



CLESIA BUENO DOS SANTOS

**FARMÁCIA MAGISTRAL E DIFERENCIAL COMPETITIVO NA RELAÇÃO COM
O CLIENTE: QUALIDADE E CONFIABILIDADE.**

ORIENTADORA: Prof. Nayara Alves Fernandes

IPORÁ/2020

FACULDADE DE IPORÁ
CURSO DE FARMÁCIA

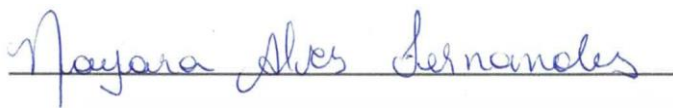
**FARMÁCIA MAGISTRAL E DIFERENCIAL COMPETITIVO NA RELAÇÃO
COM O CLIENTE: QUALIDADE E CONFIABILIDADE.**

Artigo apresentado à Faculdade de Iporá como
requisito parcial para obtenção do título de
Bacharel em Farmácia.

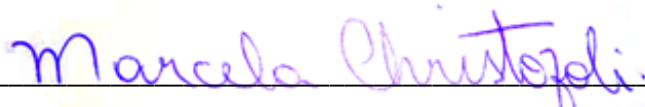
CLESIA BUENO DOS SANTOS

**FARMÁCIA MAGISTRAL E DIFERENCIAL COMPETITIVO NA RELAÇÃO
COM O CLIENTE: QUALIDADE E CONFIABILIDADE.**

Artigo apresentado e defendido no curso de Bacharel em Farmácia da Faculdade de Iporá, para obtenção do título de Bacharel em Farmácia, aprovado em 23 de junho de 2020, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores:



Orientadora: Profa. Nayara Alves Fernandes



Examinadora: Profa. Ma. Marcela Christofoli



Examinadora: Profa. Ma. Joyce Ribeiro do Carmo

FARMÁCIA MAGISTRAL E DIFERENCIAL COMPETITIVO NA RELAÇÃO COM O CLIENTE: QUALIDADE E CONFIABILIDADE.

Clesia Bueno dos Santos¹
Nayara Alves Fernandes²

RESUMO

A presente pesquisa teve como temática a farmácia magistral e pretendeu analisar como o relacionamento com o cliente é construído a fim de se garantir a qualidade e confiabilidade. Insta salientar que nos últimos anos, o mercado farmacêutico experimentou crescente mudança refletida no mercado competitivo, e na fidelização do cliente que busca por qualidade e confiabilidade. Considerando tais aspectos é que essa pesquisa teve como tema o comércio de medicamentos e se delimitou em qualidade e confiabilidade na relação do cliente com a Farmácia Magistral. A temática acerca das farmácias magistrais desenvolveu-se a partir das seguintes questões: o que é diferencial competitivo na relação com o cliente? Como a farmácia magistral pode garantir o diferencial competitivo em relação à qualidade e confiabilidade? O objetivo geral da pesquisa foi analisar de que forma os conceitos de mercado e clientes podem ser aplicados no contexto das farmácias magistrais. Do mesmo modo pretendeu-se compreender como os conceitos de estratégia e diferencial competitivo podem ser aplicados ao contexto da farmácia magistral; analisar de que forma a qualidade e a confiabilidade podem ser garantidas enquanto diferencial competitivo de mercado. Com a realização do estudo, observou-se que a qualidade no atendimento desperta a confiabilidade do consumidor, elevando o diferencial competitivo das farmácias magistrais.

Palavras-chave: Consumidor. Confiança. Medicamentos manipulados. Resultados.

ABSTRACT

The present research had as its theme the magisterial pharmacy and intended to analyze how the relationship with the client is built in order to guarantee quality and reliability. It urges to point out that in the last few years, the pharmaceutical market has experienced a growing change reflected in the competitive market, and in customer loyalty that seeks quality and reliability. Considering these aspects, this research had as its theme the trade of medicines and was limited in quality and reliability in the client's relationship with the Magistral Pharmacy. The theme about masterful pharmacies was developed based on the following questions: what is the competitive advantage in the relationship with the client? How can the master pharmacy guarantee the competitive advantage in terms of quality and reliability? The general objective of the research was to analyze how the concepts of market and customers can be applied in the context of magistral pharmacies. In the same way it was intended to understand how the concepts of strategy and competitive differential can be applied to the context of the masterful pharmacy; analyze how quality and reliability can be guaranteed as a competitive differential in the market. With the realization of the study, it was observed that the quality of care

¹ Acadêmica do Curso de Farmácia da FAI – Faculdade de Iporá.

² Professora Orientadora do Curso de Farmácia FAI – Faculdade de Iporá.

awakens consumer reliability, raising the competitive differential of magistral pharmacies.

Keywords: Consumer. Confidence. Handled medications. Results

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos o mercado farmacêutico tem experimentado uma crescente mudança, sobretudo no que tange ao alcance, diversificação e ampliação do número de estabelecimentos que comercializam fármacos, bem como outros produtos que variam desde a cosméticos a produtos de uso diário. Esse fenômeno acontece pela grande expansão das indústrias de medicamentos, aquecido pela adoção dos genéricos. E não apenas as indústrias se ampliaram, mas as denominadas Farmácias Magistrais também passaram a ocupar um considerável espaço na preferência do mercado, sendo vistas como diferencial competitivo em relação às grandes indústrias. (CFF, 2010)

De acordo com dados divulgados pela ANFAMAG (2018), as farmácias magistrais, ao longo do tempo, passaram a ser uma opção efetiva para a população, tanto devido ao acesso aos medicamentos, quanto pela confiabilidade, uma vez que é certa a presença de um farmacêutico nesses estabelecimentos durante todo o tempo. Considerando esse, dentre muitos aspectos, torna-se necessário pesquisar de que forma a relação com o cliente pode ser garantia de diferencial competitivo, sobretudo no que diz respeito à qualidade e confiabilidade.

Quando se considera uma linha do tempo que remonte à gênese dos medicamentos, bem como das instituições que os comercializa, é possível observar que isso se liga à rotina e aos hábitos dos grupos mais primitivos. A busca por soluções aos males, que aos poucos também passaram a ser compreendidos, inicialmente, no uso de plantas para diferentes fins. A esse respeito, Gennaro (2004) reforça que o uso das plantas incitava tanto o acerto, quanto o erro, mas as propriedades curativas só se deram a conhecer a partir das primeiras farmácias primitivas, inicialmente uma prática relegada a curandeiros ou anciãos, e depois popularizada por meio da medicina doméstica.

Segundo o CFF (2010), embora os medicamentos fossem conhecidos e utilizados pelos europeus, seu uso no Brasil se deu somente anos depois do descobrimento, já em avançado processo de colonização. Por causa do difícil acesso às substâncias testadas ou da pouca comprovação da eficácia de alguma, tornavam-se comuns as mortes por envenenamento ou intoxicações pelo uso inadequado das plantas e mesmo de alguns minérios. A falta de uma dosagem que se fizesse altamente eficaz comprovava o empirismo no qual a

prática estava fundamentada (ANSEL, POPOVICK e ALLEN JR, 2007).

A busca por plantas que pudessem auxiliar na preparação de substâncias curativas, os cientistas passaram a catalogar as espécies que agregavam as características necessárias para se tornarem medicamentos, e devido a esse registro, outros estudiosos puderam aperfeiçoar a extração, os testes e os efeitos das drogas oriundas de plantas (GENNARO, 2004).

Por outro lado, baseando-se nesses primeiros esboços, surgiram as Farmácias Magistrais, que mormente são denominadas de Farmácias de Manipulação. Das primeiras boticas, expandiram-se e hoje são comuns em todo o território nacional. Em concordância com a RDC 67/2007, é possível definir a Farmácia Magistral como sendo um estabelecimento de manipulação de fórmulas magistrais e oficinais, além do comércio de drogas, medicamentos e demais insumos farmacêuticos.

Importante ressaltar que uma farmácia requer a presença do farmacêutico enquanto profissional capacitado, para atuar como aquele que poderá ser responsabilizado pelas atividades relativas ao gerenciamento do estabelecimento, assim como a sua organização (BRASIL, 2007). Outro ponto de destaque encontra-se na distinção, que os referenciais concedem às drogarias e farmácias. Conquanto as segundas possam manipular substâncias medicamentosas, as primeiras são relegadas à venda de medicamentos já processados.

É importante destacar uma nova valorização do profissional especializado no ramo farmacêutico. Do mesmo modo, essa perspectiva ampliou os estudos e pesquisas, dotando o profissional de uma maior capacidade de atuação, e assim, diminuindo os riscos de erros de dosagem para o paciente.

