

GUIA RÁPIDO

# Delivery para farmácias:

Regras e estratégias para implementação adequada





## Delivery para farmácias: Regras e estratégias para implementação adequada

Uma das práticas muito utilizada durante a pandemia de covid-19 que deverá persistir é o delivery, e não apenas para o setor alimentício. O consumidor aderiu à modalidade em quase todo tipo de compra, inclusive, de medicamentos.



**O delivery para farmácias já era uma tendência, mas foi ainda mais impulsionado pela pandemia,**

com as novas necessidades e mudanças de hábito do consumidor que, além de prezar pela praticidade, passou a se preocupar mais com a saúde.



## Em 2020, o delivery representou 81% das vendas em farmácias,

de acordo com levantamento do Farmácias APP<sup>1</sup>, mesmo com a possibilidade de retirada nas lojas físicas, já que as farmácias continuaram abertas durante a pandemia.



## Em 2021, o faturamento com delivery em farmácias chegou a 2,8 bilhões de reais,

um crescimento de 56,8%, segundo dados da Abrafarma (Associação Brasileira de Redes de Farmácias e Drogarias)<sup>2</sup>. Por isso, oferecer a opção para os clientes já é mais do que um diferencial competitivo no mercado, tornou-se necessidade.



**Para implementar ou aprimorar a prática do delivery em farmácias, é importante entender como funciona essa modalidade, quais as vantagens no uso adequado e estratégico e as regras para o setor.**

# Como funciona o delivery para farmácias?

O cliente deve solicitar a compra por um canal de comunicação, seja telefone, WhatsApp ou outro meio, e **é importante que sempre haja um colaborador disponível para atender o pedido com agilidade**. A farmácia deve, ainda, disponibilizar um meio para que a receita médica seja enviada pelo cliente quando necessário.

**Para a entrega, é importante enviar junto dos produtos um papel impresso com o nome do farmacêutico responsável, telefone e endereço da farmácia e as indicações de uso dos medicamentos.**



Há dois tipos de entrega que as farmácias podem realizar:

## Entrega imediata

O entregador já sai direto com o produto solicitado para entregar ao cliente, após a compra ser finalizada. Neste tipo de entrega, é **possível atrair clientes que têm mais urgência para o medicamento** e pode ser um diferencial competitivo em relação à concorrência.

Mas é importante se preparar para algumas dificuldades que podem surgir com este tipo de serviço, como o controle logístico da farmácia e a garantia no tempo mínimo de entrega para o cliente.

