## 1.Vamos começar com uma inspiração para outros empreendedores do segmento. Gostaríamos de saber um pouco de sua história. Conte para a gente, no início de sua carreira, você já se imaginava no negócio de farmácia? Como tudo aconteceu para você?

Nunca me imaginei no varejo, principalmente no ramo de Drogaria. Com a maioria dos pequenos empreendedores, tudo acontece por a caso. No meu caso, não foi diferente. Eu morava no interior de Minas Gerais. Precisamente em Bom Sucesso. Eu vim para Belo Horizonte a convite de meu irmão mais velho para trabalha e terminar os estudos. Comecei como funcionário em uma loja que vendia frios, frango e peixe. Fique nesse ramo 5 cinco anos. Um outro irmão já estava trabalhando no ramo de medicamentos. Foi quando surgiu uma oportunidade para eu ser vendedor de medicamentos similares. Em 2002, na cidade de Esmeraldas, tivemos a ideia de [abrir uma drogaria](https://www.sebraemg.com.br/atendimento/bibliotecadigital/documento/Cartilha-Manual-ou-Livro/Como-montar-uma-Farmacia-ou-Drogaria). Foi aí que tudo começou. Com muita luta e sacrifício conseguimos inaugurar a primeira loja, em 7 de outubro de 2002. Depois de 3 anos, abrimos a primeira filial, na cidade de Sabará. E, daí para a frente, abrimos mais 4 lojas. Hoje temos seis drogarias. Quatro em Sabará e duas em Esmeraldas, totalizando 90 colaboradores.

## 2. A concorrência no mercado farmacêutico parece muito acirrada e competitiva. Como você direciona o posicionamento de sua farmácia nesse mercado, para se destacar e conseguir se comunicar com o público de seus produtos e serviços?

Sempre falo que concorrência é bom. Faz a gente pensar mais. E nos tira da zona de conforto. Mas, para isso, precisamos analisar os pontos fracos da concorrência e fazer melhor que eles. Meu posicionamento tem dois pontos principais. Além de ter preço diferencial nos produtos geradores de fluxo e uso continuo, prezo muito pelo atendimento. Por isso, estamos sempre reciclando os colaboradores, a prestação serviços como aferição de pressão e glicemia, a entrega gratuita e também o crediário próprio. Por estarmos no interior, tudo isso é um diferencial. Mas é preciso ter muito cuidado sempre, especialmente se não tiver um sistema de controle bom. Pois isso pode transformar tudo em um péssimo negócio.

## 3. A tecnologia faz parte de muitos negócios e, aos poucos, tem se tornado diferencial importante para alguns empreendimentos. De que forma a tecnologia favorece os negócios do mercado farmacêutico? Como a tecnologia facilita a gestão do negócio?

Sem tecnologia é impossível ter sucesso nesse mercado de hoje. Por isso, estamos bem informatizados. Nossa rede é toda interligada com as seis lojas, central de compras, contabilidade interna, remarcação, os P D V´s.  Tudo falando a mesma linguagem.

## 4. Seguindo a linha do posicionamento. Conte para a gente: o que você faz em sua farmácia, que torna difícil, improvável e até mesmo impossível, que o cliente substitua seu serviço? Ou, de que forma você prende seu cliente para sempre?

Vejo que preço aliado a um bom atendimento e prestação de serviço nos trazem grandes chances de fidelizar o cliente à drogaria.

## 5. As mídias sociais são uma realidade forte no mercado brasileiro. E falar com o cliente por meio delas é sempre um desafio para os negócios. Como você utiliza as mídias em seu negócio? Você conhece boas experiências em whatsapp de farmácias? Se sim, pode nos falar um pouco dele?

Utilizamos sim as redes sociais para comunicar com nossos clientes. Mas ainda é tudo muito novo, apesar do crescimento que vemos a cada dia. Esse é um ponto que precisamos trabalhar muito nesse ano de 2018. Mais um desafio que temos para nos aproximarmos do cliente.

## 6. Durante a existência de uma empresa, ela passa por diversas etapas. No segmento farmacêutico, quais são os riscos mais recorrentes que os negócios correm e de que forma é possível reduzi-los?