Considerando tais aspectos é que essa pesquisa teve como tema a Farmácia Magistral e se delimita em qualidade e confiabilidade na relação do cliente com a Farmácia Magistral. A temática acerca das farmácias magistrais desenvolve-se a partir das seguintes questões: o que é diferencial competitivo na relação com o cliente? Como a farmácia magistral pode garantir o diferencial competitivo em relação à qualidade e confiabilidade?

Partindo das questões que nortearam o estudo, seus objetivos foram analisar de que forma os conceitos de mercado e clientes podem ser aplicados no contexto das farmácias magistrais; compreender como os conceitos de estratégia e diferencial competitivo podem ser aplicados ao contexto da farmácia magistral; analisar de que forma a qualidade e a confiabilidade podem ser garantidas enquanto diferencial competitivo de mercado.

Destarte, a metodologia adotada foi a pesquisa de campo, tendo sua instrumentalização provida pela aplicação de um questionário a clientes de duas farmácias magistrais da cidade de Iporá-GO.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Controle de qualidade na Farmácia Magistral

A qualidade conceitua-se como o que é melhorado, em relação a um produto e\ou serviço, tendo como ponto de vista o olhar do consumidor. Por outro lado, as características apresentadas pelo produto é que irão elevar ou rebaixar seu índice de qualidade. Assim, quanto mais próximo às necessidades do consumidor, mais chance este tem de ser classificado com um bom índice de qualidade. De modo geral qualidade se associa, em uma forma muito próxima, à ausência de defeitos ou até mesmo à algumas características que se apresentem além das esperadas normalmente. (GODEIRO, 2008)

De acordo com Gil *et al* (2005), a qualidade pode ser considerada enquanto conjunto de propriedades associadas a um produto que possa, por sua vez, suscitar o cliente a satisfação em acordo com um conjunto de expectativas que são constituídas em bases técnicas e de desempenho como resultado esperado e que quando não monitorados de uma forma bem rigorosa, podem resultar em falhas.

Quando se trata do âmbito de medicamentos, as falhas representam riscos; erros de medicação, insucesso terapêutico e até mesmo, a morte. Isso age de forma considerável sobre os aspectos sanitários e econômicos. Não é incomum insucessos medicamentosos que são barrados pelos órgãos responsáveis pela fiscalização, sobretudo quando incorre em grandes riscos sanitários.

O controle de qualidade inicia-se no desenvolvimento, passa pela produção, transporte e distribuição e finaliza o uso dos produtos pelo consumidor. Assim, ao se tratar do controle de qualidade, sobretudo dos manipulados, são considerados alguns parâmetros tais como: “conteúdo do princípio ativo dentro dos limites, uniformidade de conteúdo de cada dose, ausência de contaminantes incluindo aqui os contaminantes microbiológicos e a contaminação cruzada, manutenção da potência, eficácia terapêutica e aspecto até o momento de uso” (SANTORO, 2008, p.45).

O controle de qualidade na farmácia magistral não se restringe apenas às exigências legais. Existem algumas etapas que precisam ser seguidas rigorosamente e que compreendem “a verificação das especificações de qualidade, levantamento dos métodos analíticos validados, elaboração de procedimentos operacionais padronizados (POP’s), levantamento de

equipamentos, utensílios e reagentes necessários e planejamento do espaço físico” (GIL *et. al*, 2005, p. 43).

O controle de qualidade nas farmácias magistrais é normatizado pela RDC 67/2007. De acordo com a legislação, esse aspecto deve ser garantido, desde a composição do pessoal, assim como na realização das análises das matérias primas e produto acabado. Além disso, há que se garantir a qualidade das instalações, instrumentalização, equipamentos, procedimentos operacionais aprovados.

No tocante ao monitoramento do processo de manipulação exige-se que as análises de teor e uniformidade de conteúdo sejam realizadas, priorizando as fórmulas cujo princípio ativo apresente quantidade igual ou inferior a 25 mg. Os órgãos especializados recomendam, que tal análise se realize pelo menos a cada bimestre.

Em relação às vantagens ou benefícios dos medicamentos manipulados, a ANFARMAG (2018) destaca-se que estes são vários, principalmente quando se considera a exclusividade das fórmulas, além dos preços considerados mais acessíveis que podem ser até 20% mais baratos que os industrializados.

As maiores vantagens são assim descritas: dosagem de acordo com a necessidade do paciente, tanto em concentração da dose quanto na quantidade prescrita, medicamentos manipulados são produzidos de acordo com a prescrição e segue o que é estabelecido para cada paciente. Notadamente esse aspecto acaba influenciando positivamente a adesão ao tratamento, uma vez que resulta em economia para o paciente. Possibilidade de manipulação de formas farmacêuticas diferentes das existentes como especialidades farmacêuticas, facilitando a adesão do paciente ao tratamento, importante principalmente na pediatria e geriatria (ANFARMAG, 2018).

2.2 A credibilidade na Farmácia Magistral

Assim como a qualidade, a credibilidade do setor magistral é garantida pela forma como os medicamentos manipulados chegam ao público consumidor. No entanto, algumas pesquisas demonstram que esse índice de credibilidade ainda é baixo, principalmente, quando se considera o custo benefício para o consumidor final. Desse modo, é possível compreender que não basta que os índices de qualidade sejam aceitáveis ou melhores, mas que a qualidade dos medicamentos manipulados seja rigorosamente mantida (PRIETCH, 2014). Embora os resultados positivos concomitantes ao tratamento sejam significativos, os autores pesquisados

reforçam que falta ao setor magistral a atuação conjunta com o prescritor. A crítica reside no fato, de que os grandes laboratórios conseguem pagar aos médicos uma comissão sobre os medicamentos receitados, o que não acontece no contexto das farmácias de manipulação, nas quais a relação com o prescritor se mantém à distância (PRISTSC, 2014).

Ainda de acordo com Prietsch (2014), a credibilidade se tornou algo fundamental para o prestígio do setor magistral e sua estabilidade. No entanto, embora muito se tenha avançado, principalmente, no tocante à legislação reguladora, falta ainda a garantia de excelência nos serviços prestados.

Segundo Galato *et al* (2008), no ramo de medicamentos, sejam estes manipulados ou industrializados, há a utilização de inúmeros princípios ativos e suas associações, frutos de pesquisas, que podem durar anos até que seja possível isolar um princípio com eficácia comprovada na prevenção ou combate a males específicos. Partindo dessa visão geral, compreende-se que a grande oferta de medicamentos industrializados acaba interferindo diretamente na escolha do prescritor.

2.3 A relação com o prescritor

De acordo com Nishioka, Rumel e Santos (2006), esse grande número de fármacos não significa maior número de opções sem que se garanta a eficácia, uma vez que se dirigem a um público tratado de forma inespecífica, diferentemente dos medicamentos manipulados, nos quais há o cuidado em cumprir uma especificação única, dirigida a um paciente somente.

Por outro lado, a precisão no diagnóstico requer profissionais que realmente consigam avaliar os medicamentos disponíveis em consonância com a necessidade do paciente, levando em conta também o custo-benefício. Quando isso não é levado em conta, pode gerar prescrições de baixa eficácia e alto custo para o paciente.

No tocante à relação do prescritor com o paciente, os referenciais teóricos apontam, para a ética em primeiro lugar, associada à responsabilidade de se criar um arsenal terapêutico, que esteja embasado na necessidade do paciente e não no jogo de oferta e procura, que toma conta do mercado industrial farmacêutico. Além de se considerar a relação do custo e benefício, cabe ao prescritor levar em conta não apenas a necessidade inicial, mas a segurança do usuário, bem como a facilidade de acesso ao medicamento prescrito. Compreende-se que quanto mais informação o prescritor possui acerca do medicamento a ser indicado, mais tranquila será a prescrição e mais positivamente os resultados serão alcançados (PERES e JOB, 2010). Não obstante os autores citados, na prescrição, as fontes científicas

tendem a serem superestimadas, ou seja, confere-se muito mais valor aos medicamentos produzidos em larga escala, do que na manipulação das substâncias nas farmácias magistrais. Além disso, o prescritor conta com a influência que os grandes laboratórios exercem no momento da prescrição de um ou outro medicamento.

O Guia para a Boa Prescrição Médica (OMS, 2008), traz que o prescritor precisa seguir alguns passos quando indica determinado tratamento ao paciente. No Brasil não é permitida a propaganda de medicamentos livremente ao público leigo porque o uso equivocado representa prejuízos à saúde. Assim, o alvo principal da indústria farmacêutica é, direta ou indiretamente, o prescritor (PERES; JOB, 2010). Thompson (1993) discorre que a indústria farmacêutica utiliza prescritores renomados que, de forma aparentemente eventual, formam seus alunos a prescrever determinados medicamentos - são os speakers. Outras estratégias usadas pelas indústrias farmacêuticas são a distribuição de brindes, financiamento de viagens, estadias, inscrições em congressos, simpósios, jornadas, financiamento de pesquisas, publicação de artigos científicos, livros, entre outras facilidades, alterando as características que o prescritor deve observar para cumprir seu Código de Ética Profissional.

