



Benchmarking Saúde 2020

Estudo do Nível de Serviço e
Relação Comercial

Laboratórios



Parafarmácias

Armazenistas

Farmácias e Grupos de Farmácias



* A participação do Grupo Unica foi apenas na perspetiva da central.

Inovadores

- Medicamentos sujeitos a receita médica com marca



Genéricos

- Medicamentos sujeitos a receita médica e OTCs sem marca



Consumer Health (OTC's)

- Medicamentos não sujeitos a receita médica



Dermocosmética

- Produtos de beleza e prevenção



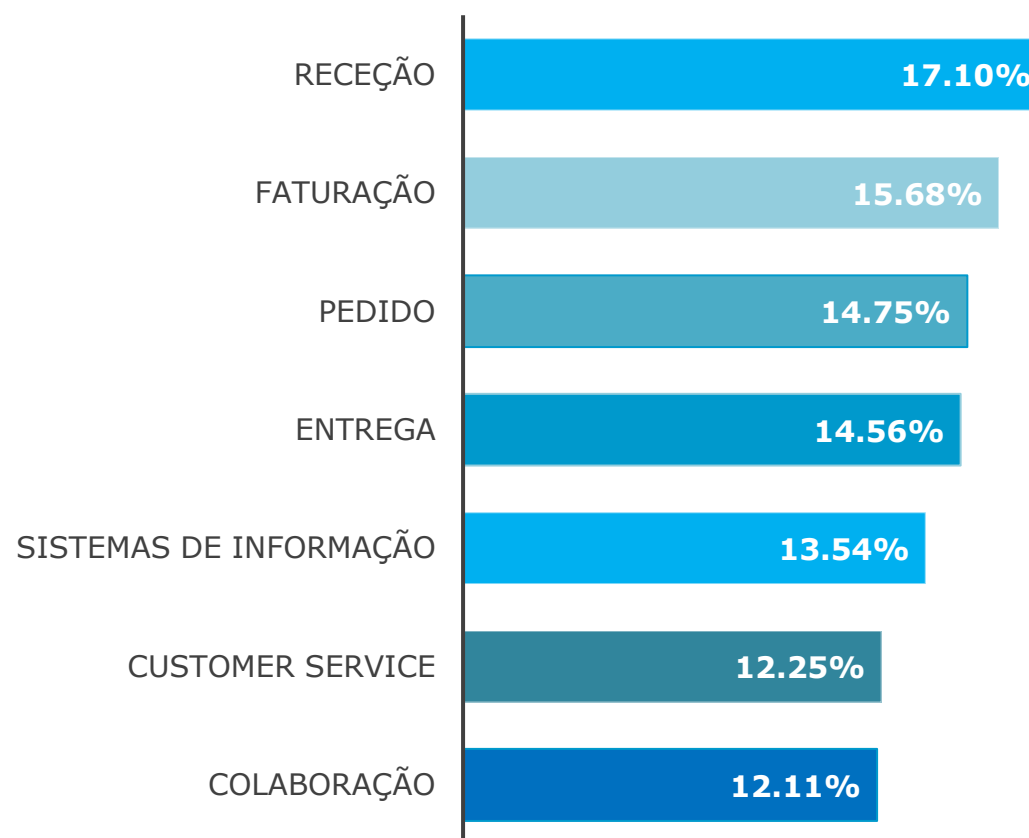


Top 10 perguntas mais importantes para as Parafarmácias

Prioridades das Parafarmácias – Nível de Serviço Logístico

	Grupo		Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2020	Importância 2019	Evol. Importância
	Receção	1	Bom estado do produto na receção	9,38	7,92 (9º)	▲
	Receção	2	Clareza das descrições e a qualidade das notas de entrega que acompanham a entrega do pedido	8,75	5,00 (37º)	▲
	Faturação	3	Erros nas faturas por discrepâncias nas quantidades ou referências faturadas	8,44	8,00 (7º)	▲
	Entrega	4	Concretização dos pedidos é correta e organizada, sem misturas com outros pedidos ou outros laboratórios	8,44	6,50 (23º)	▲
	Receção	5	Configuração da encomenda facilita a sua abertura, desmontagem e manuseamento	8,13	8,75 (2º)	▼
	Faturação	6	Grau de clareza, quantidade e conteúdo das faturas geradas pelo laboratório	8,13	8,13 (5º)	▼
	Pedido	7	Erros entre referências e quantidades pedidas e as recebidas	7,92	7,50 (12º)	▲
	Faturação	8	Grau de satisfação no processamento de débitos e créditos fruto de discrepâncias nas faturas	7,50	8,13 (4º)	▼
	Pedido	9	Roturas de stocks recorrentes com as mesmas referências ou marcas	7,50	8,00 (6º)	▼
	Faturação	10	Erros em faturas por discrepâncias entre os preços faturados e os que constam no seu sistema	7,50	8,00 (8º)	▼

