

>> **WORKSHOPS**
2024 >> RETAIL FARMA BRASIL

A FARMÁCIA DO PRESENTE

DISRUPÇÃO . INOVAÇÃO . TECNOLOGIA

SÉRIE JORNADA DISRUPTIVA

CONSUMIDOR E FARMÁCIA A TRANSFORMAÇÃO E ENGAJAMENTO

ULYSSES DANTÉ

DIRETOR DA BU CONSUMER HEALTH IQVIA

INTRODUÇÃO

Vivemos em uma era marcada por profundas transformações tecnológicas, capazes de redefinir todas as esferas da sociedade. Desde a criação da internet na década de 1960, que ganhou maior difusão nos anos 90, inaugurando um superciclo tecnológico, testemunhamos o impacto significativo de novas tecnologias em todos os setores econômicos.

Esse superciclo tecnológico inaugurou uma nova era digital, alterando drasticamente a maneira como nos relacionamos, trabalhamos e conduzimos negócios. A videoconferência e o home office são apenas alguns exemplos das mudanças originadas dessa revolução.

Na década de 2010, assistimos ao início de um novo superciclo tecnológico, desta vez impulsionado pela inteligência artificial (IA). Em novembro de 2022, o lançamento do ChatGPT ao público marcou um ponto de inflexão, atingindo 100 milhões de usuários em apenas dois meses – um feito que levou o Google cinco anos para alcançar.

Esse evento destaca a velocidade e a profundidade com que a IA está se integrando em nossa sociedade, impactando todos os setores econômicos de maneiras variadas e abrangentes.

A inteligência artificial generativa, exemplificada pelo ChatGPT, já está revolucionando processos, interações e negócios. É evidente que, em um futuro próximo, a sobrevivência de qualquer empreendimento dependerá da adoção dessas novas tecnologias.

Estamos no início de uma curva de adoção tecnológica que promete uma rápida e ampla integração da IA em nossas vidas diárias.

Neste material, exploraremos como esses superciclos tecnológicos moldaram e continuarão a moldar a sociedade, com um enfoque especial no impacto da inteligência artificial no setor farmacêutico.

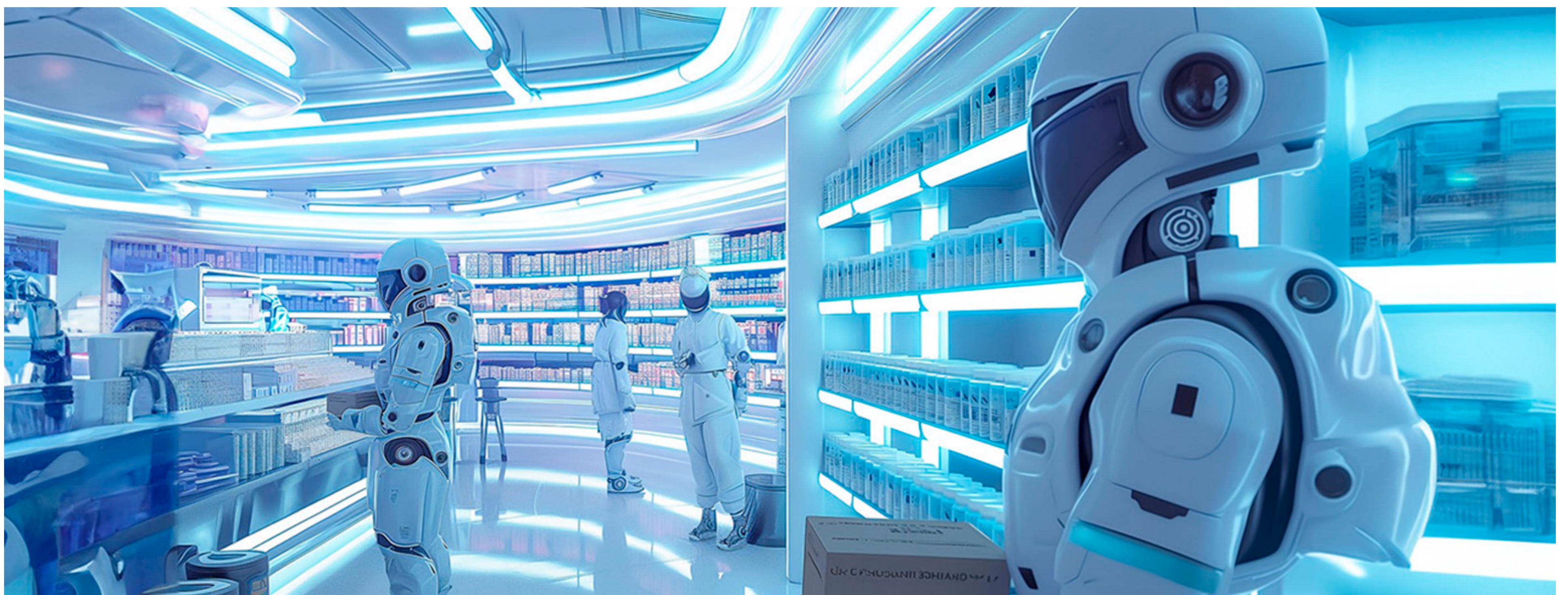
Este e-book tem como objetivo explorar essas mudanças, destacando como a farmácia se adapta e responde a essas novas demandas. Ulisses, líder da unidade de negócios de consumo com mais de 10 anos de experiência, nos guia através dessas transformações.