É importante ressaltar que do mesmo modo que outros nichos de mercado, as farmácias magistrais precisam fidelizar e garantir a qualidade no atendimento aos clientes. Se por um lado a pressão dos concorrentes faz com seja necessário ofertar um diferencial competitivo, por outro há as delicadas questões que envolvem os prescritores e o mercado de oferta e procura de medicamentos. Mesmo que os valores da farmácia magistral sejam menores do que o ofertado, há que se considerar que as grandes indústrias investem largamente em propaganda, comprometendo uma grande fatia do mercado. Nesse sentido, o que se observa é que não basta a oferta de medicamentos com preços mais acessíveis ou mesmo na quantidade exata que o cliente necessita para que não haja desperdício. É preciso, então, que haja investimento na fidelização do cliente, de modo que isso possa ser o diferencial competitivo.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa foi realizada na cidade de Iporá-GO, tendo duas farmácias magistrais atuantes no município como local de estudo. De cunho bibliográfico e associada a uma pesquisa de campo, seu instrumento foi um questionário aplicado a clientes das farmácias. Destaca-se que para a não ocorrência de manipulação ou contaminação dos resultados, os instrumentos serão aplicados por uma pessoa contactada para essa tarefa.

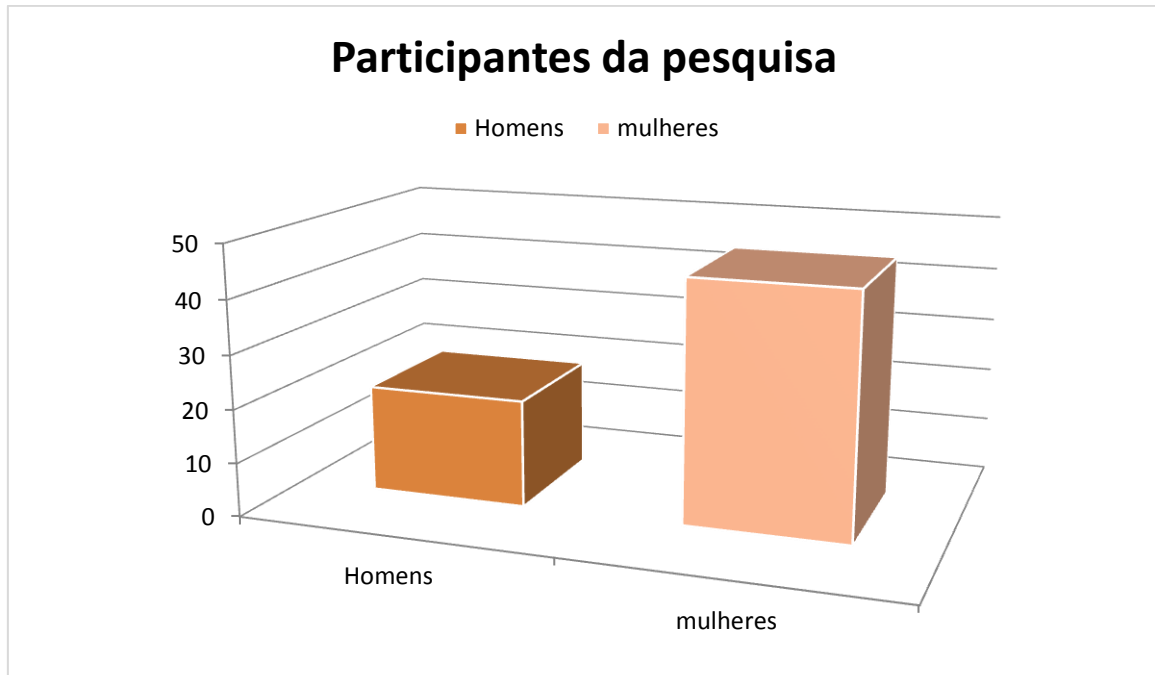
Importante ressaltar que o questionário a ser aplicado foi adaptado de uma pesquisa realizada por Fernandes (2015) e seu objetivo foi analisar o comportamento dos clientes da farmácia magistral, tendo em vista a qualidade e a confiabilidade na escolha de medicamentos manipulados em detrimento dos industrializados.

Os participantes foram voluntários, maiores de 18 anos, de ambos os sexos, com escolaridade definida e clientes das duas farmácias em estudo. Os dados obtidos por meio dos questionários foram analisados quantitativa e qualitativamente. Os resultados, apresentados por meio de gráficos e em forma de comentários, permitindo traçar um perfil da preferência entre o medicamento manipulado e industrializado. Todo o processo ocorrerá de forma sigilosa, preservando a identidade dos participantes. Os acessos às informações dos questionários ficaram restritos à pesquisadora responsável.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

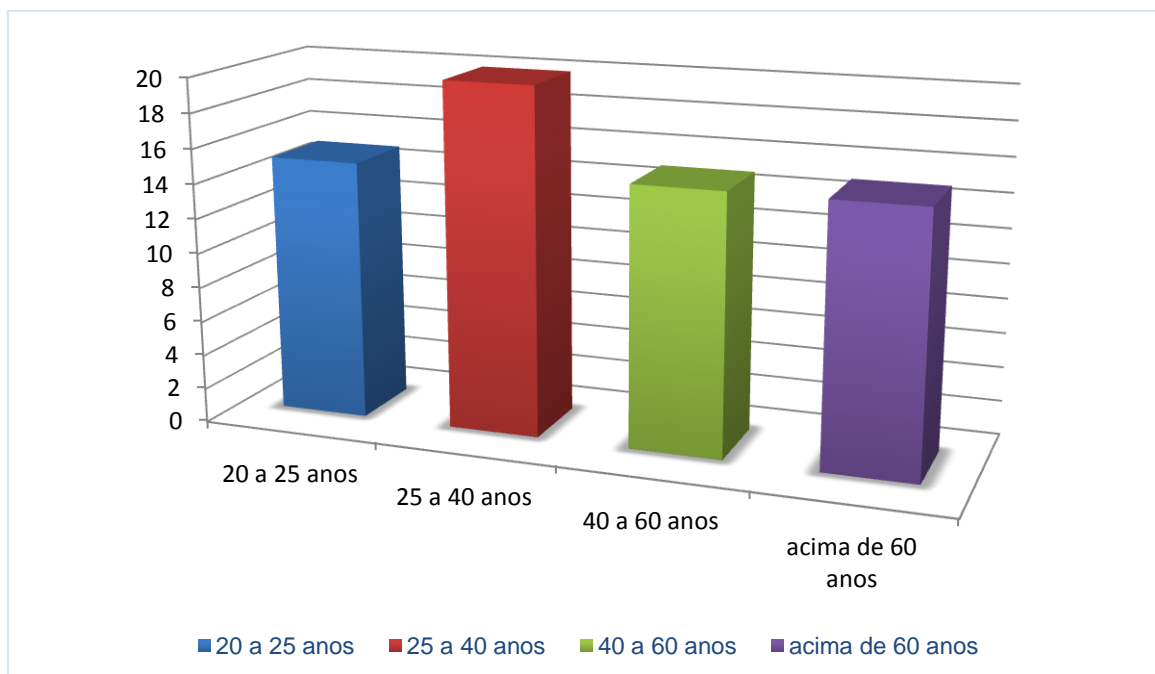
A aplicação dos questionários foi feita entre os dias 20 de março e 15 de abril de 2020, e os gráficos a seguir descrevem os resultados obtidos. Foram 65 participantes que após o esclarecimento de seus objetivos, foram convidados a responder o questionário. Destaca-se que a amostragem se deu abaixo de 100, pois no período a cidade estava de quarentena devido à infecção pela COVID-19 e o movimento nas farmácias havia caído pela imposição do distanciamento social. Dos respondentes ao estudo, 20 eram do sexo masculino e 45, feminino, conforme demonstra o gráfico 1.

Figura 1 - Participantes da pesquisa



O gráfico 2 descreve que dos participantes do estudo, a maior parte dos clientes tem entre 25 e 40 anos.

