

1. "O Diagnóstico das Farmácias"

12/07/2010 Veja São Paulo -- Revista DROGASIL 30-41

O DIAGNÓSTICO DAS FARMÁCIAS

1º

Drogasil
 Alameda Gabriel Monteiro da Silva, 892, Jardim América
 Número de lojas na capital: 107

AVALIAÇÃO	NOTA	PESO	TOTAL
Preço	3	5	15
Atendimento	2,5	4	10
Instalações	5	3	15
Variedade	5	2	10
MÉDIA			3,57

Bem iluminada e com temperatura controlada por ar-condicionado e portas automáticas, a loja ostenta organização. Peceu apenas no atendimento. Quando a reportagem pediu um Tylenol, a farmacêutica ofereceu logo de cara dois genéricos, sem informar que o remédio de referência também estava disponível. Ela não soube ainda dar explicações sobre a administração do antibiótico Cipro. Disse apenas: "É bastante forte".

CONSUMO

TESTE DAS FARMÁCIAS

Com uma lista de remédios em mãos, fomos às oito maiores redes de drogarias da capital e avaliamos seus preços, variedade, atendimento e instalações

GIULIANA BERGAMO



+ OS CRITÉRIOS ADOTADOS

Preços

Cotamos os preços de dezoito medicamentos. Destes, apenas cinco estavam presentes nas prateleiras de todas as oito farmácias visitadas. Por esse motivo, a pontuação foi estabelecida com base na cotação desse grupo menor de produtos e proporcionalmente ao desempenho do mais bem colocado. Levou nota 5 o estabelecimento que cobrou menos por tais itens, R\$ 84,24. A nota 4 foi dada àqueles que cobraram entre R\$ 84,25 e R\$ 94,00; nota 3, aos que cobraram entre R\$ 94,01 e R\$ 104,00; nota 2, aos que cobraram entre R\$ 104,01 e 114,00; e nota 1 ao que cobrou acima de R\$ 114,01.

Atendimento

Contaram para a avaliação a presença ou não de farmacêuticos na loja, se foram pedidas receitas para todos os medicamentos de venda controlada e a forma como o atendente ofereceu promoções e remédios genéricos (perderam pontos aqueles que foram extremamente insistentes, já que é sabido que algumas farmácias ganham comissões pela venda de determinadas marcas).

Também verificamos o grau de informação de quem está atrás do balcão, ao perguntar a todos se o antibiótico Cipro requer algum cuidado especial. Indicado para tratar

principalmente infecções das vias urinárias, ele deve ser tomado por um período mínimo de sete dias. Caso contrário, é inútil e o paciente ainda está sujeito aos efeitos colaterais. As drogarias receberam notas de 1 a 5, sendo 1 pelo atendimento considerado ruim; 2 pelo regular; 3 pelo bom; 4 pelo muito bom; e 5 pelo ótimo.

Instalações

Limpeza, iluminação e temperatura da loja, estado do uniforme dos funcionários e proteção dos medicamentos contra a luz solar foram os aspectos levados em consideração neste quesito. Também verificamos se a farmácia mantém uma plaqueta perto dos medicamentos e visível ao consumidor com a seguinte informação: "Medicamentos podem causar efeitos indesejados. Evite a automedicação; informe-se com o farmacêutico", uma determinação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Foram concedidas notas de 1 a 5, sendo 1 pelas instalações consideradas ruins; 2 pelas regulares; 3 pelas boas; 4 pelas muito boas; e 5 pelas ótimas.

Variedade

A pontuação deste quesito também foi calculada proporcionalmente ao desempenho do mais bem colocado. Levou nota 5, portanto, o estabelecimento que tinha os dezoito produtos pesquisados na prateleira. As drogarias com dezessete ou dezesseis medicamentos ganharam nota 4; aquelas que tinham quinze ou catorze, nota 3; com treze ou doze, nota 2; e nota 1 para o estabelecimento com onze itens.