O CONSUMIDOR E A FARMÁCIA

O mercado farmacêutico se encontra em constante transformação, impulsionado por avanços tecnológicos, mudanças no comportamento do consumidor e novas demandas por serviços de saúde. Diante desse cenário é crucial entender as principais tendências que moldam o futuro da farmácia, com ênfase no engajamento do consumidor como fator determinante para o sucesso do varejo farmacêutico.

AS ONDAS DE INOVAÇÃO

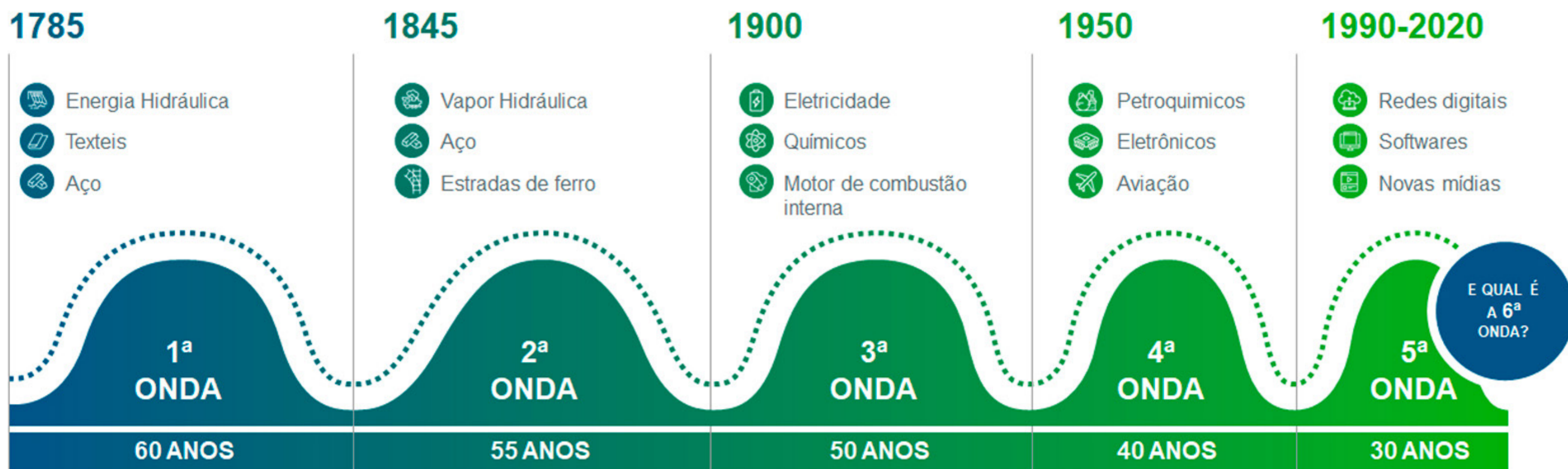
A farmácia tradicional dos anos 60 deu lugar à visão moderna de um “Hub de Saúde”, expandindo sua função de mera venda de medicamentos para um centro de serviços completo. A oferta de exames, vacinas, consultas e orientação farmacêutica demonstra essa mudança de paradigma.



Para entender a transformação no engajamento do consumidor, é útil olhar para as ondas de inovação ao longo da história. Joseph Schumpeter, o Papa da Inovação, identificou ciclos de inovação que mudaram o mundo, começando com a energia hidráulica em 1785, passando pelo vapor, eletricidade, petroquímica e, mais recentemente, a internet.