Figura 2 – faixa etária

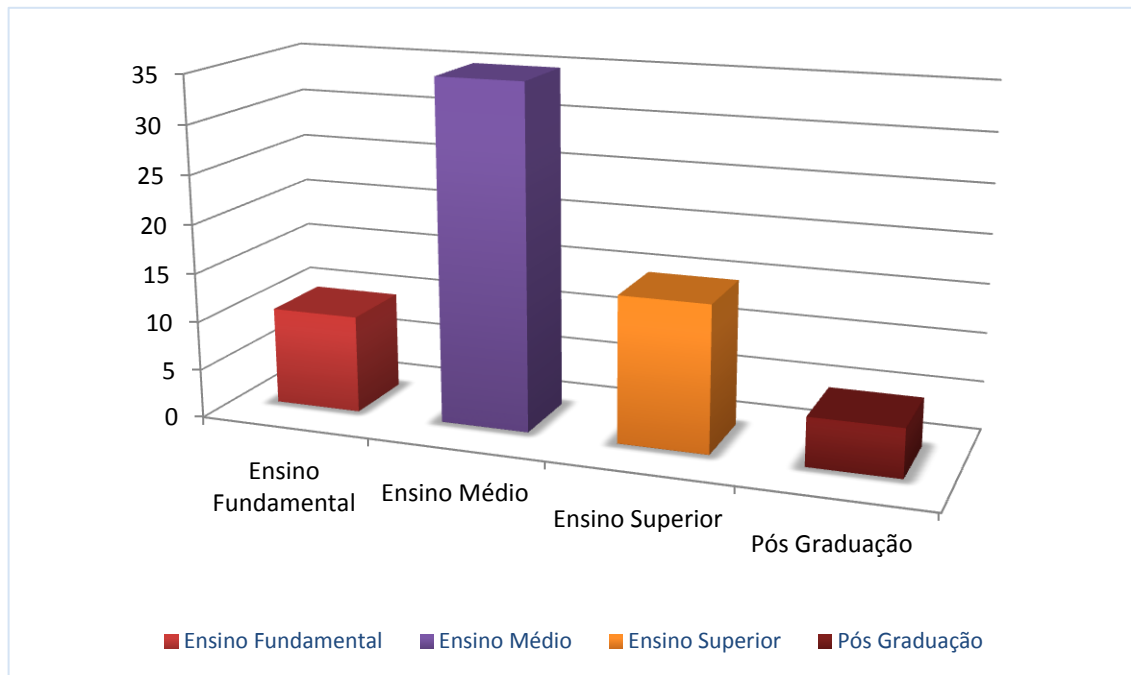


A faixa etária é considerada como nicho competitivo e no caso das farmácias magistrais, esse fator direciona a forma como o cliente é tratado. De acordo com Futrell

(2013), a fidelização do cliente ocorre diferente de uma faixa etária para outra, o que influencia até mesmo nas ações de marketing.

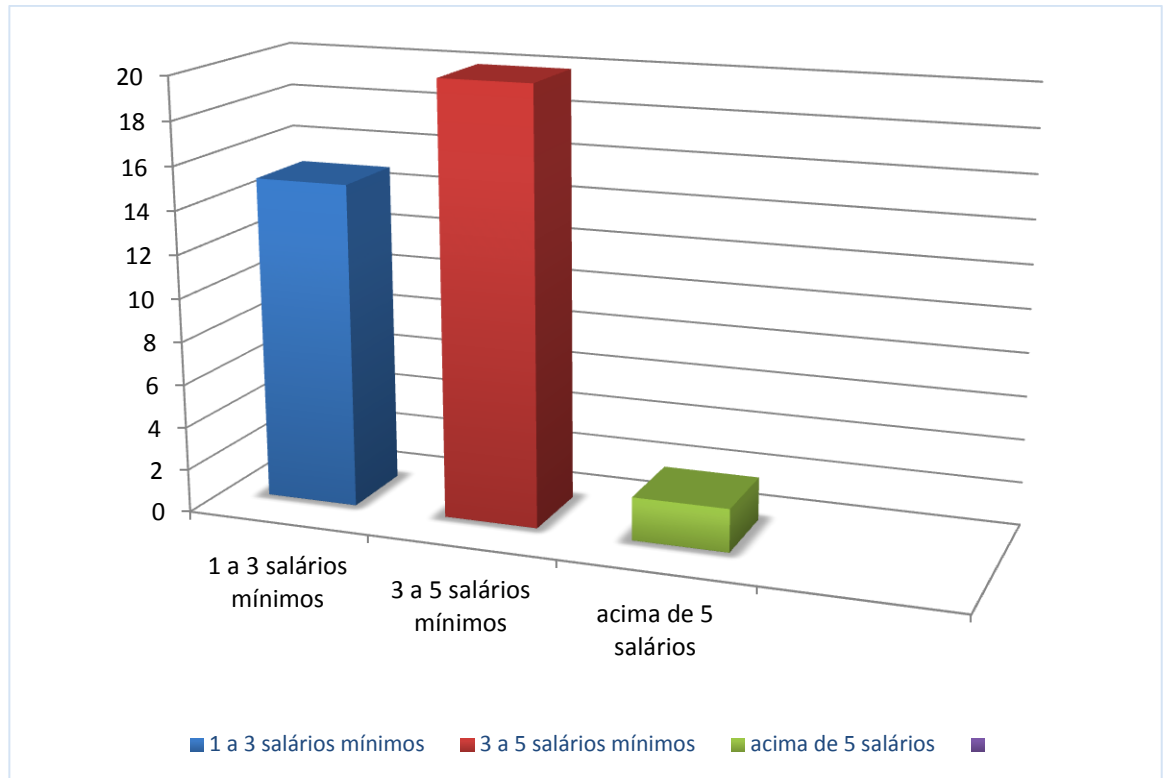
Dos sujeitos pesquisados, o grau de escolaridade predominante é o Ensino Médio (gráfico 3). Nesse nível de escolaridade, as farmácias magistrais são a maior preferência. Isso denota que as ações de fidelização precisam se voltar para pessoas que não prosseguiram em seus estudos.

Figura 3. Escolaridade



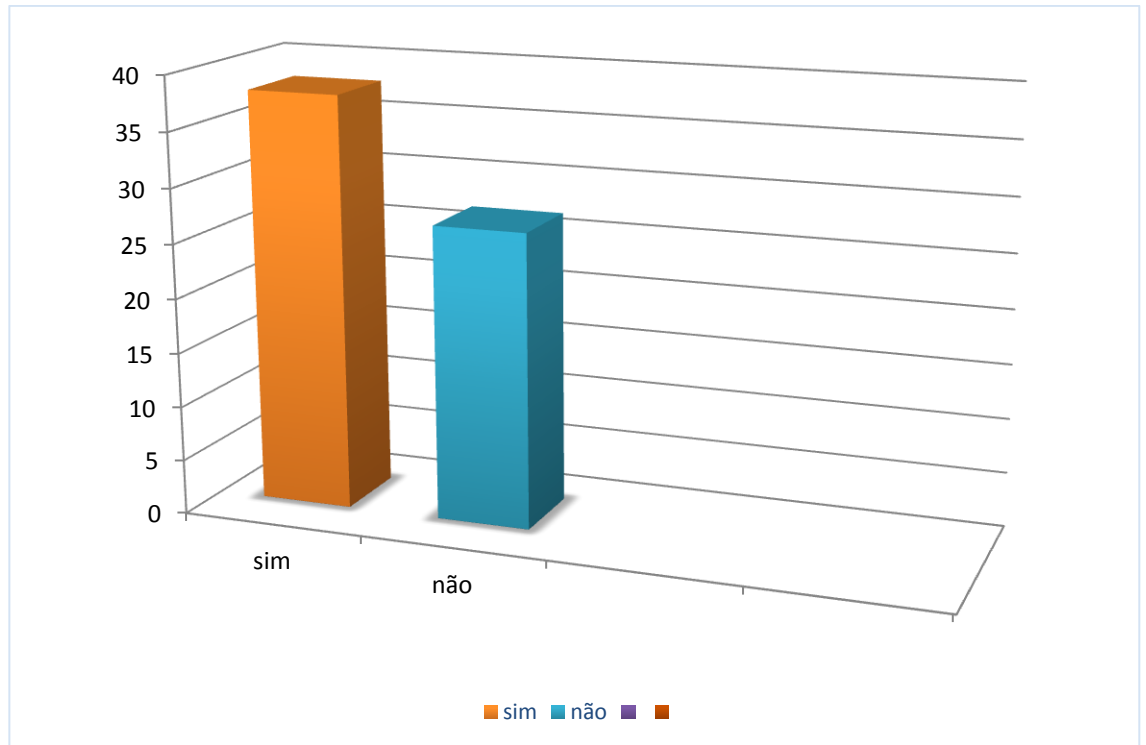
Em média, a renda de quem utiliza os serviços das farmácias magistrais está entre 3 e 5 salários, conforme demonstra o gráfico 4.

Figura 4. Renda



No prosseguimento da pesquisa, foi indagado aos participantes se atualmente estavam utilizando algum tipo de medicamento. A esse questionamento, a maioria respondeu que sim, estavam utilizando medicamentos quando a pesquisa foi realizada. Isso se encontra demonstrado no gráfico 5.