São Paulo tem 3.492 farmácias espalhadas pelas cinco regiões da cidade. É praticamente uma para cada 3.150 paulistanos. Em muitos locais, bandeiras concorrentes disputam clientes no mesmo quarteirão. Com tantas opções, às vezes fica difícil escolher onde é melhor comprar a lista de medicamentos prescritos pelo médico. Nessa hora, conta, sobretudo, o preço. Mas não só. Devem-se levar em consideração o atendimento, a variedade de produtos e, claro, as instalações do estabelecimento. No dia 18 de junho, entre 14h30 e 19h30, VEJA SÃO PAULO visitou lojas das oito maiores redes de drogarias da cidade para avaliar esses quatro quesitos. Com uma lista de dezoito itens, de onze laboratórios, em mãos, a reportagem simulou uma compra, sem se identificar. Comparamos então os valores cobrados e a forma como os balconistas e farmacêuticos nos receberam. Checamos ainda as instalações — dos uniformes utilizados à temperatura do local — e conferimos se os itens procurados estavam mesmo disponíveis em suas prateleiras.



+ OS PREÇOS DE NOSSA LISTA DE COMPRAS

Quanto custavam, no dia 18 de junho, os dezoito itens de onze laboratórios

PRODUTO	Droga Rala (Santa Cecília)	Drogão (Higienópolis)
Buscopan Composto (caixa com 20 comprimidos)	10,93	10,91
Microvar (caixa com 21 comprimidos)	5,76	5,76
Naldecon Dia (cartela com 2 doses)	4,59	4,65
Reductil (10 mg; caixa com 30 comprimidos)	30,39	25,87
Yaz (caixa com 24 comprimidos)	57,00	57,00
TOTAL	108,67	104,19

Produtos não encontrados em uma ou mais drogarias

Allegra (60 mg; caixa com 10 comprimidos)	18,23	18,28
Antak (300 mg; caixa com 20 comprimidos)	não tinha	92,21
Amoxil (500 mg; caixa com 15 comprimidos)	37,49	37,49
Aspirina (500 mg; cartela com 4 comprimidos)	não tinha	1,90
Cataflam (50 mg; caixa com 20 comprimidos)	22,00	não tinha
Cipro (500 mg; caixa com 6 comprimidos)	96,34	96,34
Dienpax (5 mg; caixa com 20 comprimidos)	4,17	não tinha
Losec (20 mg; caixa com 14 comprimidos)	104,73	não tinha
Novalgina (500 mg; caixa com 30 comprimidos)	não tinha	21,94
Nuvaring (caixa com um anel)	58,75	não tinha
Polaramine (2 mg; caixa com 20 comprimidos)	11,16	não tinha
Tylenol (500 mg; cartela com 4 comprimidos)	2,23	não tinha
Zocor (20 mg; caixa com 30 comprimidos)	129,03	125,80



Dermocosméticos

Droga Raia

Beleza

2°

Droga Raia

Avenida Angélica, 1062, Santa Cecília
Número de lojas na capital: 112

AVALIAÇÃO	NOTA	PESO	TOTAL
Preço	2	5	10
Atendimento	3,5	4	14
Instalações	5	3	15
Variedade	3	2	6

MÉDIA
3,21

Portas automáticas e climatizadores garantem a temperatura amena, os funcionários são impecavelmente vestidos e as prateleiras, muito organizadas. Contava com quinze dos dezoito remédios pedidos e os atendentes deram orientações corretas. A farmacêutica só pisou na bola quanto ao Cipro: "Não precisa de cuidado especial". Outro problema encontrado ali foi o preço alto em relação ao dos concorrentes.

