Efeitos da pandemia no mercado de farmácias online

Esses e-commerces já vinham crescendo nos últimos anos, e essa expansão se acentuou com a pandemia. Além da comodidade de receber um produto em casa, com a mesma qualidade daquele produto comprado em loja, a compra on-line promove distanciamento social.

10/09/2020 18:24:11

Em março de 2020, o Brasil teve os primeiros casos confirmados do novo coronavírus (2019-nCov, SARS-CoV2 ou COVID-19, nomes dados pela Organização Mundial da Saúde, a OMS). Novas pesquisas confirmaram traços do novo coronavírus coletados em datas anteriores no Brasil, mas a preocupação com os efeitos dessa doença e, principalmente, por conta da rápida transmissão, começaram a partir do mês de março.

De acordo com os dados agregados das secretarias estaduais de saúde e consolidados pelo portal G1 e outros veículos de comunicação em consórcio, no início de setembro foram ultrapassados os quatro milhões de casos confirmados e mais de cento e vinte mil mortes. Os números impressionam, além das subnotificações de casos assintomáticos, tornando o novo coronavírus uma das maiores causas de mortes, no Brasil, em 2020.

Mais do que números, uma morte representa a perda de uma vida, de uma pessoa que era querida por amigos e familiares. O coronavírus pode levar à morte, mas é possível evitar o contágio, o que exige a mudança de comportamento. Uma prática que pode ajudar nessa prevenção é a prática de compras em e-commerces, incluindo farmácias on-line, onde o mínimo contato se restringe ao responsável pela entrega.

Pandemia e distanciamento social

Contato pelas mãos em objetos, proximidade com outras pessoas e passar as mãos não higienizadas na boca, nariz e olhos são comportamentos que podem levar ao contágio pelo novo coronavírus. Por isso é que surgiram as recomendações pela Organização Mundial da Saúde de uso de máscara, desinfecção de mãos por álcool em gel ou lavagem com água e sabão e, principalmente, o distanciamento social. A recomendação de distanciamento social é a principal forma de prevenção à contaminação pelo coronavírus, atualmente, por dois motivos:

Ainda não há vacina que tenha sido completamente testada e aprovada para imunização humana. Também não existe medicação específica para prevenção.

Evitar o contato em todas as superfícies ou entre pessoas é uma tarefa que exige muita disciplina e causa desgaste psicológico ao longo do tempo, por ser necessário manter um comportamento de

extrema atenção. Isso faz com que, sempre que possível, deva ser adotado o distanciamento e atividades presenciais sejam reduzidas.

Distanciamento social significa evitar atividades que reúnam muitas pessoas em um mesmo local. Distanciamento também significa eliminar atividades físicas em família ou com amigos.

Nos primeiros meses de pandemia, a fim de forçar o distanciamento, os governos estaduais e municipais estabeleceram restrições às atividades culturais e econômicas (*lockdowns*), visando promover o distanciamento e, quando possível, até o isolamento. Atualmente, ocorre a flexibilização e reabertura das atividades econômicas, em função da necessidade de conter a crise econômica provocada pela pandemia, mas o número de casos de coronavírus e mortes recém começou a apresentar queda da média móvel nacional, com alguns estados em estabilidade (sem aumento ou queda significativa no número de mortes). Isso significa que ainda é extremamente necessário manter o distanciamento social e reduzir o contato físico.

A necessidade do distanciamento social fez com que houvesse uma mudança de comportamento pelas pessoas, buscando formas alternativas de realizar as mesmas atividades cotidianas. Reuniões foram transformadas em videoconferências e compras que antes eram feitas pessoalmente, passaram a ser feitas por e-commerces.

O crescimento dos e-commerces

Os e-commerces ou lojas on-line são sites onde pode ser realizada a compra de produtos e serviços. Há uma central física e os produtos são distribuídos por entregadores ou transportadoras até o endereço do comprador.

Esses e-commerces já vinham crescendo nos últimos anos, e essa expansão se acentuou com a pandemia. Além da comodidade de receber um produto em casa, com a mesma qualidade daquele produto comprado em loja, a compra on-line promove distanciamento social.