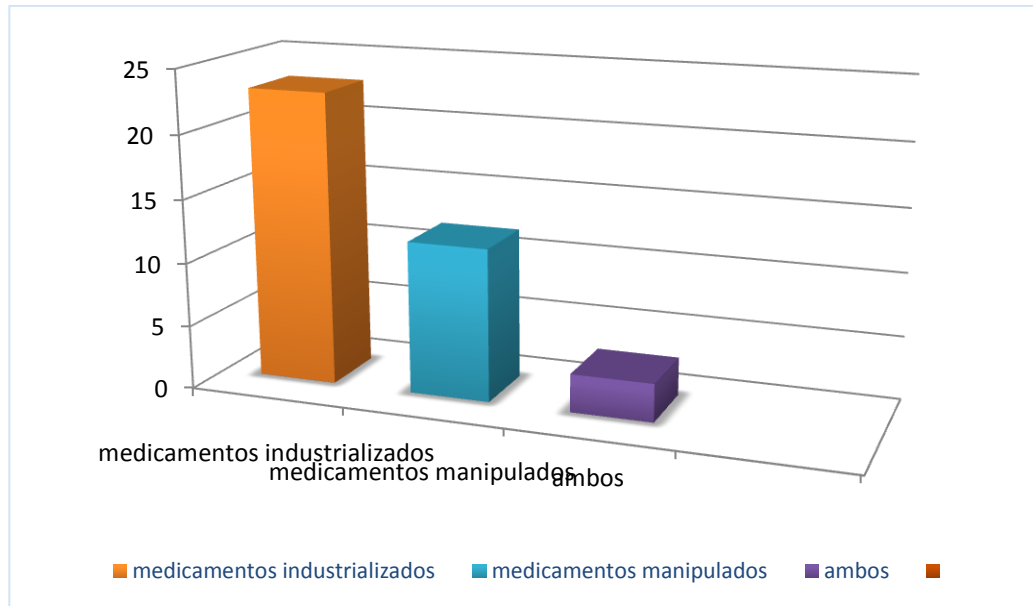
Figura 5. Atualmente você está utilizando algum tipo de medicamento?



Sobre o tipo de medicamento, a maioria dos participantes respondeu que no momento do estudo estavam utilizando medicamentos industrializados. Destaca-se que essa resposta era esperada, pois conforme menciona Futrell (2013), há uma disposição geral no uso de medicamentos industrializados, pela ideia do preço mais baixo, no entanto, nem todas as substâncias industrializadas representa menor valor de mercado.

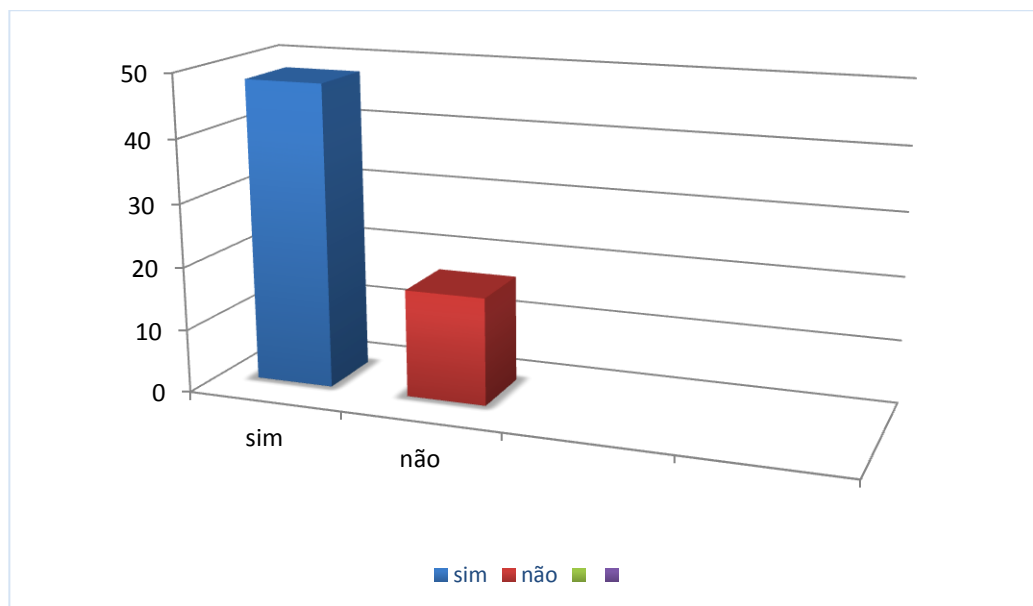
Essa resposta se encontra no gráfico 5.1.

Figura 5.1 tipo de medicamento



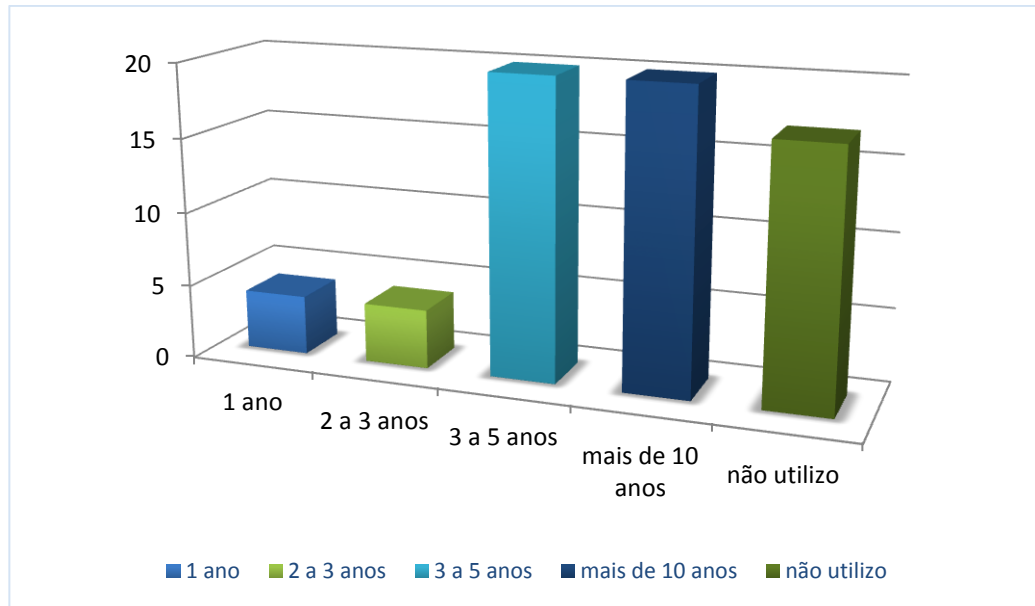
Sobre terem utilizado medicamento manipulado, 45 dos participantes respondeu que sim, enquanto 20 responderam que não.

Figura 6. Já utilizou medicamento manipulado?



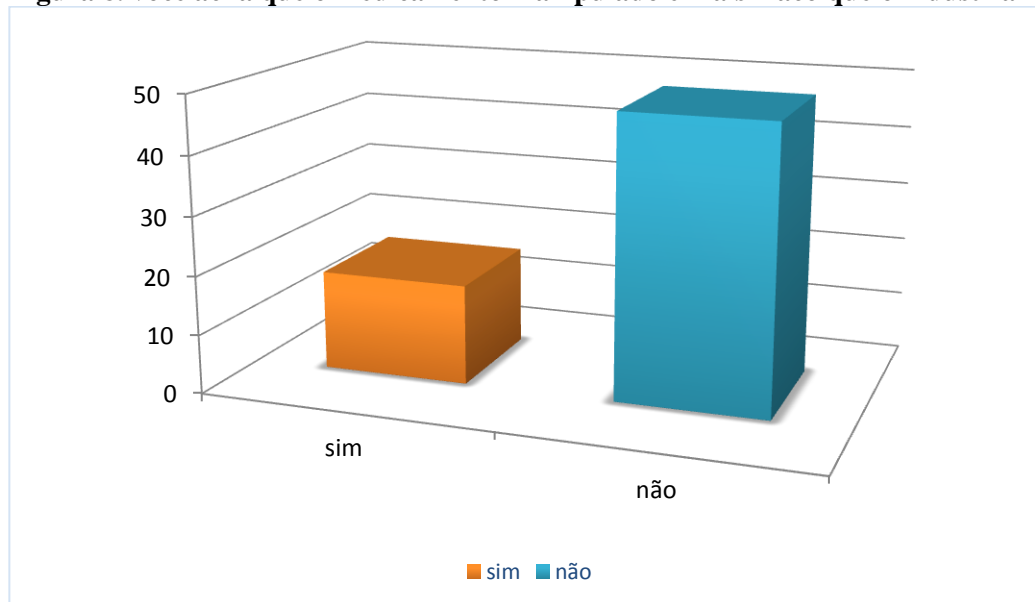
Em relação há quanto tempo o medicamento manipulado é utilizado, a média ficou entre 3 a 5 anos e a mais de 10 anos. Esse índice é representado no gráfico 7.