Vejo que uma empresa que trabalha bem atenta ao mercado pode ter dificuldades sim, mas não seria motivo de fechar. O que quebra uma drogaria hoje é o próprio dono, quando ele não tem os números da empresa em mãos para tomar as decisões necessárias. Muitas das vezes não separar o que é da empresa e o que é particular contribui para prejudicar o negócio. Desde o primeiro dia da Drogaria da Vovó, nunca misturei as minhas despesas pessoais com as da empresa.

## 7. Nada do que qualquer empresa faz é exclusivo por muito tempo, neste sentido, como os negócios de farmácia se protegem da concorrência? É possível inovar para isso, ou o caminho é de associar-se a modelos de sucesso?

Inovar sempre é uma palavra-chave para nós. E também buscar o associativismo. Ou até mesmo mudar para um modelo de franquia. É preciso estar atento a tudo que nos é possível.

## 8. Atualmente vemos modelos de negócio no segmento farmacêutico que se aproximam muito de mercados. Outros, preferiram manter a tradição do mix de produtos focados em soluções para a saúde. Como você avalia esses dois modelos e quais são as vantagens de cada um?

Penso que hoje o grande desafio para proprietário que estão no mercado a muito tempo é adequar seu mix de produto. Isto porque os medicamentos em si já não representam a principal receita de uma drogaria.

## 9. Como as ações das farmácias são organizadas durante o ano? Existe um cronograma de atividades para implantar o planejamento estratégico?

Seguimos sim sempre cronograma em todas as áreas da drogaria.

## 10. Com tantas farmácias em todas as cidades, parece impossível abrir uma nova. Qual conselho você daria para alguém que quer iniciar neste segmento? O caminho são as franquias? Ou ainda é possível ter um negócio próprio no segmento?

Se a pessoa que for abrir não tiver nenhuma vivencia no ramo, meu conselho é iniciar por meio de associativismo ou até mesmo com franquia. Isso facilita o aprendizado e também o desenvolvimento do negócio.

## 11. Em uma situação de crise, como ocorreu em 2017, como o segmento farmacêutico se organiza? Há união dos pequenos varejistas para manter a competitividade?

Não há [união entre drogaria](https://www.sebraemg.com.br/atendimento/bibliotecadigital/documento/Cartilha-Manual-ou-Livro/Guia-de-Farmacias-1---Aspectos-legais-e-fiscais). Não existe muito diálogo. Agora, quando você faz parte um associativismo ou até mesmo com franquia, aí sim, de uma forma tímida, existe sempre uma troca de experiência. Muitas vezes donos de drogaria querem só absorver as experiências que deram certo. Mas não querem compartilhar nada do negócio que têm. Parece que ainda há medo de compartilhar e, com isso, criar um concorrente.

## 12. A equipe é um fator de importância nas empresas, como você mantém sua equipe motivada e de que forma lida com desligamentos?

Sempre reciclando e capacitado, [não tenho muito turnover.](http://sebraemgcomvoce.com.br/contratacao-os-segredos-da-pos-selecao/)

## 13. A inovação é uma busca constante de qualquer negócio que queira sobreviver no mercado. Como você percebe a inovação no segmento farmacêutico em Minas Gerais? O que há de mais novo no mercado para quem quer se atualizar ou diferenciar?

Existem muitos cursos e treinamentos gratuitos pela internet. E até mesmo o Sebrae tem ajudado muito com projeto Farmácia Atual. Eu mesmo já fiz o projeto. E por meio dele, implantei e colhei ótimos frutos. É preciso estar de olho no que existe e se atualizar sempre.

1. Você conhece as droughistore?

Espécie de minimercado que vende produtos de higiene, perfumaria, jornais e outras mercadorias.

## As mídias sociais são uma realidade forte no mercado brasileiro. E falar com o cliente por meio delas é sempre um desafio para os negócios. Como você utiliza as mídias em seu negócio? Você conhece boas experiências em whatsapp de farmácias? Se sim, pode nos falar um pouco dele?

1. A informática é um mercado no qual as farmácias podem se beneficiar?
2. De que forma seu empreendimento seria beneficiado?
3. Sendo viável para melhorar o atendimento é possível a implementação em seu estabelecimento.
4. Como varejista num mercado em expansão é possível sua adesão?
5. Quais seriam suas dividas nesse mercado?
6. Há inovação pode ser um caminho para seu empreendimento?
7. Como varejista no mercado de farmácia pretende inovar para melhorar o atendimento
8. A venda de produtos pela internet é bem vista pelos varejo farmacêutico?