MARIO RODRIGUES

Preço mais baixo encontrado

quisados por VEJA SÃO PAULO nas oito maiores drogarias paulistas (em reais)

Drogaria São Paulo (Pinheiros)	Drogasil (Jardim América)	Drogaverde (Mooca)	Farmais (Vila Independência)	Onofre (Sé)	Pague Menos (Consolação)	DIFERENÇA DE PREÇOS
10,27	10,93	9,84	10,01	8,36	9,72	31%
5,18	5,18	4,61	5,76	4,41	5,12	31%
4,35	4,58	3,72	4,65	4,59	3,63	28%
27,35	27,35	24,31	36,70	23,25	27,02	58%
49,6	51,33	45,62	57,04	43,63	50,70	31%
96,75	99,37	88,1	114,16	84,24	96,19	
16,95	16,41	14,58	não tinha	13,95	não tinha	31%
não tinha	82,99	73,77	92,21	70,54	não tinha	31%
29,99	28,12	não tinha	37,49	28,68	27,12	38%
1,84	1,90	não tinha	não tinha	não tinha	não tinha	3%
20,46	19,80	17,60	20,00	14,30	16,72	54%
83,80	86,71	77,07	não tinha	73,70	85,65	31%
3,75	3,75	3,34	não tinha	3,19	3,71	31%
89,00	94,26	83,78	não tinha	80,12	não tinha	31%
19,74	21,94	não tinha	21,94	15,36	não tinha	43%
não tinha	42,50	47,00	58,75	41,12	42,50	43%
8,90	11,16	10,04	11,16	9,49	não tinha	25%
2,20	2,36	2,12	2,36	2,36	2,10	12%
não tinha	96,77	103,22	não tinha	98,71	não tinha	33%

Em alguns aspectos, o diagnóstico é preocupante. Nenhuma das drogarias cobrou prescrição para vender os remédios controlados, uma exigência da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Pediram apenas as receitas do inibidor de apetite Reductil e do tranquilizante Dienpax, que precisam ser retidas pela farmácia. Os preços variaram muito — até 58%, no caso do Reductil. Algumas redes costumam praticar descontos diferentes em suas unidades. Em um dos estabelecimentos, a Onofre da Praça da Sé, o farmacêutico não estava presente na hora da visita (a Anvisa exige que o profissional fique de plantão na loja sempre que esta estiver aberta). Outro problema foi a incapacida-

de dos farmacêuticos em dar uma boa orientação sobre o que estavam comercializando. Só um deles, funcionário da Farmais, forneceu uma resposta razoável sobre a administração do antibiótico Cipro. A líder do ranking foi a Drogasil da Alameda Gabriel Monteiro da Silva, no Jardim América, com 3,57 pontos. Apesar de ter recebido uma nota relativamente baixa em atendimento (2,5), atingiu tal posição porque tinha 100% dos medicamentos pesquisados, estava impecavelmente limpa e organizada e os funcionários, muito bem-vestidos. "Operamos com praticamente todos os laboratórios farmacêuticos", conta Ricardo Castro de Azevedo, diretor financeiro da Drogasil.

Farmácias e órgãos reguladores travam uma briga há cinco meses, desde que a última resolução da Anvisa sobre as boas práticas nesse tipo de estabelecimento entrou em vigor. A novidade que causou mais polêmica é a exigência de que os remédios isentos de prescrição, como alguns analgésicos, antigripais e antitérmicos, fiquem atrás do balcão, e não expostos em gôndolas comuns, como era recorrente até então. A intenção é evitar a compra de medicamentos por impulso. A Associação Brasileira de Redes de Farmácias e Drogarias (Abrafarma) entrou com uma liminar que conseguiu suspender a resolução. "A regra está na contramão do que acreditamos",



3º

Drogaria São Paulo

Avenida Rebouças, 2036, Pinheiros
Número de lojas na capital: 138

AVALIAÇÃO	NOTA	PESO	TOTAL
Preço	3	5	15
Atendimento	4	4	16
Instalações	2	3	6
Variedade	3	2	6

MÉDIA

3,07

Com muita paciência, presteza e simpatia, a balconista preencheu a cestinha da reportagem remédio por remédio, sempre atenta à apresentação exata do produto. A drogaria só não levou nota máxima no quesito atendimento porque a farmacêutica não deu uma boa orientação quanto à administração do antibiótico Cipro. "Não precisa de cuidado nenhum. É normal." A loja perdeu pontos também por dividir um banheiro em péssimo estado com o posto de gasolina ao lado e por ser muito pequena, o que dificulta a circulação e a localização dos produtos.