Figura 7. Há quanto tempo utiliza medicamento manipulado?



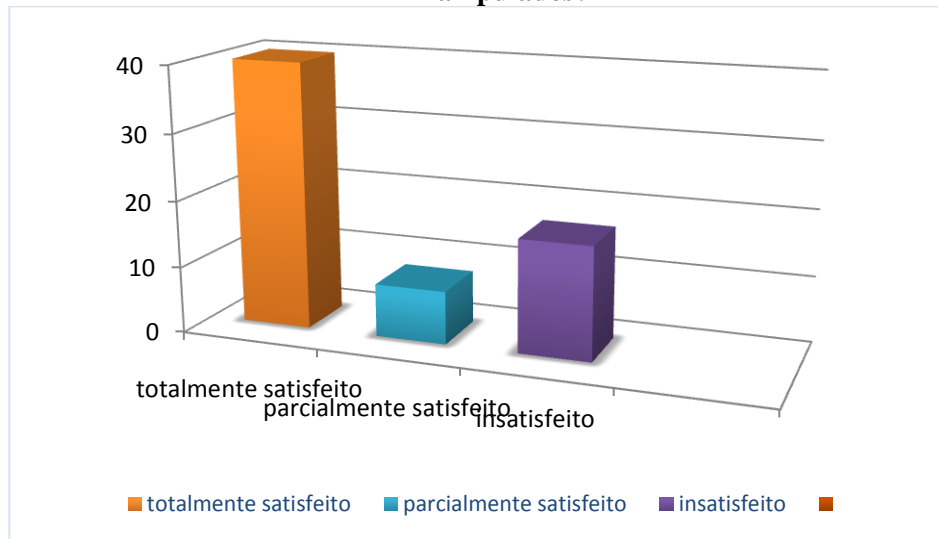
Ao serem questionados se acreditavam que o medicamento manipulado seria mais fraco que o industrializado, a maioria respondeu que não, o que indica que a confiabilidade se encontra alavancada.

Figura 8. você acha que o medicamento manipulado é mais fraco que o industrializado?



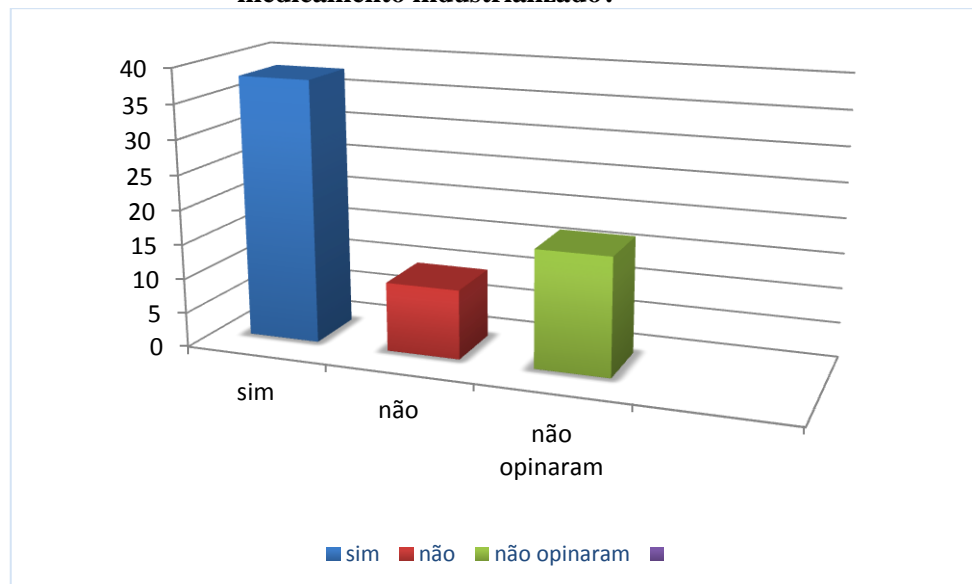
O nível de satisfação é o que mais indica o grau de confiabilidade na farmácia magistral. Destaca-se que a fidelização do cliente depende o índice de satisfação que se obtém como resultado do atendimento. Esse índice se encontra posto no gráfico 9.

Figura 9. Qual o seu nível de satisfação com a utilização de medicamentos manipulados?



Quando perguntados se perceberam a diferença de efeito entre os dois tipos de medicamentos, manipulados ou industrializados, a maioria respondeu que sim. Para alguns os efeitos não são diversos, mas muitos acreditam que o fármaco industrializado seja diverso do manipulado.

Figura 10. Percebeu diferença entre o efeito do medicamento manipulado e medicamento industrializado?

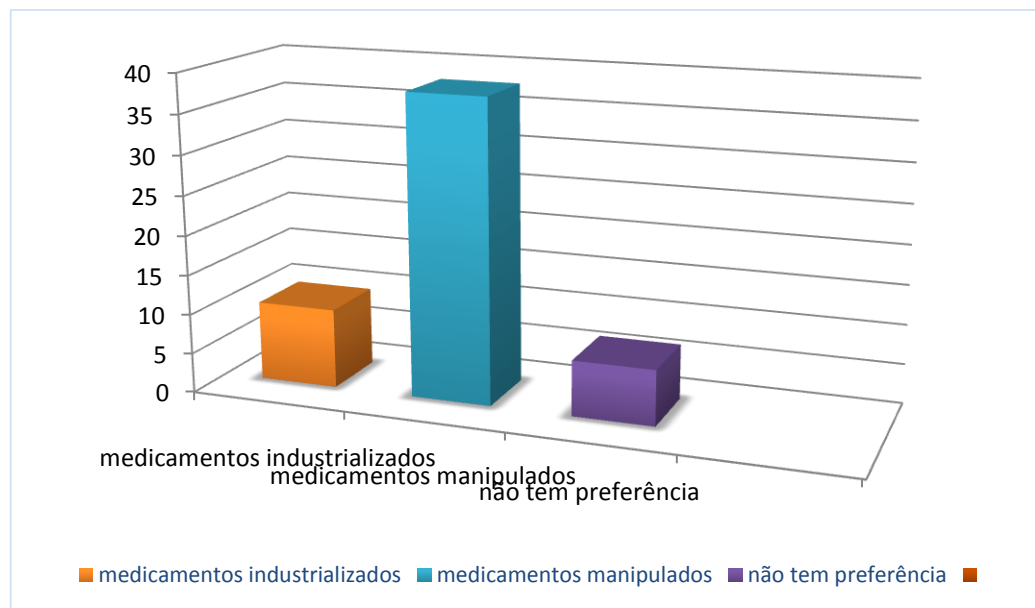


Quando indagados se preferem medicamentos manipulados ou medicamentos industrializados, a maioria dos participantes respondeu que preferem os manipulados. Essa

preferência indica que as estratégias de *marketing* estão sendo eficazes em despertar a confiabilidade do cliente.

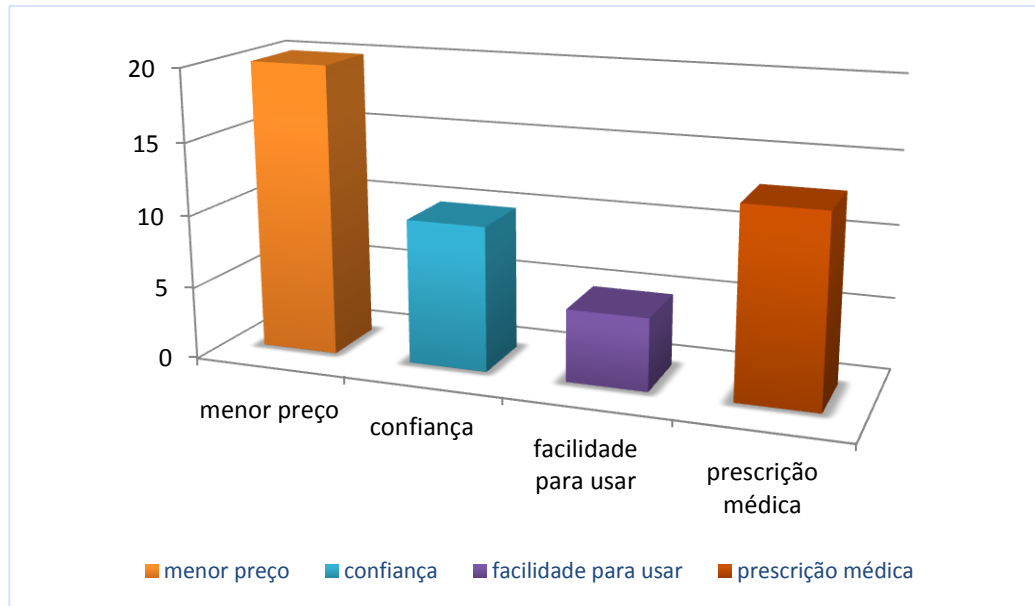
De acordo com Kotler e Keller (2007), um bom plano de marketing, considerando todas as particularidades do mercado pode alçar desde a qualidade do atendimento, até o convencimento do cliente de que o produto ou serviço, na forma como está sendo adquirido é o melhor.