Ao invés de uma pessoa sair de casa, passar por algumas pessoas nas calçadas, entrar na loja (ambiente fechado) e encontrar outros compradores lá dentro, falar com um atendente, receber troco de um caixa e encontrar outras pessoas na volta, o contato pela compra on-line vai ocorrer apenas na entrega e eventual assinatura, entre o entregador e o cliente. O único cuidado vai ser de usar a máscara ao receber o produto e higienizar as embalagens, mas o risco de encostar em uma superfície contaminada e pegar o vírus será bem menor.

Segundo a Forbes Brasil, estima-se que o crescimento do comércio virtual seja de 20 % (vinte por cento) em todo o ano de 2020. Isso significa, em relação ao crescimento que vinha ocorrendo, um salto equivalente a cinco anos.

É possível a compra de itens das mais diferentes formas e finalidades, para casa, carro, higiene pessoal, alimentação e até medicamentos (vendidos pelas farmácias on-line). Considerando o comércio on-line em geral, houve crescimento, mas categorias de produtos que seriam não essenciais, como roupas, por exemplo, sofreram queda.

A farmácia on-line

Dentro dos e-commerces de farmácias é possível comprar praticamente todos os produtos que são vendidos nas farmácias físicas, com preços mais econômicos. Isso inclui: higiene pessoal (xampu, sabonetes, creme dental, escova, lenços umedecidos, absorvente, etc.), beleza (tintura para cabelo,

creme facial, batom, delineador, dentre outros), medicamentos (analgésicos, pastilhas para faringite, líquido para lentes, xaropes, antialérgicos...), preservativos, objetos para primeiros socorros (gaze, luvas, fita, algodão, água oxigenada...) e muitos outros produtos.

Para realizar a compra, deve-se aproveitar os filtros de pesquisa que o site da farmácia on-line disponibiliza, o que facilita encontrar o que se deseja. Os sites também oferecem uma barra de pesquisa com uma lupa onde o consumidor digita o nome do produto que deseja adquirir. É interessante, quando possível, pegar a embalagem do produto antigo e digitar o que está escrito nela, para encontrar o produto certo, quando não se acha o produto pelo nome popular, por exemplo: “sal de fruta” ou “antiácido efervescente” podem ser pesquisados.

A cada pesquisa, é preciso ir marcando os produtos e as quantidades que devem ser compradas. Depois de encontrar todos os produtos, é preciso ir ao ícone com um carrinho ou cestinha (o que é uma referência, uma lembrança às compras físicas) e estarão lá todos os produtos selecionados para a compra na farmácia on-line. Se faltou algo ou a quantidade está errada, é possível corrigir, aumentando ou diminuindo a quantidade, ou indo pesquisar o produto que faltou.

Depois de escolher os produtos, ou antes, é preciso fazer um cadastro com dados pessoais como nome e endereço, informações necessárias para a entrega. Esses dados também são usados para a emissão de nota fiscal e até para oferecer descontos nos programas de fidelidade, que podem valer também nas farmácias on-line.

A única atenção que precisa ser dada nessas compras é para medicamentos com retenção de receita. Segundo um programa de descontos de medicamentos de laboratórios, esse é o único caso onde é necessária a compra em loja física. Futuramente, com a digitalização de todos os processos na área da saúde, é possível que a compra desses medicamentos também possa ser feita em farmácia on-line.

Meios de pagamento em farmácias online

As farmácias on-line oferecem diferentes meios de pagamento, para que o consumidor tenha praticidade e utilize o que mais se adaptar a ele, entretanto, as opções digitais são mais interessantes para essas compras. Podem ser aceitos pagamentos em dinheiro diretamente ao entregador, mas o dinheiro em si é um meio de contaminação por coronavírus, além dos inconvenientes de troco.

Outra opção de pagamento é por boleto, que pode ser pago diretamente pelo aplicativo dos bancos. Nessa opção, evita-se o uso de dinheiro vivo, mas a compensação de um boleto não ocorre no mesmo dia, e a entrega depende dessa confirmação de pagamento, ou seja, se a compra é urgente, não pode ser paga dessa forma.

Também são aceitos pelas farmácias on-line os pagamentos com cartões de crédito ou de débito, físicos ou virtuais (gerados pelo aplicativo do banco, incluindo a conta criada para o auxílio emergencial do governo federal). Nesse caso, o site pede o nome escrito no cartão, o número do CPF do titular, o número do cartão, o código de segurança ou CVV (com três dígitos) e a data de vencimento do cartão.

