumidor.

Por meio de uma ferramenta de CRM, a farmácia pode armazenar dados e informações como nome, telefone, endereço, entre outros, e o histórico com o estabelecimento - como compras efetuadas e todas as interações já realizadas -, permitindo uma experiência cada vez mais personalizada⁴.

Por exemplo: você consegue oferecer produtos em que o usuário tem maior interesse com as vantagens que ele mais aprecia na hora de comprar.

Por isso, o maior potencial da ferramenta é fidelizar o cliente, prolongando a relação e fazendo com que ele retorne para comprar da sua farmácia por mais vezes.



Hubs de saúde

Essa é uma tendência que já tem sido realidade para muitas farmácias e deve ganhar ainda mais força no próximo ano. Para além do varejo, as farmácias estão se tornando hubs de saúde. Ou seja, um espaço que oferece diversos tipos de serviços que visam o cuidado integral da saúde e bem-estar do paciente, e não apenas a venda de medicamentos⁵.

Alguns exemplos de serviços oferecidos: testes rápidos de covid-19 e outras doenças, aplicação de vacinas, aferição de pressão arterial, testes de glicemia, bioimpedância, controle do tabagismo, gestão do peso, consultas e orientações com farmacêutico, entre outros⁶.

IA: inteligência artificial

Essa é a tecnologia que simula o comportamento humano para execução de tarefas simples ou complexas, e serve de base também para outros recursos tecnológicos - como os chatbots, já citados aqui.

É considerada uma das principais tendências para o setor farmacêutico: 45% dos profissionais que participaram da pesquisa realizada pelo Panorama Farmacêutico apontaram a inteligência artificial como a principal estratégia para esse mercado⁷.

Essa tecnologia aplicada em operações das farmácias auxilia na gestão do estoque, com mapeamento do fluxo dos medicamentos e sugestão de demandas para realização de pedidos, por exemplo; também na personalização do público e, conseqüentemente, nas vendas e fidelização dos clientes, informando-os sobre produtos com base em seus dados e histórico com a farmácia. Além disso, com uso dos algoritmos e informações geradas pelos recursos de IA, é possível tomar decisões mais assertivas.

Metaverso

Um dos termos mais comentados em 2022, o metaverso também é aposta para o mercado farmacêutico. O que mais caracteriza esse conceito é a experiência imersiva, já que o metaverso é um ambiente virtual que replica a realidade para que as pessoas interajam por meio de tecnologias como realidade aumentada e realidade virtual⁸.

Essa ferramenta abre oportunidades para novas formas de consumidores interagirem com as marcas, produtos e serviços. Há várias possibilidades para as farmácias criarem uma presença virtual imersiva, como proporcionar compras por plataformas interativas com experiência mais fluída; aumentar a conexão com os clientes por meio de avatares ou em espaços virtuais em que o cliente pode receber tratamentos ou produtos de bem-estar - levando depois para a realidade por meio de um e-commerce ou um cupom para o ponto físico, por exemplo⁹, entre outras possibilidades.



Omnichannel

Com o metaverso, ficou nítida a necessidade de se criar um ambiente de bem-estar e conexão com os clientes, não é? Todas as tecnologias mencionadas, na verdade, têm esse como um dos principais objetivos. E o omnichannel é uma das estratégias que se utiliza para garantir essa experiência.

Um exemplo básico de omnichannel é possibilitar que o cliente faça uma compra online e retire o produto na loja física, ocasião em que aproveita para ver novos produtos ou utilizar algum serviço que é oferecido.

Mas, essa estratégia de vendas multicanal permite alcançar resultados ainda melhores. Ao integrar diferentes canais e plataformas, sua farmácia vai além de ofertar um produto ou fechar uma venda, mostra o valor agregado da sua marca, com um atendimento mais eficiente e humanizado e uma experiência mais completa sobre tudo que você pode oferecer, principalmente bem-estar e preocupação com a saúde do cliente¹⁰.