Figura 11. Prefere medicamentos manipulados ou medicamentos industrializados?



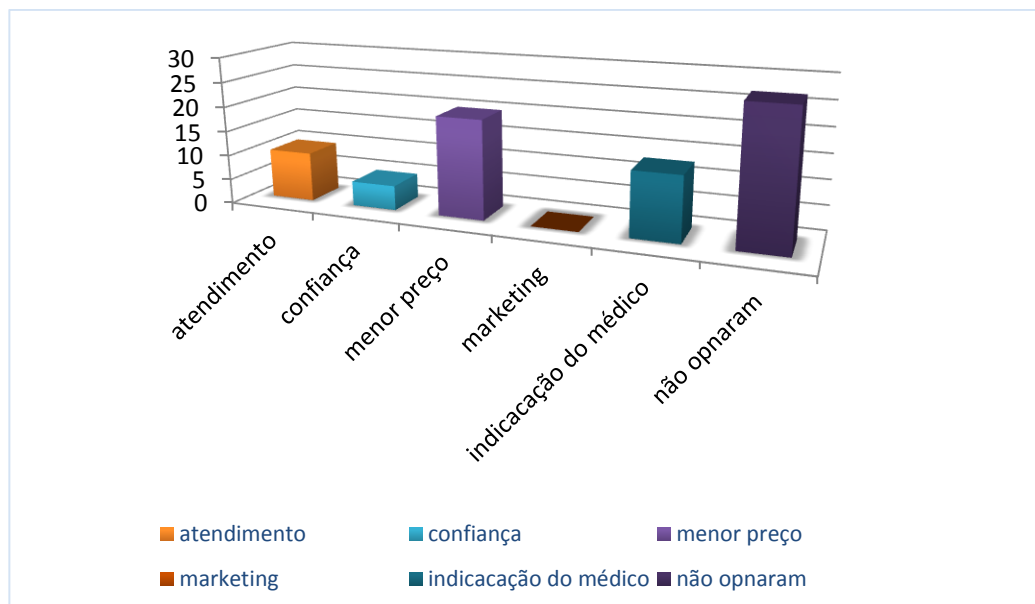
Ao serem questionados sobre o que os leva a optar por medicamentos manipulados, o menor preço, prescrição médica e confiança figuraram entre as principais justificativas.

Figura 12. O que te leva a optar por medicamentos manipulados?



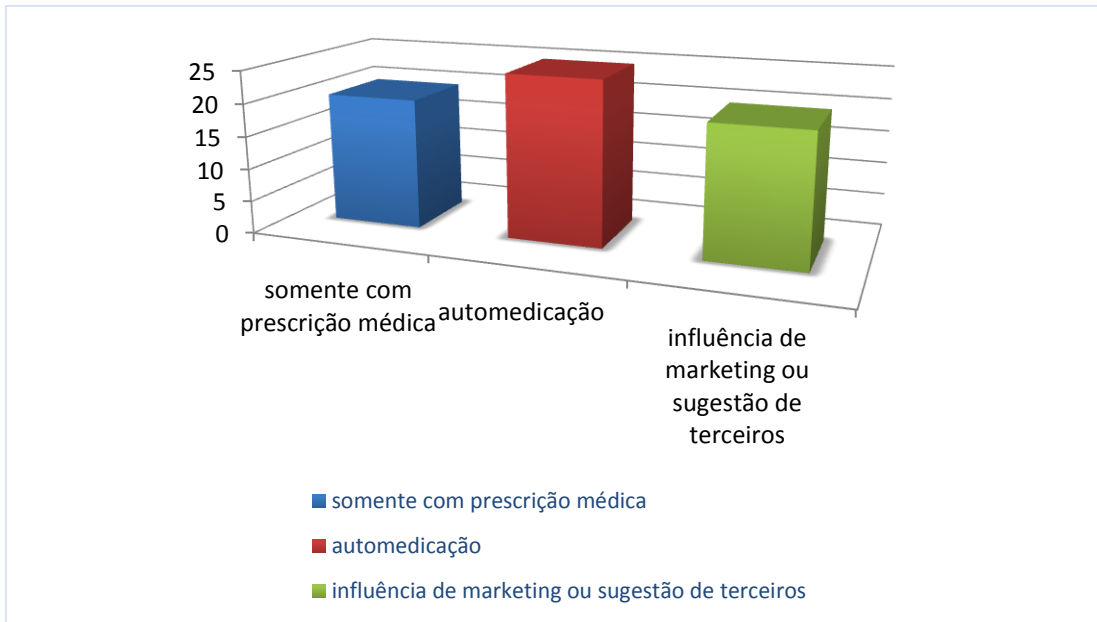
Ao serem questionados sobre o que os leva a optar por uma farmácia magistral, os participantes responderam que o menor preço é o que mais os atrai, seguido pela indicação do médico e menor preço.

Figura 13. O que te leva a optar por uma farmácia de manipulação?



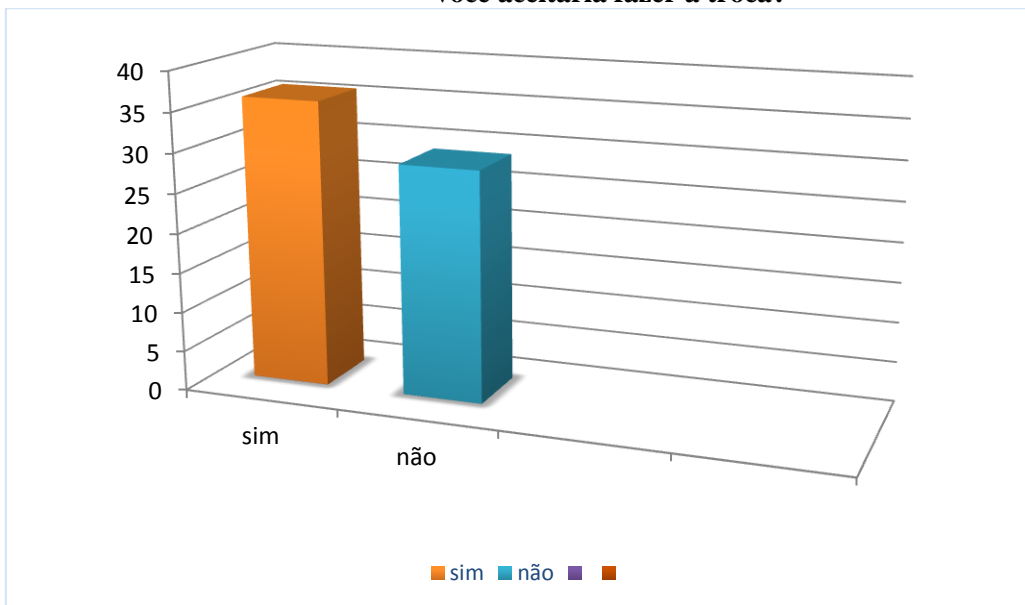
Quanto ao perfil de consumo de medicamentos, a maioria dos participantes assumiram que se automedicam por iniciativa própria. Em segundo lugar, está a aquisição de medicamentos por influência de marketing ou sugestão de terceiros, e por último, por indicação médica.

Figura 14. Qual o seu perfil de consumo de medicamentos?



Com o objetivo de testar a confiança do cliente na farmácia magistral, foi perguntado se o farmacêutico sugerisse a troca do medicamento industrializado pelo manipulado, haveria o aceite. O grau de confiabilidade ficou estabelecido a partir do fato de que a maioria respondeu que sim, trocariam o medicamento se houvesse indicação do farmacêutico.

Figura 15. Se o farmacêutico sugerir a troca do medicamento industrializado pelo manipulado, você aceitaria fazer a troca?



Por fim, perguntou-se o que levaria o cliente a optar por medicamento industrializado e na tabulação dos dados, houve uma variedade de respostas, sendo: confiança nos resultados e no medicamento, prescrição médica, medo do medicamento manipulado não surtir efeito.

