

# O exemplo da Farma & Farma

Pelo jornalista Aloísio Brandão,  
Editor desta revista.

O farmacêutico Laércio Batista fundou a Farmácia Batista, em Joinville, e transferiu ao filho, Laércio Batista Júnior, a propriedade e a experiência de profissional da saúde e empreendedor. Os conhecimentos foram enriquecidos pela Farma & Farma



Aqui, o Dr. Laércio atende a uma paciente

Patrícia Teixeira é farmacêutica da Farma & Farma e presta suporte técnico às unidades da franquia. Na foto, ela realiza treinamento, na farmácia-escola da rede



A **Farma & Farma** é uma diferente e bem-sucedida franquia de farmácias, que reúne 160 estabelecimentos, nos Estados de Santa Catarina, onde foi fundada, e no Paraná. O que traz de diferente é que todas as farmácias são propriedades exclusivas de farmacêuticos. O que isso significa? E como a franquia organiza-se dos pontos de vista farmacêutico e da gestão dos empreendimentos? A atenção farmacêutica, além do que tem de filosofia e de prática profissional, é um atrativo para os clientes? As respostas vêm do Presidente da franquia, farmacêutico Carlos Renato Marcelino. Em entrevista à PHARMACIA BRASILEIRA, ele ressalta o foco das farmácias da rede nos serviços profissionais, que é o grande diferencial da organização, fato que, inclusive, está contribuindo para a construção de uma cultura do aconselhamento farmacêutico, nas cidades onde há um estabelecimento Farma & Farma. Os benefícios sanitários advindos da farmácia de propriedade de farmacêutico são propalados pelo Conselho Federal de Farmácia (CFF), que entende essa condição como um pressuposto para a garantia da prestação de bons serviços profissionais à comunidade, nas farmácias comunitárias. Carlos Renato Marcelino endossa o pensamento do CFF. “O serviço farmacêutico é dever do profissional e direito do paciente”, enfatiza o Presidente da franquia. **Veja a entrevista.**

**PHARMACIA BRASILEIRA** - A franquia Farma & Farma, que reúne exclusivamente farmácias de propriedade de farmacêuticos, está focada nos serviços farmacêuticos e não apenas nos produtos (os medicamentos)?

**Carlos Renato Marcelino** - Dirigimo-nos exclusivamente às farmácias de farmacêutico, por entendermos que farmácia não é um simples comércio e, sim, um estabelecimento de saúde que trabalha com produtos diferenciados de suma importância para a recuperação e manutenção da saúde, que são os medicamentos.

Em nossa interação com os pacientes, o foco não é apenas o produto, mas é, sim, a sua saúde. Nossa perspectiva é de que não existem doenças e, sim, doentes que precisam de atenção, cuidado, assessoria, monitoramento, enfim, de acompanhamento para obter o melhor benefício da farmacoterapia.

Com certeza, a eficácia dos medicamentos nos resultados esperados pelo usuário é muito importante. Porém tudo está ligado à orientação e ao acompanhamento dado pelo profissional farmacêutico. Por isso, ele é um dos nossos principais focos.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Os serviços farmacêuticos prestados, nas farmácias comunitárias, trazem benefícios sanitários aos usuários dos medicamentos e à comunidade em geral. Trazem, ainda, saúde financeira aos estabele-

cimentos. O sistema de franquia Farma & Farma propicia sucesso ao empreendimento?

**Carlos Renato Marcelino** - Sim, principalmente, porque procuramos aliar os benefícios de uma farmácia administrada como estabelecimento de saúde e, ao mesmo tempo, como unidade de negócios. Esta combinação de forças leva a uma maior probabilidade de sucesso.

A franquia de farmácias Farma & Farma é única, no Brasil, em que os proprietários das farmácias franqueadas são farmacêuticos. Toda a experiência acumulada, em anos de prática profissional, foi formatada dentro do sistema de franquia e repassada ao franqueado, através dos manuais de procedimentos operacional padrão: manual de implantação da franquia, manual para abertura da farmácia, manual da qualidade, parcerias comerciais, manual de uso da marca e marketing.