O **peso de cada grupo** foi calculado em função da importância expressa pelas parafarmácias a cada uma das perguntas que fazem parte do questionário:



A evolução no nível de importância de cada um dos grupos, de 2016 a 2020.

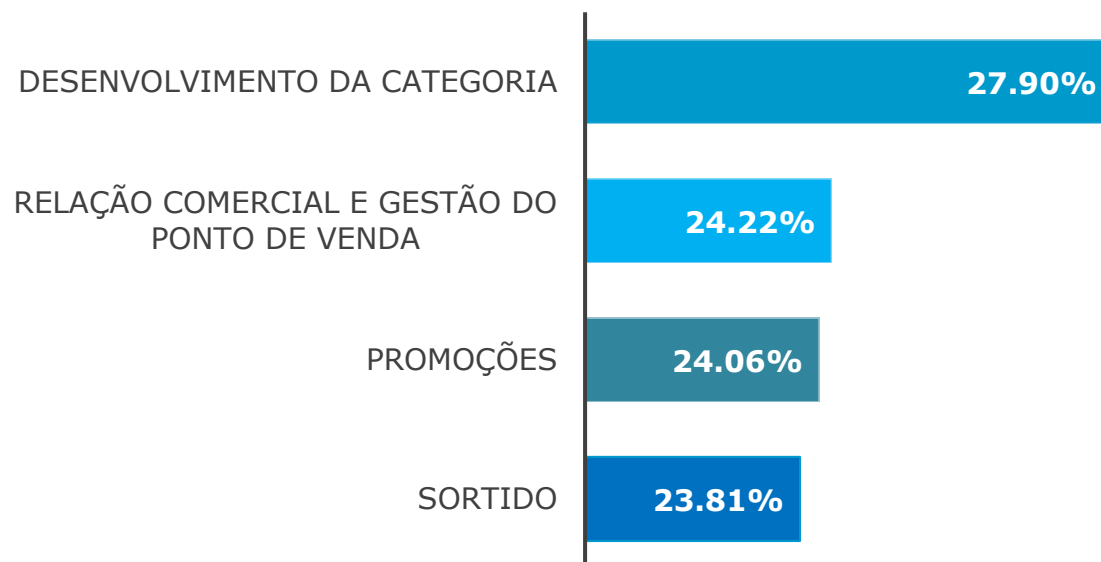
	2016	2017	2018	2019	2020
 Pedido	13,94%	17,19%	17,02%	15,52%	14,75%
 Entrega	12,42%	14,04%	13,76%	13,27%	14,56%
 Receção	10,39%	12,40%	10,96%	14,88%	17,10%
 Faturação	12,83%	15,01%	14,77%	15,49%	15,68%
 Sistemas de Informação	13,73%	14,99%	16,16%	15,50%	13,54%
 Customer Service	11,62%	12,53%	13,61%	13,73%	12,25%
 Colaboração	12,39%	13,85%	13,70%	11,60%	12,11%