Parte que fala sobre o medicamento

### 1 — Quais medicamentos dá para ter em casa?

Embora a automedicação seja fortemente reprovada pelos profissionais da saúde, medicamentos de venda livre podem compor uma farmacinha caseira. Leila Beltrame Moreira, coordenadora da Comissão de Medicamentos do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, cita analgésicos, antitérmicos, antiácidos e dipirona – se a pessoa não for alérgica à substância – como itens que podem ser armazenados em casa.

– Esses medicamentos não vão curar um problema patológico, vão aliviar os sintomas. Mas se você tomou a dose indicada e não teve alívio, deve procurar um serviço de saúde – recomenda.

– São drogas relativamente seguras, com particularidades de paciente para paciente. Para uso esporádico, não tem problema – completa Leonardo Fernandez, chefe do Serviço de Emergência da Santa Casa de Porto Alegre.

### 2 — Qual a diferença entre comprimido, drágea e cápsula?

Comprimidos são obtidos, como o próprio nome diz, por meio da compressão de um pó. Todo o ar presente entre as partículas é retirado, resultando em um produto sólido. A digestão do medicamento começa já no estômago. As versões sublinguais são elaboradas para se dissolver com a saliva, para que os princípios ativos sejam absorvidos pela mucosa bucal, passando diretamente para a corrente sanguínea, acelerando seu efeito.

Drágeas são comprimidos revestidos com açúcar ou algum polímero derivado da celulose. Essa cobertura serve para proteger a substância ativa do ar, da luz e da umidade, além de retardar a digestão do fármaco.

– Em algumas situações, o revestimento é necessário para que a liberação ocorra somente no intestino – explica a professora Denise Milão, do curso de Farmácia da Escola de Ciências da Saúde da PUCRS.

Já as cápsulas contêm o fármaco envolto em um revestimento de gelatina – a mesma que você come –, que pode ou não receber pigmentos. Essa “embalagem” serve para preservar o medicamento do ar, da umidade e da luz. Há no mercado das farmácias de manipulação cápsulas com revestimento de polímeros vegetais, opção para pessoas veganas – aquelas que não consomem nada de origem animal. Independentemente do revestimento, as cápsulas são digeridas no estômago.

### 3 — Dá para cortar comprimidos?

Não. Nenhum comprimido deve ser partido, principalmente se for revestido. Isso porque essa camada serve tanto para proteger do ambiente externo quanto para evitar a degradação da substância ativa. Além disso, esse tipo de manipulação altera a dosagem.

– Às vezes, as pessoas compram uma dosagem de 40mg, por exemplo, porque é mais em conta do que a de 20mg. Mas o barato pode sair caro, pois o medicamento não vai controlar a doença. Estudos já mostraram que, mesmo usando equipamentos de corte, há diferença na dosagem de cada metade. Antes de cortar, é importante consultar o médico – diz a farmacêutica Denise Milão.

Dividir os medicamentos de liberação prolongada – que liberam a substância ativa ao longo de um período maior – pode ser ainda mais arriscado, pois corre-se o risco de ingerir uma dose muito maior do que a correta.  A regra vale também para os medicamentos que já vêm com um vinco, pois eles sofrem perdas igualmente em função do esfarelamento.

### 4 —Dá para abrir cápsulas?

Não. A parte externa serve como uma proteção para a substância ativa. Se você tem dificuldade de ingerir esse tipo de medicamento, converse com médico para avaliar opções.

### 5 — Onde guardar os medicamentos?

Deve-se mantê-los longe do calor, da umidade e da luz, ou seja, jamais deixe no carro ou no banheiro. Denise orienta que eles sejam guardados dentro de suas respectivas caixas com a bula. Outro ponto importante é retirá-los do invólucro de alumínio somente na hora da ingestão.  Quem faz uso de muitas substâncias e costuma utilizar embalagens fracionadas com todas juntas deve ficar atento à higiene do suporte.

– O ideal é que se organize esses medicamentos para, no máximo, uma semana. Quando se retira o medicamento do invólucro, ele perde estabilidade. O prazo de validade escrito na caixinha diz respeito àquela embalagem. Ao modificá-la, modifica-se também o medicamento – alerta Denise Milão, professora de Farmácia da PUCRS.