MEMMO RICCHI/LETS

4°

Onofre

Praça da Sé, 170, Sé
Número de lojas na capital: 27

AVALIAÇÃO	NOTA	PESO	TOTAL
Preço	5	5	25
Atendimento	1	4	4
Instalações	1,5	3	4,5
Variedade	4	2	8

MÉDIA

2,96

Com 397 metros quadrados de área e cerca de 14000 produtos nas prateleiras, o estabelecimento perdeu pontos em instalações e atendimento.

Isso porque a loja estava quente, mal ventilada e o cartaz com a advertência sobre o risco da automedicação era pequeno e estava fora do alcance da visão (afixado no balcão, na altura da cintura dos clientes). Outra falha grave foi a ausência de um farmacêutico no momento da visita. Apesar de dois funcionários afirmarem que o profissional não estava na loja, a rede diz que isso não aconteceu e deve ter havido um "erro de comunicação".

diz Antonio Carlos Pipponzi, presidente da Droga Raia. "O consumidor tem o direito de levar para casa o que quiser, sem intermediários." Entidades como o Conselho Regional de Farmácia de São Paulo (CRF-SP), defensor da nova prática, acreditam que a exposição desses itens estimula a automedicação e o consumo inútil. "A drogaria precisa ser encarada como um ambiente de saúde, e uma das funções do farmacêutico é orientar a escolha de todo e qualquer remédio", afirma Raquel Rizzi, presidente do conselho. "A nova norma deve estimular tal procedimento."

Especialistas em consumo afirmam que, dentro da farmácia, os clientes se comportam como se estivessem em qualquer outro tipo de loja. Mesmo com uma lista de itens em mãos, acabam levando muito mais do que precisam. "Do total de decisões de compra, 81% são realizadas dentro do estabelecimento comercial", diz Heloisa Omine, professora da disciplina comunicação no ponto de venda, da Escola Superior de Propaganda e Marketing. "É por esse motivo que a disposição dos produtos conta, sim." A lógica é a mesma dos supermercados. Assim como nos lembramos de levar o molho de tomate e o queijo ralado quando vemos que eles estão ao lado do macarrão, na drogaria acabamos colocando na cestinha, além do antitigripal receitado,



FERNANDO MORALES

5°

Drogaverde

Rua Juventus, 551, Parque da Mooca
Número de lojas na capital: 51

AVALIAÇÃO	NOTA	PESO	TOTAL
Preço	4	5	20
Atendimento	1	4	4
Instalações	3	3	9
Variedade	3	2	6

MÉDIA

2,78

A rede concede, automaticamente, 20% de desconto nas compras acima de 35 reais. Por esse motivo, teve bom desempenho em preço, mas a farmacêutica que recebeu a reportagem fez a pontuação no quesito atendimento despencar. Ficou irritada ao ver o tamanho

da lista apresentada e disse: "Só vou checar se tenho tudo isso se você for levar mesmo". Além disso, afirmou que não havia nenhuma orientação com relação à administração do antibiótico Cipro.



6°

AValiação	NOTA	PESO	TOTAL
Preço	3	5	15
Atendimento	3	4	12
Instalações	2,5	3	7,5
Variedade	1	2	2

MÉDIA

2,6

Pague Menos

Avenida Angélica, 1774, Consolação
Número de lojas na capital: 20

Só onze dos dezoito remédios cotados pela reportagem estavam nas prateleiras da loja visitada. Em muitos casos, em vez do medicamento de referência, constava o genérico. Outros problemas que fizeram a rede perder pontos foram as condições do banheiro, pouco limpo e com a trava da porta quebrada, e os uniformes desajeitados dos atendentes (camisetas justas e coloridas em vez de aventais ou camisas claras).

aquele remédio “ótimo para dor de cabeça” indicado pelo colega de trabalho. Não à toa, as táticas de conquista de consumidores são as mesmas tanto em farmácias quanto em hipermercados. Quase todas elas têm, por exemplo, o cartão fidelidade, e algumas concedem descontos de até 70% para os clientes cadastrados. Em troca, obtêm dados preciosos sobre os hábitos de sua clientela. Segundo pesquisa da Droga Raia, o consumidor vai, em média, duas vezes por mês à farmácia — frequência que dobra no caso de mulheres entre 35 e 50 anos e de pessoas com mais de 60. O tíquete médio é de 50 reais.