Top 10 perguntas mais importantes para as Parafarmácias

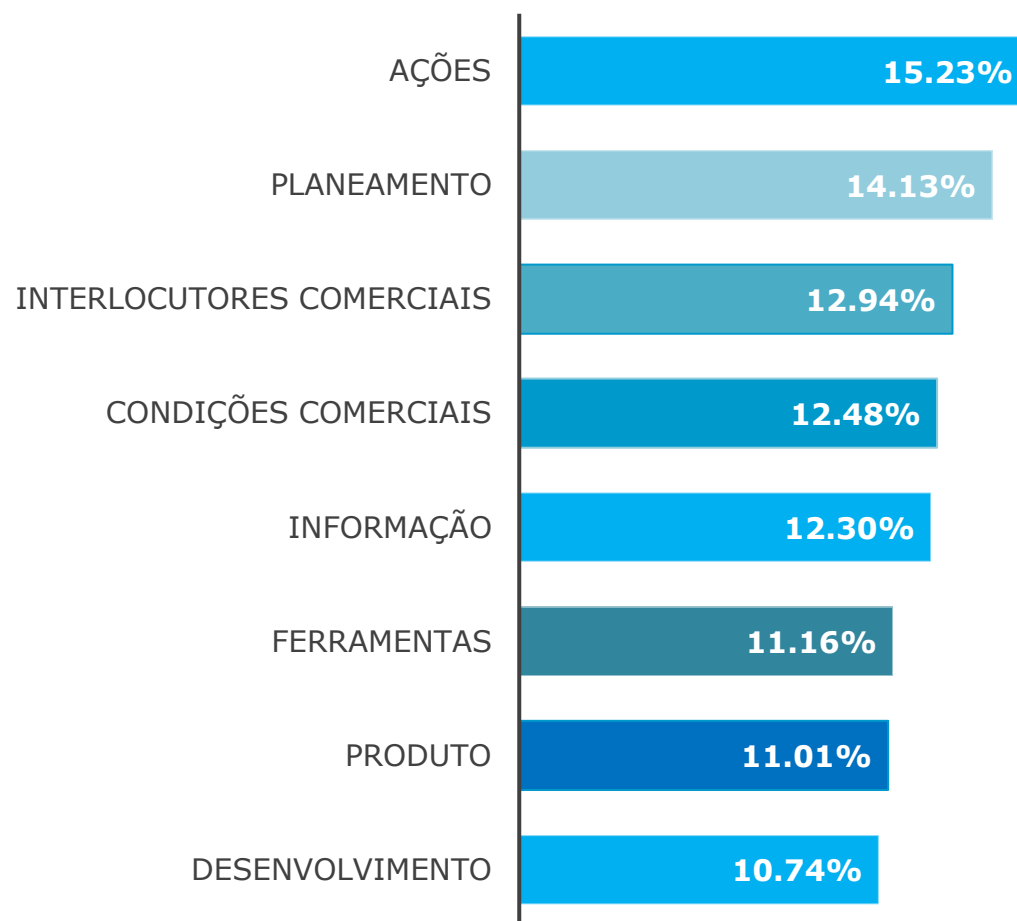
Prioridades das Parafarmácias – Relação Comercial

Grupo		Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2020	Importância 2019	Evol. Importância
Sortido	1	Competitividade das condições comerciais (Descontos, pedido mínimo, etc.)	8,96	10,00 (1º)	▼
Desenvolvimento da Categoria	2	Número de ações realizadas na Parafarmácia para aumentar as vendas	8,96	9,00 (4º)	▼
Desenvolvimento da Categoria	3	Qualidade das ações propostas na Parafarmácia para aumentar as vendas	8,33	7,50 (10º)	▲
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	4	Perfil dos interlocutores comerciais ajusta-se às necessidades da Parafarmácia (venda, formação, etc.)	8,33	7,50 (12º)	▲
Promoções	5	Planeamento e apresentação com antecedência das ações promocionais	8,13	9,50 (2º)	▼
Promoções	6	As promoções são fáceis de entender pelos clientes (simples, claras e fácil de entender)	8,13	8,50 (6º)	▼
Promoções	7	Antecedência com que o laboratório partilha/avisa as incidências relacionadas com a falta de stock	7,92	8,33 (7º)	▼
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	8	Informação atualizada das alterações do produto	7,71	8,00 (8º)	▼
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	9	Facilidade e boa relação comercial dos interlocutores comerciais	7,71	7,50 (11º)	▲
Desenvolvimento da Categoria	10	Capacidade de se adaptar às especificidades da Parafarmácia (tamanho, situação, etc.) para propor ações personalizadas	7,50	9,00 (3º)	▼