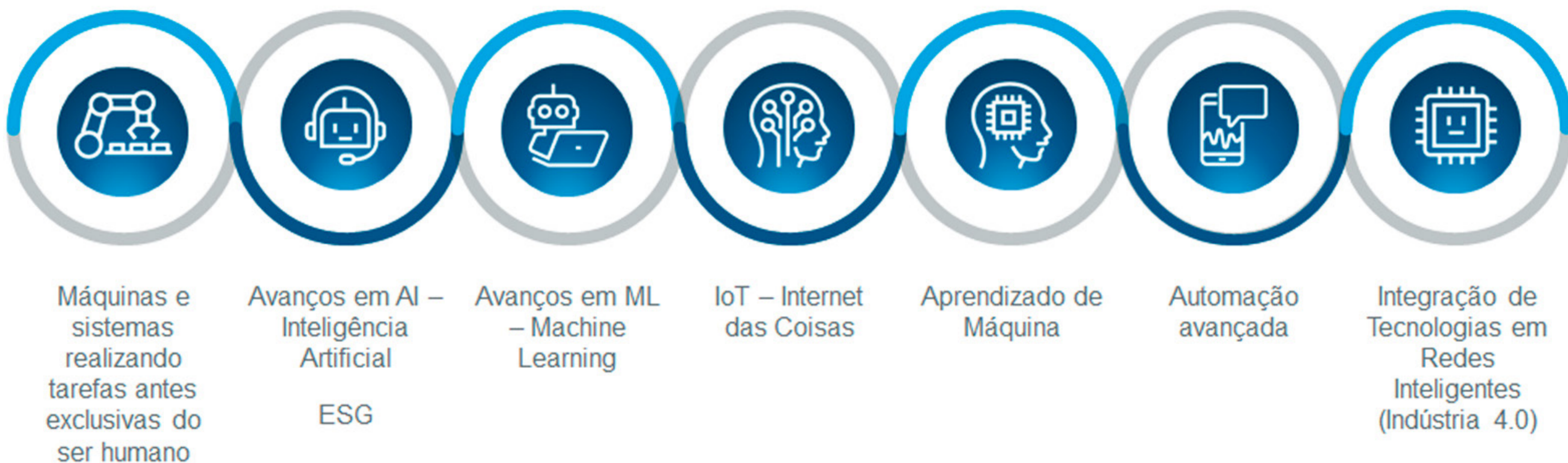


Joseph Schumpeter



Hoje, estamos na sexta onda de inovação, marcada pela Inteligência Artificial (IA) e a Indústria 4.0.

Impacto da Inteligência Artificial
A IA está revolucionando todos os setores, incluindo o varejo farmacêutico.



Ferramentas como machine learning e a Internet das Coisas (IoT) estão tornando os processos mais eficientes e oferecendo novas formas de engajamento com os

consumidores. Embora ainda em estágio inicial, a farmácia já começa a integrar essas tecnologias, evidenciando um futuro promissor.

TECNOLOGIAS NO AMBIENTE FARMACÊUTICO

Hoje, a maioria dos consumidores está conectada à internet e utiliza smartphones. Isso facilita o acesso a informações e serviços, incluindo os oferecidos pelas farmácias.

TECNOLOGIAS COMO MEIOS DE PAGAMENTO DIGITAIS E SISTEMAS DE IA ESTÃO TORNANDO A EXPERIÊNCIA DE COMPRA MAIS CONVENIENTE E PERSONALIZADA.

Compreendendo o Novo Perfil do Consumidor

A chave para o sucesso reside em compreender profundamente as características do novo perfil do consumidor:

- **Conectado e Informado:** Busca informações sobre saúde e bem-estar em diversas plataformas digitais, exigindo das farmácias uma presença digital robusta.
- **Multiplataforma:** Realiza compras online e via aplicativos, exigindo das farmácias uma estratégia omnichannel eficaz.
- **Preocupado com a Saúde e o Bem-Estar:** Prioriza a prevenção e o cuidado com a saúde, buscando soluções personalizadas e integradas.

- **Exigente e Sensível ao Preço:**

Demanda atendimento de qualidade, variedade de produtos e preços competitivos.

- **Confiante no Farmacêutico:**

Vê o farmacêutico como um profissional de confiança e um aliado fundamental na jornada de saúde.