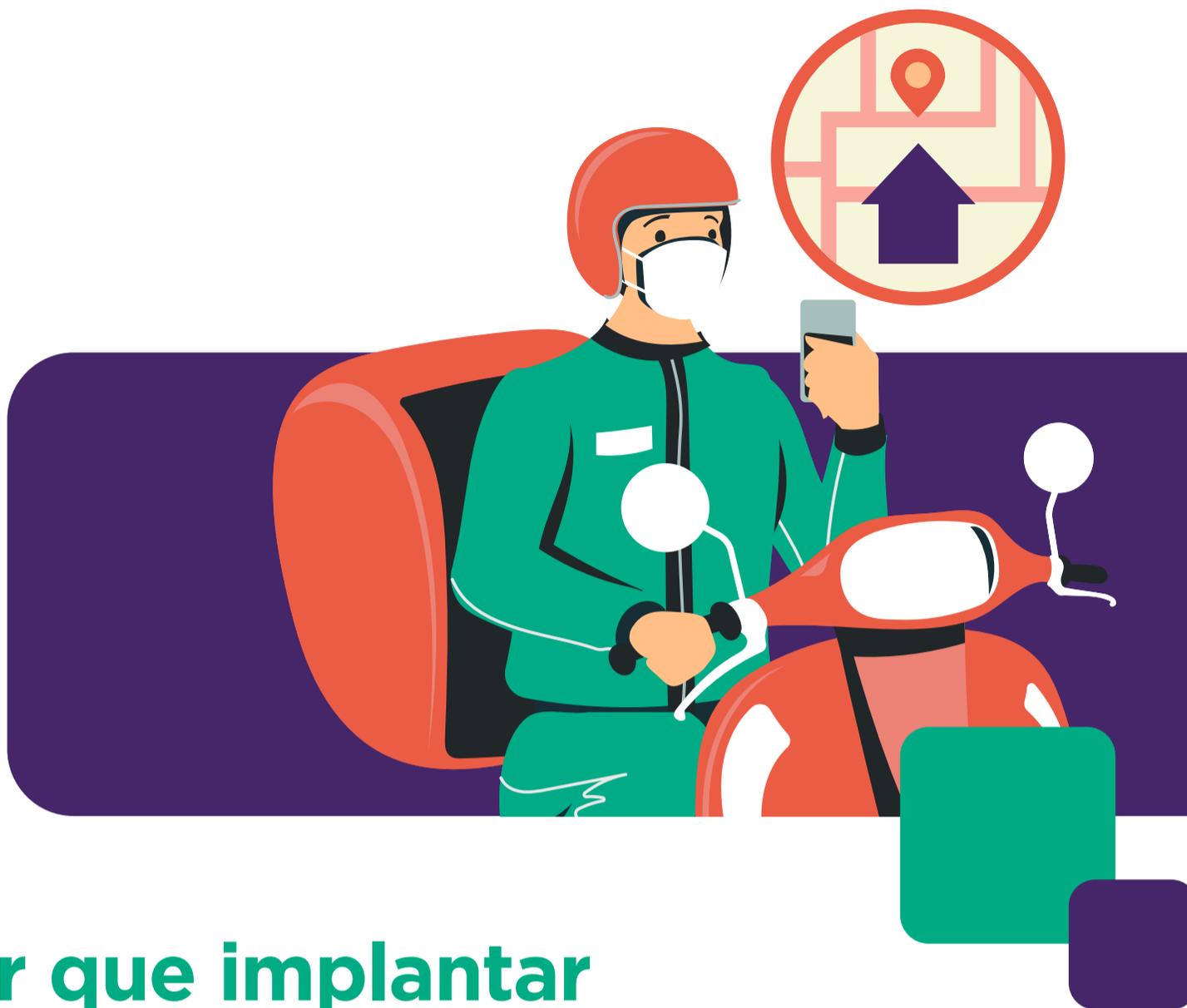


## Entrega programada

A farmácia combina com o cliente qual o melhor horário para a entrega ser realizada.

Neste tipo de entrega, é possível **otimizar o tempo e ter maior controle do trabalho do entregador e da logística**. É ideal para farmácias que tenham alto volume de vendas por delivery. Mas, não abrange os clientes que desejam urgência na entrega.





## Por que implantar delivery na farmácia?

Uma das vantagens em oferecer a opção de entrega em sua farmácia é **alcançar clientes de outras regiões, que podem preferir comprar de um estabelecimento distante para receber o medicamento em casa com agilidade e conforto**. Por consequência, outra vantagem obtida é a possibilidade de melhora da margem de lucro da farmácia.

Além disso, com o delivery, o **cliente recebe outros benefícios que agregam valor à marca, como a organização e precisão**. Ao enviar o medicamento, a farmácia deve organizar tudo em um pacote com as prescrições de cada medicamento. Assim, o cliente se lembra mais facilmente de tomar as dosagens corretas, evitando até mesmo desperdícios.

# Quais as regras para delivery que as farmácias precisam se atentar?

Para implantar o sistema de delivery em sua farmácia, é necessário ter atenção com as legislações do ramo. Algumas regras importantes:



Manter **sempre um farmacêutico presente** durante o horário de funcionamento do estabelecimento<sup>3</sup>.



Durante o transporte do medicamento até a residência do cliente, a farmácia deve assegurar **condições que preservem a integridade e qualidade do produto**, conforme instruções contidas na embalagem<sup>3</sup>.



A entrega via postal é permitida, mas precisa **atender às condições sanitárias** que também assegurem a integridade e qualidade dos produtos<sup>3</sup>.



A farmácia deve disponibilizar um **cartão contendo o nome do farmacêutico, telefone e endereço do estabelecimento**, com a recomendação de que entre em contato em caso de dúvidas<sup>3</sup>.



Além das informações do tópico anterior, é importante **enviar orientações como condições de conservação e cuidados necessários com o produto, modo de usar, posologia, duração do tratamento, via de administração, interações alimentares e medicamentosas, efeitos adversos** e outras informações que forem necessárias para a efetividade do medicamento.



É imprescindível **apresentação e avaliação da receita pelo farmacêutico** para entrega de medicamentos com prescrição<sup>3</sup>.



O farmacêutico deve **avaliar a receita em relação** a legibilidade e ausência de rasuras e emendas; identificação do usuário, identificação do medicamento, concentração, dosagem, forma farmacêutica e quantidade; modo de usar ou posologia; duração do tratamento; local e data da emissão; assinatura e identificação do prescritor com nº de registro no respectivo conselho profissional<sup>3</sup>.