Embora eles sejam funcionários de um estabelecimento comercial, espera-se que os profissionais vestidos de jaleco branco forneçam sugestões idôneas sobre o que vendem. Trata-se, afinal, de informações que podem ser cruciais para a saúde e o bem-estar do consumidor. Mas nem sempre é assim que acontece. “Infelizmente, sabemos que alguns funcionários de farmácias recebem comissão para vender mais de um ou outro medicamento”, afirma o farmacologista Antônio Carlos Zanini. Entra em jogo, então, o que no jargão da saúde é chamado de “empurroterapia”, ou seja, a prática de incentivar o consumo desse ou daquele remédio. Ainda que as redes neguem que orientam seus funcionários a tomar tal atitude, durante o teste algumas atendentes, como a da Drogasil e a da Farmais, foram enfáticas ao sugerir a compra de genéricos mesmo quando a repórter disse que preferia os medica-

O PERFIL DO CONSUMIDOR

■ O paulistano vai, em média, duas vezes por mês à farmácia

■ Essa frequência dobra no caso de pessoas com mais de 60 anos e de mulheres entre 35 e 50, público que representa cerca de 50% dos clientes

■ A cada visita à loja, os consumidores gastam em torno de 50 reais

■ Na cestinha, eles colocam:

53%

Produtos de higiene, beleza e dietéticos

26%

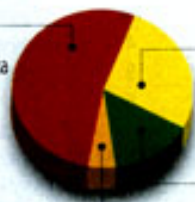
Remédios isentos de prescrição

5%

Genéricos de venda controlada

16%

Medicamentos de marca de venda controlada





7°

Drogão

Praça Vilaboim, 64, Higienópolis
Número de lojas na capital: 46

AVALIAÇÃO	NOTA	PESO	TOTAL
Preço	2	5	10
Atendimento	2,5	4	10
Instalações	1,5	3	4,5
Variedade	2	2	4

MÉDIA

2,03

Pequena, aberta e mal climatizada, a loja não exibia em local visível o cartaz exigido pela Anvisa. Apesar de a balconista oferecer insistentemente o cartão da drogaria, chamou atenção positivamente o fato de que a maioria dos atendentes eram farmacêuticos, todos dispostos a responder às perguntas da reportagem. A rede foi comprada pela Drogaria São Paulo no mês passado.

mentos de marca. Em casos assim, ao servir de intermediário como requer a nova norma da Anvisa, o funcionário pode acabar induzindo o consumidor a levar o produto que lhe proporcione mais lucros. "Por esse motivo, o farmacêutico deve sempre registrar aquilo que indicou", diz Raquel Rizzi, do CRF-SP.

Além de apoiar a Anvisa, há um ano o conselho trabalha numa campanha para coibir a venda e o consumo indiscriminado de antibióticos. A medida foi motivada por uma pesquisa realizada pelo órgão, cujo resultado mostrou que 68% das drogarias paulistas admitiam vender sem receita. A Organização Mundial da Saúde estima que 50% das prescrições desse tipo de droga sejam inapropriadas. Entre os principais riscos de tal comportamento está a resistência bacteriana (o uso recorrente ou a administração incorreta pode, em vez de combater, tornar esses microrganismos ainda mais fortes). Surgem, então, as superbactérias, contra as quais inexistem ou são poucas as armas eficazes. A fim de combater esse mal, a campanha prevê cursos de capacitação de farmacêuticos e, ainda neste mês, deve distribuir panfletos em pedágios e organizar ações educativas em parques da cidade. Em todo caso, consumir apenas medicamentos prescritos por um médico de confiança e seguir sempre sua receita é a chave para um consumo saudável. ■