Nossa missão é promover qualidade de vida, sendo uma empresa de excelência no ramo farmacêutico, contribuindo para que nossas farmácias atendam aos desejos e necessidades de saúde e bem-estar dos seus clientes.

Toda a nossa estrutura, desde a recepção, departamento farmacêutico, departamento comercial, gerência administrativa, mesa de operações, departamento de convênios, departamento financeiro, enfim, todos os setores da nossa sede, em Itajaí, estão focados no suporte ao franqueado, que é a razão maior de ser da franquia de farmácias Farma & Farma.

Todo o processo de adesão à franquia inicia-se, quando o farmacêutico decide fazer parte



Farmacêutico Carlos Renato Marcelino, Presidente da franquia Farma & Farma

da rede Farma & Farma e recebe a circular de oferta de franquia, onde são repassadas todas as informações e um resumo de todos os pontos importantes abordados no contrato, com a descrição das obrigações do franqueado e do franqueador.

Dispomos também de um sistema de certificação que compreende cursos obrigatórios, que tratam de competência gerencial de negócios e área técnica farmacêutica. Estamos preparados para um crescimento sustentado, com a visão de ser a melhor franquia de farmácias de farmacêuticos do Brasil e, desta forma, alcançar o grande objetivo, onde o franqueador e o franqueado obtêm sucesso juntos.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Qual foi a idéia, qual o ponto de partida para a criação da Farma & Farma?

**Carlos Renato Marcelino** - Foi a união da classe farmacêutica em busca de melhores oportunidades de negócios e, ao mesmo

“Procuramos aliar os benefícios de uma farmácia administrada como estabelecimento de saúde e, ao mesmo tempo, como unidade de negócios. Esta combinação de forças leva a uma maior probabilidade de sucesso”

(Carlos Renato Marcelino, Presidente da franquia Farma & Farma).

tempo, ser uma entidade que representasse os desejos dos profissionais da área. Tudo teve início, em 1997, quando um farmacêutico visionário, durante o seu trabalho de conclusão de curso, imaginou uma entidade que congregasse os farmacêuticos proprietários de farmácias.

Com o intuito de tornar esse sonho realidade, o nosso Presidente honorário, farmacêutico Arani Schroeder, dava início a essa história de sucesso. Assim, nascia a Farma & Farma. No início, era uma entidade local e, logo após, estadual. Hoje, é a Associação dos Farmacêuticos Proprietários de Farmácias do Brasil e Farma & Farma S.A.

Então, me chamou a atenção o modelo de Franquia, onde um contrato rege todos os direitos e deveres do franqueado. Levei a idéia para uma assembleia de associados, o projeto foi adotado, foi lançada a Farma & Farma S/A como resultado de uma visão empreendedora, onde todos os associados transformaram-se em acionistas e franqueados da Farma & Farma S.A., com atuação em Santa Catarina e posteriormente no Paraná.

Hoje, temos duas entidades com campos de atuação bem definidos. Enquanto a Associação dos Farmacêuticos Proprietários de Farmácias do Brasil tem como objetivo principal qualificar, defender e representar o farmacêutico enquanto pessoa física, a Farma & Farma S/A age, defendendo os interesses da pessoa jurídica, dando suporte às farmácias e melhorando a gestão e o resultado dos franqueados.

Nossas entidades têm grande reconhecimento, em todos os meios, seja o acadêmico, o profissional, de representação da categoria, órgãos reguladores e fiscalizadores, assim como de toda a cadeia produtiva do medicamento.

Em todos os eventos que a Farma & Farma se faz presente, surpreende positivamente pelo nível de organização da entidade. Estamos preparados e o nosso histórico de conquistas e realizações nos remete ao desafio de um grande futuro.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Por que os senhores fundaram uma franquia restrita a farmácias de farmacêuticos? Por que não criaram uma franquia mista?

**Carlos Renato Marcelino** - Para valorizar o profissional farmacêutico, fortalecer a categoria e consolidar a farmácia como estabelecimento de saúde.