Inteligência Artificial:

Uma Aliada Estratégica

A Inteligência Artificial (IA) se apresenta como uma ferramenta poderosa para aprimorar o engajamento do consumidor na farmácia:

CLIENTES CADA VEZ MAIS EMPODERADOS E CONECTADOS



165 mi de pessoas com acesso à internet



99% dos acessos via Smartphone



87 milhões de consumidores



Redes sociais **147 mi no Whats,**
142 no YT e 113 mi no Instagram



26% da população já realizou
consultas médicas virtuais



Influencers de saúde, bem estar e cosméticos
estão entre os conteúdos mais seguidos



Digitalização de recursos da saúde,
agendamentos acesso, planos

COMO AS TECNOLOGIAS HABILITAM O MERCADO

Tecnologias de base mais baratas,
inovação aberta nas empresas



Tudo na nuvem, empresas
Data Driven, Big Data, CRM inteligentes



Tecnologia de ponta: Generative AI
(Chat GPT, Bard, MS Copilot), Machine Learning



Market Places integrados,
logística de last mile, conveniência



Meios de pagamento digitais
(Pix, Real digital, virtual coins)



Ecosistemas de saúde dirigindo, influenciando
as jornadas dos pacientes e consumidores



Privacidade, anti-fraude, governança de dados



Paciente



Consumidor

- **Personalização:**

Oferecer produtos, serviços e ofertas relevantes para cada perfil de cliente, proporcionando uma experiência única e personalizada.

- **Otimização de Estoque:**

Garantir a disponibilidade dos produtos mais procurados e reduzir perdas, otimizando a gestão de estoque.

- **Atendimento**

- **ao Cliente Aprimorado:**

Fornecer informações precisas e personalizadas, além de agilizar o processo de compra, elevando a qualidade do atendimento.

- **Novas Oportunidades de Mercado:**

Descobrir tendências e necessidades não atendidas do consumidor, expandindo as oportunidades de negócio.