8°

Farmais

Rua do Oratório, 1312, Vila Independência
Número de lojas na capital: 72

AVALIAÇÃO	NOTA	PESO	TOTAL
Preço	1	5	5
Atendimento	3	4	12
Instalações	2	3	6
Variedade	2	2	4

MÉDIA

1,93

Preços altos, ambiente quente e pouca variedade de medicamentos — em boa parte dos casos, em vez do remédio pedido havia um ou mais genéricos equivalentes. A loja perdeu pontos no quesito atendimento porque a farmacêutica ofereceu genéricos de forma insistente e chegou a dizer que, desde que estes foram criados, "ninguém mais tomava" alguns dos remédios pedidos. Por outro lado, ela foi a única que checkou se o antibiótico Cipro estava sendo usado para a doença correta (uma suposta infecção urinária).

São Paulo tem 3 492 farmácias espalhadas pelas cinco regiões da cidade. É praticamente uma para cada 3 150 paulistanos.

Em muitos locais, bandeiras concorrentes disputam clientes no mesmo quarteirão. Com tantas opções, às vezes fica difícil escolher onde é melhor comprar a lista de medicamentos prescritos pelo médico. Nessa hora, conta, sobretudo, o preço. Mas não só. Devem-se levar em consideração o atendimento, a variedade de produtos e, claro, as instalações do estabelecimento. No dia 18 de junho, entre 14h30 e 19h30, VEJA SÃO PAULO visitou lojas das oito maiores redes de drogarias da cidade para avaliar esses quatro quesitos. Com uma lista de dezoito itens, de onze laboratórios, em mãos, a reportagem simulou uma compra, sem se identificar. Comparamos então os valores cobrados e a forma como os balconistas e farmacêuticos nos receberam. Checamos ainda as instalações - dos uniformes utilizados à temperatura do local - e conferimos se os itens procurados estavam mesmo disponíveis em suas prateleiras.

Em alguns aspectos, o diagnóstico é preocupante. Nenhuma das drogarias cobrou prescrição para vender os remédios controlados, uma exigência da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Pediram apenas as receitas do inibidor de apetite Reductil e do tranquilizante Dienpax, que precisam ser retidas pela farmácia. Os preços variaram muito - até 58%, no caso do Reductil. Algumas redes costumam praticar descontos diferentes em suas unidades. Em um dos estabelecimentos, a Onofre da Praça da Sé, o farmacêutico não estava presente na hora da visita (a Anvisa exige que o profissional fique de plantão na loja sempre que esta estiver aberta). Outro problema foi a incapacidade dos farmacêuticos em dar uma boa orientação sobre o que estavam comercializando. Só um deles, funcionário da Farmais, forneceu uma resposta razoável sobre a administração do antibiótico Cipro. A líder do ranking foi a Drogasil da Alameda Gabriel Monteiro da Silva, no Jardim América, com 3,57 pontos. Apesar de ter recebido uma nota relativamente baixa em atendimento (2,5), atingiu tal posição porque tinha 100% dos medicamentos pesquisados, estava impecavelmente limpa e organizada e os funcionários, muito bem-vestidos. "Operamos com praticamente todos os laboratórios farmacêuticos", conta Ricardo Castro de Azevedo, diretor financeiro da Drogasil.

Farmácias e órgãos reguladores travam uma briga há cinco meses, desde que a última resolução da Anvisa sobre as boas práticas nesse tipo de estabelecimento entrou em vigor. A novidade que causou mais polêmica é a exigência de que os remédios isentos de prescrição, como alguns analgésicos, antigripais e antitérmicos, fiquem atrás do balcão, e não expostos em gôndolas comuns, como era recorrente até então. A intenção é evitar a compra de medicamentos por impulso. A Associação Brasileira de Redes de Farmácias e Drogarias (Abrafarma) entrou com uma liminar que conseguiu suspender a resolução. "A regra está na contramão do que acreditamos", diz Antonio Carlos Pipponzi, presidente da Droga Raia. "O consumidor tem o direito de levar para casa o que quiser, sem intermediários." Entidades como o Conselho Regional de Farmácia de São Paulo (CRF-SP), defensor da nova prática, acreditam que a exposição desses itens estimula a automedicação e o consumo inútil. "A drogaria precisa ser encarada como um ambiente de saúde, e uma das funções do farmacêutico é orientar a escolha de todo e qualquer remédio", afirma Raquel Rizzi, presidente do conselho. "A nova norma deve estimular tal procedimento."