A Farma & Farma foi criada, visando à valorização do profissional farmacêutico, e todos os seus esforços sempre foram em prol da classe, tanto que esse propósito está contido na sua Missão, Visão e Valores, e temos muito orgulho de ser a única rede de farmácias do Brasil cujos proprietários são farmacêuticos. Nós acreditamos muito na profissão e no farmacêutico.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Ter uma farmácia independente, desvinculada de uma franquia, uma rede, uma associação ou outra organização que lhe dê retaguarda e proteção, pode tornar o empreendimento vulnerável, frágil?

**Carlos Renato Marcelino** - A farmácia independente passa por uma crise sem precedentes, pois a concorrência chegou inclusive às cidades pequenas e deixou a grande maioria descapitalizada, com estoques baixíssimos, geralmente, empresas familiares com baixo poder de investimento em tecnologia e de compra, com negociações desfavoráveis, gestão empírica, concorrendo com pouco ou nenhum diferencial no mercado.

**“É preciso que o farmacêutico desenvolva mais as suas qualidades empreendedoras, tenha sólidos conhecimentos de gestão de compras e estoques, saiba administrar custos, pratique o risco planejado.. Não basta ser apenas farmácia de farmacêutico”**

*(Carlos Renato Marcelino,  
Presidente da franquia Farma & Farma)*

Participando de uma franquia Farma & Farma, todo o conhecimento em gestão de negócio é repassado, as compras são negociadas em conjunto, o desenvolvimento de competência técnica oportuniza diferenciais em serviços farmacêuticos focados na resolução e prevenção dos problemas relacionados à farmacoterapia dos pacientes, participa das ações de divulgação e marketing, orientação e educação em saúde, atividades de responsabilidade social, campanhas de saúde preventiva.

Pertencer à rede Farma & Farma é uma sábia decisão, pois a farmácia passa a ter a cobertura de uma grande rede e a sua imagem corporativa, sem ter o seu empreendimento comprometido, ou seja, tem personalidade jurídica independente, e recebe os benefícios advindos disso tudo e se fortalece, no mercado.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Qual a diferença entre uma franquia, uma rede (aberta e fechada), uma associação e outras organizações?

**Carlos Renato Marcelino** - Quando a farmácia entra em uma franquia, a sua relação é entre pessoas jurídicas, através de um contrato que define os seus direitos e obrigações. Na franquia, você pode contar com suporte e transferência de tecnologia testada, com uma área exclusiva onde não terá a concorrência da mesma bandeira.

Numa associação, a relação acontece entre os profissionais farmacêuticos, ou seja, entre pessoas físicas e, normalmente, tratam de assuntos ligados à profissão. Entre uma rede aberta ou fechada, no caso da Farma & Farma, a diferença está na obrigatoriedade de ser farmacêutico, não aceitando leigo como franqueado ou associado.

**PHARMACIA BRASILEIRA** -

Quais são os pré-requisitos para um farmacêutico abrir a sua própria farmácia e mantê-la "viva", rentável?

**Carlos Renato Marcelino**

- É preciso que o farmacêutico desenvolva mais as suas qualidades empreendedoras, tenha sólidos conhecimentos de gestão de compras e estoques, domine os indicadores de desempenho, saiba administrar custos, liderar equipes; domine gestão de pessoas, desenvolva suas competências para a tomada de decisões, saiba planejar, seja arrojado, pratique o risco planejado em investimentos em novos setores da farmácia. Não basta ser apenas farmácia de farmacêutico.

Para tanto, é urgente que as faculdades de Farmácia recuperem o descompasso existente entre as necessidades da sociedade e o profissional que ela está colocando, no mercado. É vital, tanto para a sobrevivência, como empreendimento farmacêutico, bem como para reconhecimento e valorização profissional, que mudemos a prática da nossa atividade profissional. Precisamos exercer, de modo diferenciado, a prática da atenção básica à saúde, com ética, comprometimento, profissionalismo e responsabilidade social, fazendo da farmácia um estabelecimento verdadeiramente de saúde.