Farmácia típica
DOS ANOS 60



Dispensação e
relação com o
farmacêutico

Farmácia típica
DOS DIAS DE HOJE



Dispensação e
serviços



**O POSICIONAMENTO
NA CADEIA DE VALOR**

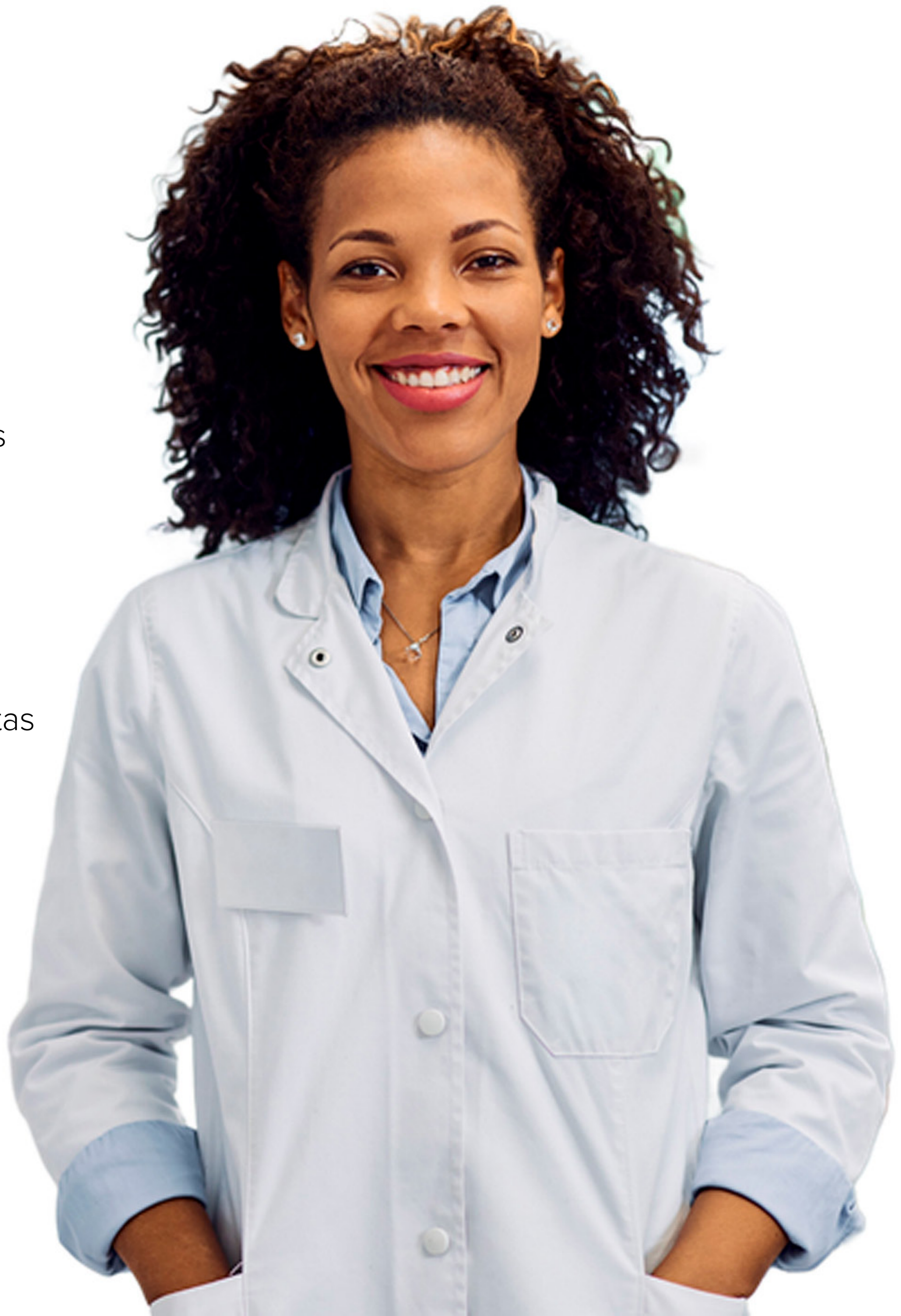
ATENDIMENTO AO CLIENTE

A Importância do Farmacêutico

O farmacêutico continua a ser uma figura central no varejo farmacêutico.

Este profissional não só fornece medicamentos, mas também aconselha e guia os consumidores na escolha de produtos.

A confiança depositada no farmacêutico é alta, o que destaca a importância de investir em sua formação contínua e em ferramentas que facilitem o atendimento.



Tendências e Adaptações

O futuro do varejo farmacêutico está intimamente ligado à capacidade de adaptação às novas tecnologias e tendências de mercado. Isso inclui a integração de IA, o desenvolvimento de aplicativos móveis eficientes, e a oferta de serviços personalizados.

O crescimento do e-commerce no setor farmacêutico também indica uma mudança no comportamento de compra dos consumidores, que buscam conveniência e acessibilidade.

O Ecossistema Global

Observando tendências globais, vemos um aumento no uso de tecnologias como terminais digitais e aplicativos especializados em saúde.

A adaptação a essas inovações é crucial para manter a competitividade e atender às expectativas dos consumidores modernos.



CONCLUSÃO

A transformação do engajamento no varejo farmacêutico é uma jornada contínua que exige atenção às inovações tecnológicas, ao comportamento dos consumidores e às tendências de mercado.

As farmácias que conseguirem integrar essas mudanças de forma eficaz estarão bem posicionadas para oferecer um atendimento superior e uma experiência de compra enriquecida.

Como Albert Einstein disse:

“A mente que se abre a uma nova ideia jamais voltará ao seu tamanho original.”

Esta frase encapsula a necessidade constante de adaptação e inovação no setor farmacêutico.

Lembre-se:

FOCO NO CONSUMIDOR:

Colocar o consumidor no centro de todas as decisões e ações é fundamental para o sucesso.

ADAPTABILIDADE:

Adaptar-se às mudanças e às novas tecnologias é crucial para se manter competitivo.

INOVAÇÃO:

Buscar constantemente novas soluções e serviços para atender às necessidades dos consumidores é essencial para se destacar.

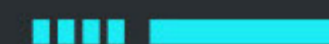
REFERÊNCIAS

Este ebook foi baseado na palestra “Consumidor e Farmácia. A Transformação do Engajamento” ministrada no workshop “A Farmácia do Presente: Disrupção, Inovação, Tecnologia”, realizada por Ulysses Danté. Head da BU Consumer Health IQVIA.

Todas as informações contidas neste material são de propriedade intelectual da IQVIA Brasil e Retail Farma Brasil, e protegidas por direitos autorais e outras leis de proteção. A venda deste material é estritamente proibida. Para solicitar autorização para usar o conteúdo deste material, entre em contato com:

marketing@retailfarmabrasil.com.br

>> WORKSHOPS
2024 >> RETAIL FARMA BRASIL



CONTATO@RETAILFARMABRASIL.COM.BR
WORKSHOPS.RETAILFARMABRASIL.COM.BR