Com os dados do cartão de crédito ou de débito, é feita uma análise de dados e poucos minutos depois, a compra é aprovada. Com essa aprovação, a farmácia on-line irá providenciar a entrega dos

medicamentos.

Uma última opção que deve ser incorporada aos meios de pagamento é o PIX, a modalidade de transferência gratuita para pessoa física e sem limite de horário para quem tem conta em banco. O Banco Central (BC) já está encaminhando a implementação dessa proposta e bancos brasileiros já estão começando a anunciar aos seus clientes. Com o PIX em vigor, certamente as farmácias on-line irão aceitá-lo como forma de pagamento, e também será uma boa opção, pois é um pagamento instantâneo e deve custar menos do que boletos para pessoa jurídica.

Formas de entrega em farmácias online

Além do tipo de pagamento, é importante entender como funciona a farmácia on-line e quais suas formas de entrega, que dependem da forma de atuação da mesma. Algumas farmácias atuam exclusivamente on-line, enquanto outras possuem lojas físicas e e-commerces, o que muda um pouco as condições de entrega e os preços praticados.

Para as farmácias que possuem a loja física, é possível comprar no site e retirar o produto nessa loja, evitando, assim, o valor do frete. Nesse tempo de pandemia, o problema é que o distanciamento social acaba não acontecendo com essa retirada na farmácia física. Quando a compra ocorre no e-commerce e é entregue em casa, com a farmácia possuindo ou não a loja física, tem-se o benefício do distanciamento social, com a redução do contato e aproximação entre pessoas.

Durante a compra, além do cadastro de cliente, as farmácias on-line irão perguntar ao cliente como deseja receber os produtos. Essa pergunta, quando existe opção, sempre será feita, por ser condicionante de preço e prazo de entrega.

Recebendo os produtos em casa ou no condomínio

Quando uma pessoa vai receber o produto da farmácia on-line em casa (residência unifamiliar), deve-se preparar com álcool em gel e máscara em local visível. Quando a compra foi feita com cartão, pode ser necessária apenas a assinatura de recebimento. Ao pegar o produto, é importante chegar em casa e realizar a assepsia das mãos, limpar a parte externa da embalagem e, somente após estar com as mãos limpas, tirar a máscara. Todo esse cuidado garante, além do fato de ter recebido o produto em casa, mais segurança e menor risco de contágio.

Em condomínio, os procedimentos de dentro de casa para limpeza de mãos e de superfícies é o mesmo. O que muda é a chegada do entregador. Quando o condomínio possui portaria, ou o porteiro recebe e entrega os produtos da farmácia on-line, se o morador não está em casa, ou solicita que o morador venha até a portaria para receber, via interfone. Caso o condomínio possua apenas botoeira ou portaria virtual, o morador deve descer para fazer a retirada do produto, da mesma maneira.

Farmácia on-line e segurança

A pandemia de coronavírus mudou a forma com que as pessoas vivem, pensam e consomem. Nesse momento, mais do que nunca, é preciso preservar a vida e saúde, afinal não se sabe como o organismo humano pode se comportar frente ao vírus, com sintomas mais leves ou até quadros graves, ou pode contaminar outras pessoas sem saber.

Se foi transformada a forma de se reunir por meio das videochamadas, a forma de comprar produtos essenciais à vida cotidiana também mudou pelos e-commerces, dentre eles a farmácia on-line.

Numa farmácia on-line é possível comprar de forma semelhante à farmácia física, escolhendo os produtos (sejam eles medicamentos ou de higiene e beleza), verificando se está tudo certo nas compras (produtos e quantidades), selecionando a forma de pagamento (dinheiro, boleto ou cartão) e recebimento (em casa ou retirada na farmácia física).

Um fator muito bom na farmácia on-line é a comodidade, com diversas formas de pagamento, sendo mais ágeis e vantajosos os meios eletrônicos. Além da comodidade, outro fator importante é a segurança, pois a compra pode ser feita com um mínimo de contato com outras pessoas, que pode ser restrito ao entregador. Nesse momento, saúde e segurança são qualidades fundamentais buscadas pelo consumidor e que a farmácia on-line proporciona.