Especialistas em consumo afirmam que, dentro da farmácia, os clientes se comportam como se estivessem em qualquer outro tipo de loja. Mesmo com uma lista de itens em mãos, acabam levando muito mais do que precisam. "Do total de decisões de compra, 81% são realizadas dentro do estabelecimento comercial", diz Heloisa Omine, professora da disciplina comunicação no ponto de venda, da Escola Superior de Propaganda e Marketing. "É por esse motivo que a disposição dos produtos conta, sim." A lógica é a mesma dos supermercados. Assim como nos lembramos de levar o molho de tomate e o queijo ralado quando vemos que eles estão ao lado do macarrão, na drogaria acabamos colocando na cestinha, além do antigripal receitado, aquele remédio "ótimo para dor de cabeça" indicado pelo colega de trabalho. Não à toa, as táticas de conquista de consumidores são as mesmas tanto em farmácias quanto em hipermercados. Quase todas elas têm, por exemplo, o cartão fidelidade, e algumas concedem descontos de até 70% para os clientes cadastrados. Em troca, obtêm dados preciosos sobre os hábitos de sua clientela. Segundo pesquisa da Droga Raia, o consumidor vai, em média, duas vezes por mês à farmácia - frequência que dobra no caso de mulheres entre 35 e 50 anos e de pessoas com mais de 60. O tíquete médio é de 50 reais.

Embora eles sejam funcionários de um estabelecimento comercial, espera-se que os profissionais vestidos de jaleco branco

forneçam sugestões idôneas sobre o que vendem. Trata-se, afinal, de informações que podem ser cruciais para a saúde e o bem-estar do consumidor. Mas nem sempre é assim que acontece. "Infelizmente, sabemos que alguns funcionários de farmácias recebem comissão para vender mais de um ou outro medicamento", afirma o farmacologista Antônio Carlos Zanini. Entra em jogo, então, o que no jargão da saúde é chamado de "empurroterapia", ou seja, a prática de incentivar o consumo desse ou daquele remédio. Ainda que as redes neguem que orientam seus funcionários a tomar tal atitude, durante o teste algumas atendentes, como a da Drogasil e a da Farmais, foram enfáticas ao sugerir a compra de genéricos mesmo quando a repórter disse que preferia os medicamentos de marca. Em casos assim, ao servir de intermediário como requer a nova norma da Anvisa, o funcionário pode acabar induzindo o consumidor a levar o produto que lhe proporcione mais lucros. "Por esse motivo, o farmacêutico deve sempre registrar aquilo que indicou", diz Raquel Rizzi, do CRF-SP.

Além de apoiar a Anvisa, há um ano o conselho trabalha numa campanha para coibir a venda e o consumo indiscriminado de antibióticos. A medida foi motivada por uma pesquisa realizada pelo órgão, cujo resultado mostrou que 68% das drogarias paulistas admitiam vender sem receita. A Organização Mundial da Saúde estima que 50% das prescrições desse tipo de droga sejam inapropriadas. Entre os principais riscos de tal comportamento está a resistência bacteriana (o uso recorrente ou a administração incorreta pode, em vez de combater, tornar esses microrganismos ainda mais fortes). Surgem, então, as superbactérias, contra as quais inexistem ou são poucas as armas eficazes. Afim de combater esse mal, a campanha prevê cursos de capacitação de farmacêuticos e, ainda neste mês, deve distribuir panfletos em pedágios e organizar ações educativas em parques da cidade. Em todo caso, consumir apenas medicamentos prescritos por um médico de confiança e seguir sempre sua receita é a chave para um consumo saudável.