**PHARMACIA BRASILEIRA**

- Muitas farmácias de farmacêuticos passam por dificuldades,

pouco tempo depois de abertas. Por que?

**Carlos Renato Marcelino** -

Acreditamos que a concorrência tem grande peso no fracasso de muitos colegas, mas, com certeza, a maior influência é não estar preparado e saudável financeiramente, não ter agilidade para a mudança nos rumos do empreendimento e não aplicar os medidores constantes do processo de gestão. Todo empreendimento envolve riscos. É preciso, antes de abrir a farmácia, fazer um plano de negócio.

**PHARMACIA BRASILEIRA** -

A farmácia deve ser propriedade exclusiva do farmacêutico? Ou o importante é salvaguardar os serviços farmacêuticos, nas farmácias, não importando a propriedade do estabelecimento?

**Carlos Renato Marcelino**

- Sim, a farmácia deve ser de propriedade exclusiva de farmacêutico, por entendermos que a farmácia não é um simples comércio e, sim, um estabelecimento de saúde, proporcionando um enorme ganho a toda população. Este é um debate que nós, farmacêuticos, temos que iniciar com a sociedade, avaliando, sempre, do ponto de vista da defesa da saúde.

No Brasil, devido ao grande número de farmacêuticos que são formados, a cada ano, não se explica mais o critério legal de que qualquer cidadão, não importando a sua qualificação, possa abrir uma farmácia. Então, é urgente a mudança do conceito de farmácia proposto pelo substitutivo do Deputado Ivan Valente, que redefine o conceito de farmácia.

**PHARMACIA BRASILEIRA** -

Em algum momento, durante os dez anos de sua criação, a Farma & Farma sofreu algum abalo financeiro que pudesse ser atribuído à sua natureza de franqueadora focada em farmácias de propriedade de farmacêuticos?

**Carlos Renato Marcelino** - O mercado brasileiro está em constante transformação, o que nos levou a adequar nossas diretrizes, em alguns momentos. Como exemplo disto, temos a criação da Farma & Farma S.A. que direcionou as farmácias para uma nova realidade de mercado, através da franquia.

**PHARMACIA BRASILEIRA** -

Por que a franquia Farma & Farma já reuniu mais de 200 estabelecimentos e, hoje, conta com 160?

**Carlos Renato Marcelino** -

Todo projeto de sucesso passa pelas fases de estruturação, maturação e equilíbrio. E o projeto Farma & Farma é a mais bem-sucedida iniciativa de organização de farmacêuticos proprietários de farmácia do Brasil. Essa situação é bastante comum, no mercado atual, onde se busca o que há de melhor, tanto na condição básica necessária para pertencer à rede, quando ao seu grau de comprometimento às diretrizes estabelecidas. Em certos momentos de transição, o saneamento é necessário e saudável do ponto de vista do negócio em si.

**PHARMACIA BRASILEIRA** -

Os clientes já vão a um estabelecimento da Farma & Farma em busca, não só do medicamento, mas de aconselhamento farmacêutico? Os farmacêuticos, também, prestam serviços de atenção básica à comunidade?

**Carlos Renato Marcelino**

- Sim, uma das razões que leva o cliente às nossas farmácias é o atendimento personalizado, fazendo com que a relação seja de confiança e, por esta razão, normalmente, as nossas unidades estão inseridas de forma muito forte nas comunidades onde atuam.

Está na essência do nosso programa de certificação e de qualificação o desenvolvimento de habilidades do farmacêutico na prestação de serviços de atenção

básica à saúde. Estes são alguns módulos da área técnica farmacêutica: dispensação e orientação no uso racional de medicamentos, aconselhamento farmacêutico na automedicação responsável, atenção farmacêutica para hipertensos, antibioticoterapia e acompanhamento farmacoterapêutico.

Estes módulos encontram-se disponíveis para todos os farmacêuticos do Brasil, em cursos via Internet, o que permite a interação com os professores, em tempo real. O módulo *Antibioticoterapia* acontecerá, no dia 24 de novembro, e as inscrições estão abertas no site [www.farmaefarma.com.br](http://www.farmaefarma.com.br).