Analisando os resultados obtidos com a pesquisa é preciso destacar que os sujeitos envolvidos confiam na farmácia magistral para adquirir os medicamentos que necessitam. Isso justifica a expansão do mercado de farmácias magistrais e segundo a ANFARMAG as farmácias magistrais têm empregado mais farmacêuticos do que as indústrias de medicamentos. Tal perspectiva encontra-se justificada no fato de que o medicamento manipulado pode ser dosado de acordo com organismo do paciente e isso é o que faz com que a farmácia magistral seja atrativa. Além disso, muitas substâncias são acondicionadas de forma mais simples, o que reduz também o custo repassado ao paciente (ANFARMAG, 2019).

De modo geral, em relação às vantagens do uso de medicamentos manipulados os dados do estudo denotam que em comparação ao industrializado, estes apresentam uma série de vantagens: medicamentos que não constam mais no mercado e que podem ser reproduzidos de acordo com a demanda; associações de substâncias, que podem diminuir os efeitos colaterais e potencializar os resultados; prescrição individualizada respeitando as características particulares de cada paciente, significando um risco menor de intolerância ou alergia a corantes ou conservantes; atenção e interação com o paciente de modo a suscitar uma relação de maior confiança, no trabalho do farmacêutico.

Segundo Melo (2009), as farmácias de manipulação conseguiram se manter no mercado justamente pelo atendimento de demandas significativas, relacionadas principalmente à busca por substâncias, ainda não sintetizadas e produzidas em larga escala. Do mesmo modo, quando o tratamento requer fármacos com doses específicas ou que se associem a outras substâncias é nas farmácias magistrais que isso ocorre, e desse modo, torna-se possível quase que um atendimento particularizado, no qual o médico receita especificamente de acordo com diversos fatores individuais, em doses que irão atender às necessidades do paciente sem incorrer em outros malefícios que podem agravar a doença ou ocasionar o surgimento de outras.

Por outro lado, a confiabilidade gerada entre o cliente e o farmacêutico, além da perspectiva de preços acessíveis, faz com que o prestígio das farmácias magistrais alcance níveis ainda mais elevados.

5. CONCLUSÃO

Após a realização da pesquisa proposta e partindo dos dados obtidos, considera-se que os consumidores atuais têm procurado as farmácias magistrais como uma alternativa viável para a aquisição de medicamentos.

As estratégias de relacionamento com o cliente se mostram efetivas, uma vez que, a partir da análise das respostas dos participantes, foi possível perceber que preferem as farmácias magistrais justamente pela qualidade no atendimento, além da oferta de preços compatíveis com suas expectativas.

Compreende-se a partir do estudo que para se manter no mercado atual, a fidelização do cliente será o diferencial a manter uma empresa em funcionamento e no caso das farmácias magistrais isso significa a ampliação legítima de mercado.

Finalizando, afirma-se que os objetivos do estudo foram alcançados, e recomenda-se que em sua ampliação, seja possível divulgar seus resultados de forma ampla.

REFERÊNCIAS

ANFARMAG. **Boletins informativos**. 2018. Disponível em <http://www.anfarmag.com.br>. Acesso setembro de 2019.

ANSEL, H.C.; POPOVICH, N.G.; ALLEN JR, L.V. **Formas farmacêuticas e sistemas de liberação de fármacos**. São Paulo: Editorial Premier, 2007. Disponível em: http://araguaia.ufmt.br/file/2018/03/Matriz-curricular-Farm%20cia_2018.pdf. Acesso em setembro de 2019.

ANVISA. RDC 67\07. 2007. Disponível em <http://www.portal.anvisa.gov.br/documentos>. Acesso em outubro de 2019.

BRASIL, Ministério da Saúde, Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). **Resolução da Diretoria Colegiada Nº 67, de 08 de outubro de 2007** (D.O.U 09/10/2007). Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2008/res0087_21_11_2008.html. Acesso em setembro de 2019.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. CFF. **Guia Prático do Farmacêutico Magistral**. Brasília: CFF, 2010.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. CFF. **Guia Prático do Farmacêutico Magistral**. Brasília: CFF, 2013.

CRÓSTA, V.M.D. **Gerenciamento e qualidade em empresas de pequeno porte: um estudo de caso no segmento de farmácia de manipulação**. Dissertação de Mestrado. Universidade Estadual de Campinas. Instituto de Matemática. Campinas. 2000. Disponível em <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br>. Acesso em outubro de 2019.

FACHINA, Flávia; ABELAN, Ursulandrea Sanches. **Uso e aceitação de medicamentos magistrais em pacientes atendidos nas Clínicas Integradas – UNIRP de São José do Rio Preto, SP.** Rev. Bras. Farm. 93(2): 167-172, 2012.

FERNANDES, Cristiane K. C. **Análise do perfil de utilização de medicamentos manipulados no município de Goiânia/GO.** Dissertação (Especialização), 95 f. Faculdades Alves Faria – ALFA, Goiânia, 2015.

FONSECA, Maria José. et.al. **Identificação dos riscos sanitários na manipulação de medicamentos alopáticos não estéreis em farmácia comunitária e o papel das boas práticas de manipulação no controle desses riscos.** USP, 2009. Disponível em: www.teses.usp.br/teses/disponiveis/60/60137/tde-19082009-122809/pt-br.php. Acesso em: 23 de abril de 2018.

GENNARO, A. **Remington: a ciência e a prática da farmácia.** 20ªed. Rio de Janeiro: Guanabara –Koogan, 2004.

GIL, E. S.; ORLANDO, N. M.; MATIAS, R.; SERRANO, S. H. P. et al. **Controle físico-químico de qualidade de medicamentos.** Campo Grande: Uniderp, 2005.

GODEIRO, D. P. O. **A influência da cultura organizacional adoção de práticas de qualidade seis sigmas: um estudo exploratório do segmento de farmácia de manipulação do Estado do Rio Grande do Norte.** Rio Grande do Norte, 2008. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em <http://www.bibliotecadigital.ufrgn.br>. Acesso 23 de abril de 2018.

KOTLER, P. e KELLER K. L. **Administração de Marketing.** 12 ed. São Paulo: Pearson, 2007.

LEAL, L.B. **Preços X qualidade e segurança de medicamentos em farmácias magistrais.** Infarma, v.19, nº 1\2, 2010.

MELO, A. S. P. **Planejamento e controle da produção em farmácia com manipulação: estudo de caso em instituição pública.** 2009. 105 f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) –Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2009. Disponível em: http://www.bdtndc.uff.br/tde_arquivos/14/TDE-2009-12-03T105554Z-2297/Publico/Dissertacao%20%20Adriana%20%20Melo.pdf. Acesso em agosto de 2019.

PRIETSCH, R.F. **Índice de aceitação de medicamentos manipulados no município de Pelotas, RS.** Revista Eletrônica de Farmácia. Vol. XI, p.63-71, 2014. Disponível em: <http://revistas.ufg.br/REF/article/viewFile/29412/18135>. Acesso em setembro de 2019.

PUPO, M. **Visitação Médica.** Revista da Farmácia Magistral. v. 5, n. 22, p. 60, 2013

RIBEIRO, A.L.A. **Resolução RDC 33 / ANVISA/MS: uma análise crítica do roteiro de inspeção para farmácias com manipulação.** Niterói, UFF. Dissertação de Mestrado (Sistema de Gestão), UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE, 2002.

RUMEL, D; NISHIOKA, A. S. ; SANTOS, A. M. **Intercambialidade de medicamentos: abordagem clínica e o ponto de vista do consumidor.** Rev. Saúde Pública vol.40 no.5 São Paulo Oct. 2006. Disponível em <http://www.scielo.br>. Acesso em outubro de 2019.

SCHEEREN, Carine. **Motivação do médico dermatologista em optar, no momento da prescrição, pelo medicamento manipulado ou industrializado.** TCC. UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Porto Alegre, 2009.

SANTORO, M.I.R.M. **Introdução ao controle de qualidade de medicamentos.** São Paulo: Atheneu, 2008.

SILVA, R.F.; NASCIMENTO, A.P; MENDONÇA, D.C. **Estratégias competitivas no Mercado Farmacêutico Brasileiro: uma abordagem sobre o setor magistral.** XIII SIMPEP, Bauru, SP. Novembro de 2006. Disponível em <http://www.simpep.feb.unesp.br>. Acesso em outubro de 2019.

SZATKOWSKI, L. T. D.; OLIVEIRA, C. L. **O uso de Medicamentos Manipulados no Município de Toledo.** Pharmacia brasileira, Brasília, n.41, p.77-80, 2004.

THOMPSON, DF. **Understanding Financial Conflicts Of Interest.** N Engl J Med. 1993; 329(8):573-6. Conselho Federal de Medicina. Código de Ética Médica. Resolução CFM nº 1.246/88, de 8 de janeiro de 1988. Aprova o Código de Ética Médica. Diário Oficial da União. Brasília, 1993. Disponível em: <https://portal.cfm.org.br/images/stories/biblioteca/codigo%20de%20etica%20medica.pdf>. Acesso em: 23 de abril de 2018.