Prescrição eletrônica

Você deve ter mais familiaridade com esse termo, afinal, a prescrição eletrônica faz cada vez mais parte da rotina do farmacêutico e tende a se consolidar. Por isso, é importante se atentar às normas e modo correto de validação.

Após o paciente receber a prescrição eletrônica do médico ou profissional capacitado, pode encaminhar à farmácia ou farmacêutico, que valida a receita digital, registra e faz a dispensação do medicamento. Para registrar eletronicamente a dispensação, o farmacêutico deve ter também certificado digital¹¹.

O mercado farmacêutico deve se preparar para essa tendência e aproveitá-la, inclusive, para oferecer mais facilidade e conforto ao paciente. Verifique as boas práticas e leis dessa modalidade pelo [Manual de orientação ao farmacêutico para prescrição eletrônica](#) do CRF-SP.

Transformação Digital

Todas as tendências abordadas neste glossário integram o conceito de transformação digital, que ganhou ainda mais força no período pós-pandemia. O isolamento social alavancou as vendas online de medicamentos, as receitas digitalizadas, a integração de canais de atendimento, entre tantas outras condutas que passaram a ser mais comuns no ambiente das farmácias. É importante lembrar que a transformação digital não se restringe à adoção de tecnologias, toda a equipe precisa estar treinada para essa nova mentalidade e a cultura da empresa tem que ser reorganizada para que alcance bons resultados¹².

Fontes:

- 1** Faturamento com venda de remédios pela internet subiu 87% em 2021. Disponível em: <https://www.neotrust.com.br/2022/04/08/faturamento-com-venda-de-remedios-pela-internet-subiu-87-em-2021/>
- 2** O que são bots e como funcionam esses robôs virtuais? Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/bots/>
- 3** The State of Customer Service in 2019. Disponível em: https://blog.hubspot.com/service/customer-servic2019?hstc=29682336.7ea65feb884595fa06f70d2bdf083d7c.1652799015101.1652799015101.1653914500225.2&hssc=29682336.1.1653914500225&__hsfp=1192132751
- 4** CRM: tudo sobre Customer Relationship Management. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/vendas/o-que-e-crm/>
- 5** Farmácias com modelo hub de negócios em saúde crescem no Brasil. Disponível em: <https://ictq.com.br/varejo-farmaceutico/2863-farmacias-com-modelo-hub-de-negocios-em-saude-crescem-no-brasil>
- 6** Abrafarma. Serviços farmacêuticos nas farmácias brasileiras. Disponível em: <https://media-selene-development.s3.amazonaws.com/workspaces/abrafarma/portal-abrafarma/original/pesquisa-servicos-farmaceutico-abrafarma-d4usw1vhmr.pdf>
- 7** Inteligência artificial ganha atenção das farmácias. Disponível em: <https://panoramafarmaceutico.com.br/inteligencia-artificial-domina-investimentos-de-farmacias-em-ti/>

Fontes:

- 8 Web 3.0: metaverso e outras tendências que impactam o mercado digital. Disponível em: <https://blog.dluccajota.com.br/web-3-0-metaverso-e-outras-tendencias-que-impactam-o-mercado-digital/>
- 9 Metaverso irá revolucionar as farmácias e não acabar. Disponível em: <https://www.ibevar.org.br/blog/metaverso-ira-revolucionar-as-farmacias-e-nao-acabar/>
- 10 Estratégia omnichannel: 5 dicas para implementar e fortalecer a sua marca. Disponível em: <https://blog.dluccajota.com.br/dica-estrategia-omnichannel/>
- 11 Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo. Manual de orientação ao farmacêutico prescrição eletrônica. Disponível em: <http://www.crfsp.org.br/documentos/materiaistecnicos/ManualOrientacao-PrescricaoFarmaceutica.pdf>
- 12 Transformação digital nas empresas: o que mudar? Disponível em: https://precisamente.co/transformacao_digital/transformacao-digital-nas-empresas/