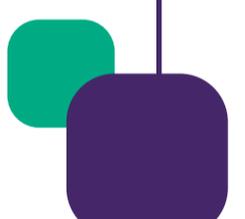




Se a farmácia realizar entrega de medicamentos solicitados pela internet, **deve informar o seu site na autorização de funcionamento (AFE expedida pela Anvisa)**<sup>3</sup>.



A norma que permitiu, durante a pandemia, a entrega de medicamentos sujeitos a controle especial ainda tem validade até maio de 2023. A **RDC 357/2020 também permite a entrega remota definida por programa público específico** e estende as quantidades máximas de medicamentos sujeitos a controle especial permitidas em notificações de receita e receitas de controle especial<sup>4</sup>.



# 6 dicas para delivery em farmácias

Mais do que disponibilizar o delivery, o **estabelecimento precisa oferecer um serviço de qualidade desde o atendimento até a entrega do produto**. Veja algumas dicas para implementar a opção na sua farmácia de maneira adequada e estratégica.

## Tenha um roteiro de atendimento

Oferecer um atendimento ágil é fundamental para todo negócio e o cliente de delivery anseia ainda mais por rapidez e praticidade. Por isso, **monte um roteiro de atendimento para reduzir o tempo de espera das respostas e direcione a venda de forma objetiva com as informações necessárias**. Por exemplo: já informe o tempo de entrega antes mesmo de o cliente solicitar. Mantenha, ainda, um sistema ágil para consultar os preços de medicamentos. Possivelmente, antes de efetuar a compra, seu cliente vai perguntar pelo valor.

1.

2.

## Divulgue seu serviço

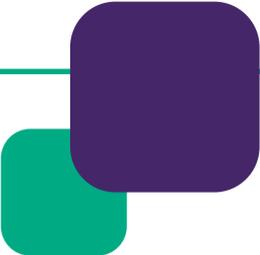
Não adianta ter a opção e seus potenciais clientes não saberem. **Divulgue em seus materiais de publicidade, redes sociais e canais de comunicação que a farmácia realiza este tipo de serviço.** Além disso, treine os colaboradores para oferecer a opção aos clientes que entrarem em contato.

## Ofereça benefícios

**Forneça alguma vantagem para o cliente quando possível**, seja uma promoção ou então o tão esperado frete grátis. Se não puder oferecer a isenção da taxa, **pratique valores simbólicos sempre que possível para atrair novos usuários para o delivery.** Outra estratégia interessante é oferecer a isenção do frete para compras acima de um determinado valor.

3.





## Treine sua equipe

As mesmas instruções para um atendimento humanizado e de qualidade no balcão valem para o atendimento via telefone ou internet aos clientes do delivery. **Preparar os colaboradores para as principais dúvidas dos clientes otimiza o tempo da equipe e do próprio cliente.** Além disso, tratar o cliente pelo nome, solucionar dúvidas ou problemas e oferecer opções que agreguem ao cliente são fundamentais para que se sinta bem assistido por sua farmácia.



4.

## Atenção a todos os processos



**Todas as informações transmitidas pelo cliente que são fundamentais para uma entrega correta devem ser repassadas ao entregador,** como forma de pagamento, por exemplo – que agiliza e reduz o tempo das entregas seguintes. Se o cliente sinalizar qualquer recomendação específica, coloque em um papel junto dos produtos e destaque para que o entregador fique atento.



## Cadastre a farmácia em aplicativos de entrega

Outra forma de os clientes terem conhecimento de que o estabelecimento realiza serviço de entrega é **cadastrá-lo em aplicativos parceiros de delivery, como o iFood, Rappi e outros**, que se popularizaram muito durante a pandemia. Mais uma grande vantagem dessa prática é que a farmácia não precisará contratar entregadores para a logística, **economizando no fluxo de caixa.**

6.

## Fontes:

- 1) Delivery representa 81% das vendas das farmácias em 2020, diz Farmácias App. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/delivery-representa-vendas-farmacias-2020>
- 2) Vendas das farmácias da Abrafarma aumentam 16% em 2021. Disponível em: <https://www.abrafarma.com.br/noticias/vendas-das-farmacias-da-abrafarma-aumentam-16-em-2021>
- 3) Perguntas e Respostas RDC nº44/2009. Disponível em: [http://www.saude.pi.gov.br/uploads/divisa\\_document/file/93/PERGUNTAS\\_E\\_RESPOSTAS\\_RDC\\_44.pdf](http://www.saude.pi.gov.br/uploads/divisa_document/file/93/PERGUNTAS_E_RESPOSTAS_RDC_44.pdf)
- 4) Anvisa prorroga validade de normas editadas durante combate à Covid-19. Disponível em: <https://www.cff.org.br/noticia.php?id=6735>