**PHARMACIA BRASILEIRA** -

As farmácias da franquia mantêm uma comunicação permanente com a comunidade. O senhor pode falar sobre como se dá esse processo de comunicação e que efeitos ele causa?

**Carlos Renato Marcelino** -

Uma das preocupações constantes da rede é fornecer material informativo e de orientação sobre diversas patologias. No mês de novembro, na Farma & Farma, fazemos uma campanha sobre o Diabetes. Encaminhamos às unidades folders sobre educação em saúde, uso racional de medicamentos, orientação sobre cuidados em doenças da estação, orientação em diabetes e hipertensão.

Temos tablôide mensal com as melhores ofertas em higiene pessoal e perfumaria como parte da estratégia promocional, além do "Informacêutico", que é o canal de comunicação entre a franqueadora e os franqueados, com notícias e informações importantes.

Temos um calendário de eventos que contempla as principais ações que são desenvolvidas, durante o ano, com suporte de materiais impressos. Participamos de eventos de responsabilidade social, como a peregrinação ao

Santuário de Santa Paulina, em Nova Trento (SC), onde a rede realiza atendimento farmacêutico aos participantes. Atualmente, a Farma & Farma já é parte integrante do evento, por solicitação dos próprios participantes.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - O

senhor acredita que a Farma & Farma está contribuindo para criar, junto à opinião pública, uma cultura de serviços farmacêuticos?

**Carlos Renato Marcelino**

- Sim, podemos afirmar que estamos contribuindo para a criação junto aos pacientes da cultura de prestação de serviços farmacêuticos, mas ainda não é o suficiente. Faz-se necessário que a sociedade e os profissionais farmacêuticos conscientizem-se dos valores contidos na profissão farmacêutica, e o que ela representa para a sociedade tão carente de um sistema de saúde. O serviço farmacêutico é dever profissional do farmacêutico e direito do paciente.

**PHARMACIA BRASILEIRA** -

Muitos farmacêuticos proprietários de farmácia estão alertas ao que denominam de concorrência "predatória" das grandes redes. Como enfrentar essa concorrência?

**Carlos Renato Marcelino** - O

mercado de medicamentos movimenta bilhões de reais e é um setor onde o poder econômico das grandes redes domina expressiva fatia. Esta é uma tendência sem volta. Precisamos, então, aprender a conviver e sobreviver a esta concorrência predatória.

Precisamos buscar habilidades, recursos e competência para reconstruir as fronteiras do mercado, não apenas com o apelo de preços, mas com a geração de valor para o paciente, capacitando o nosso franqueado para suprir necessidades de produtos e serviços farmacêuticos. Suprir necessidades que, hoje, os pacientes não

sabem que existem, e que nós, farmacêuticos, podemos desenvolver e suprir.

Buscar inovação de valor para o paciente é de extrema importância para a sobrevivência da farmácia de farmacêutico, como também é o atendimento profissional, a dispensação com qualidade e a atenção farmacêutica que só o profissional farmacêutico pode prestar.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - O

que é necessário para que um farmacêutico proprietário de farmácia associe-se à franquia Farma & Farma? Ele pode entrar para a rede, residindo fora de Santa Catarina e Paraná?

**Carlos Renato Marcelino**

- Aliado ao fato de ele ser farmacêutico proprietário de farmácia, também, é necessário que ele seja sócio majoritário e a sua farmácia deverá estar localizada, nos Estados de Santa Catarina ou Paraná, onde a rede Farma & Farma tem atuação, no momento.

Contatos com diretores da franquia Farma & Farma podem ser feitos pelo telefone (47) 3249-6000 ou pelo e-mail [falecom@farmaefarma.com.br](mailto:falecom@farmaefarma.com.br). Maiores informações sobre a rede encontram-se no site [www.farmaefarma.com.br](http://www.farmaefarma.com.br)

**“Está na essência do nosso programa de certificação e de qualificação o desenvolvimento de habilidades do farmacêutico na prestação de serviços de atenção básica à saúde”**

*(Carlos Renato Marcelino, Presidente da franquia Farma & Farma)*