### 6 — Como descartar medicamentos?

Nunca jogue medicamentos em desuso ou vencidos no lixo comum, na pia ou no vaso sanitário, pois eles são resíduos químicos poluentes do meio ambiente. As farmácias disponibilizam coletores específicos para isso.

– Os estabelecimentos que não têm coletores recebem esses medicamentos e encaminham para o descarte adequado. Converse com o seu farmacêutico e verifique a melhor alternativa – recomenda Silvana Furquim.

### 7 — Há combinações de drogas que devemos evitar?

Quem toma muitas drogas deve pedir auxílio para o médico na hora de administrar as doses. Segundo médico Leonardo Fernandez, medicamentos para diabetes, colesterol e hipertensão geralmente toleram-se entre si. Mesmo assim, é preciso conversar com o médico antes de tomar. O que merece cuidado especial é a combinação de sulfato ferroso com antiácido ou antibióticos com antiácidos, alerta Leila. Se for o caso, dê um intervalo de duas horas entre um e outro. Fernandez alerta para os riscos da chamada polifarmácia em idosos, que é a grande lista de medicamentos prescritos.

– Eles acabam tendo muitos médicos e cada um dá seu medicamento. Não é incomum o idoso estar usando 18 drogas, e muitas vezes nem lembra. A interação é um risco pois eles têm as funções renal, pulmonar, cardíaca e hepática menor – destaca Fernandez, acrescentando que a solução para diminuir essa realidade seria ter um médico para gerenciar toda a saúde do paciente.

### 8 — Bebida alcoólica interfere nos medicamentos?

Fernandez afirma que o álcool pode interferir na ação dos medicamentos que, assim como as bebidas, são metabolizados no fígado. No caso dos antibióticos, é melhor esquecer os drinques.

– O problema é o abuso, pois o álcool aumenta a eliminação dos antibióticos. É preciso manter no sangue uma determinada concentração do medicamento em um intervalo de tempo, e o álcool acelera essa eliminação. Caindo essa concentração, diminui a eficácia – exemplifica a médica Leila Moreira.

A combinação pode potencializar os efeitos de alguns medicamentos.

– É o que acontece com certos antialérgicos e ansiolíticos, por exemplo – diz a presidente do Conselho Regional de Farmácia do RS, Silvana Furquim.

### 9 — Antibiótico diminui o efeito dos anticoncepcionais?

Conforme a médica Leila Moreira, algumas substâncias alteram as bactérias do intestino que são importantes para o efeito desejado dos anticoncepcionais.  Ampicilina e amoxicilina são algumas das drogas que podem causar alterações.

– Mulheres em idade fértil devem cuidar esses casos – avisa a médica.

### 10 — Existe horário recomendado para tomar os medicamentos?

Via de regra, não há melhor horário para ingerir medicamentos. O importante é manter a regularidade – especialmente na ingestão antibióticos, que deve respeitar o intervalo de tempo estipulado pelo médico, sob pena de perder a eficácia caso haja atrasos. Há alguns tipos específicos de drogas para colesterol e úlcera que funcionam melhor à noite.

### 11 — Em caso de esquecimento, o que fazer?

Volta-se a tomar a substância assim que lembrar. Mas nunca dobre a dose.

### 12 — É melhor tomar o medicamento em jejum ou com as refeições?

Essa orientação deve ser dada pelo médico e pode ser reforçada pelo farmacêutico na hora da compra, pois varia de acordo com a substância.

– Algumas medicações têm a absorção prejudicada pelos alimentos, e outras podem causar irritação gástrica se tomadas em jejum – observa o médico Leonardo Fernandez.

Sulfato ferroso e antibióticos, por exemplo, funcionam melhor quando ingeridos com a barriga cheia. Se a recomendação for tomar a droga em jejum, deve-se dar um intervalo de uma hora entre o medicamento e a refeição ou duas horas após se alimentar.

### 13 — Só posso tomar com água?

Depende da droga. A maioria pode ser ingerida com água ou leite.  Vale perguntar ao médico ou ao farmacêutico, pois, em alguns casos, o leite pode fazer com que o medicamento não seja absorvido adequadamente.