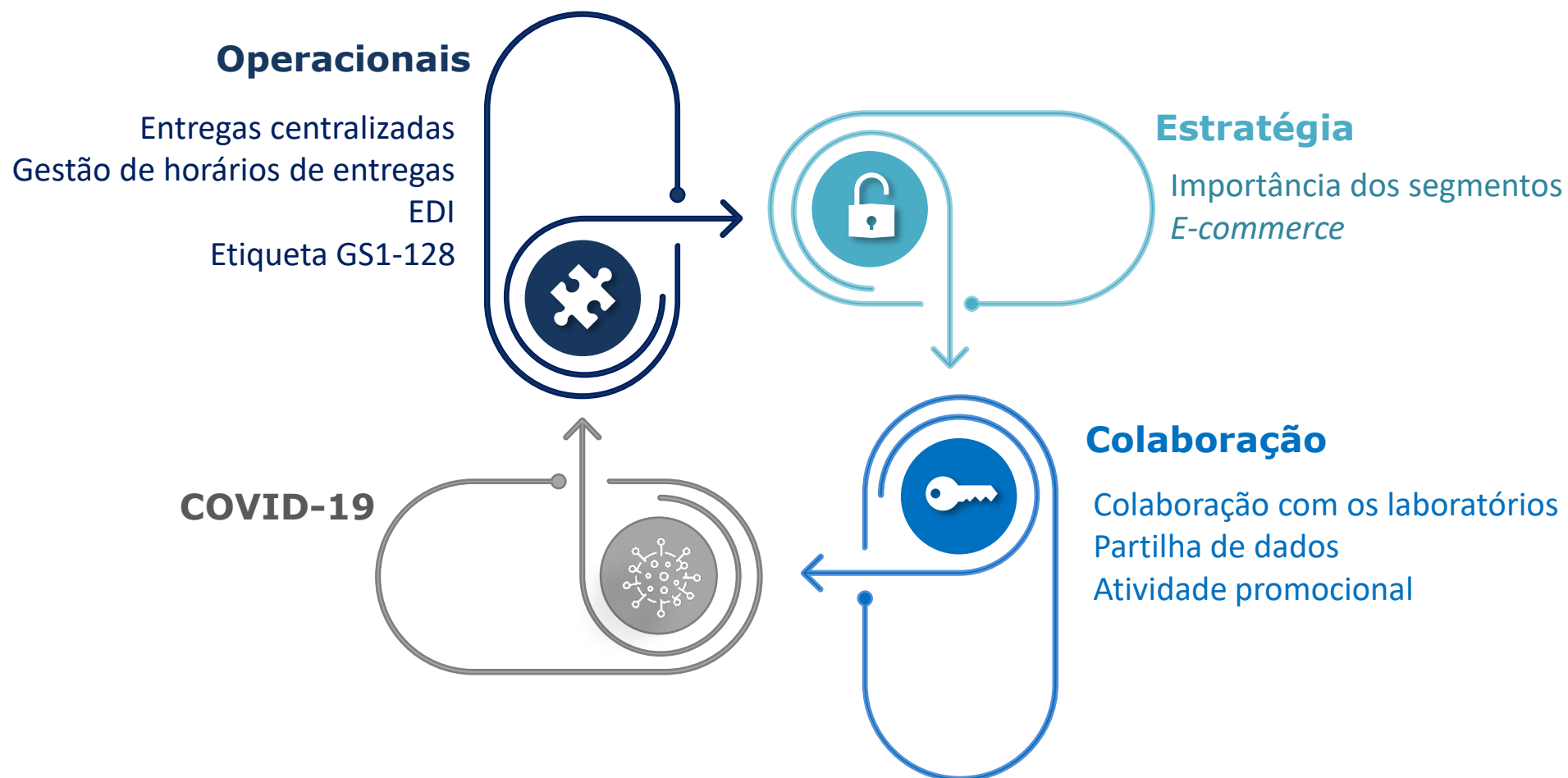
O **peso de cada grupo** foi calculado em função da importância expressa pelas parafarmácias a cada uma das perguntas que fazem parte do questionário:



O **peso de cada subgrupo** foi calculado em função da importância expressa pelas parafarmácias a cada uma das perguntas que fazem parte do questionário:



Tendências Parafarmácias



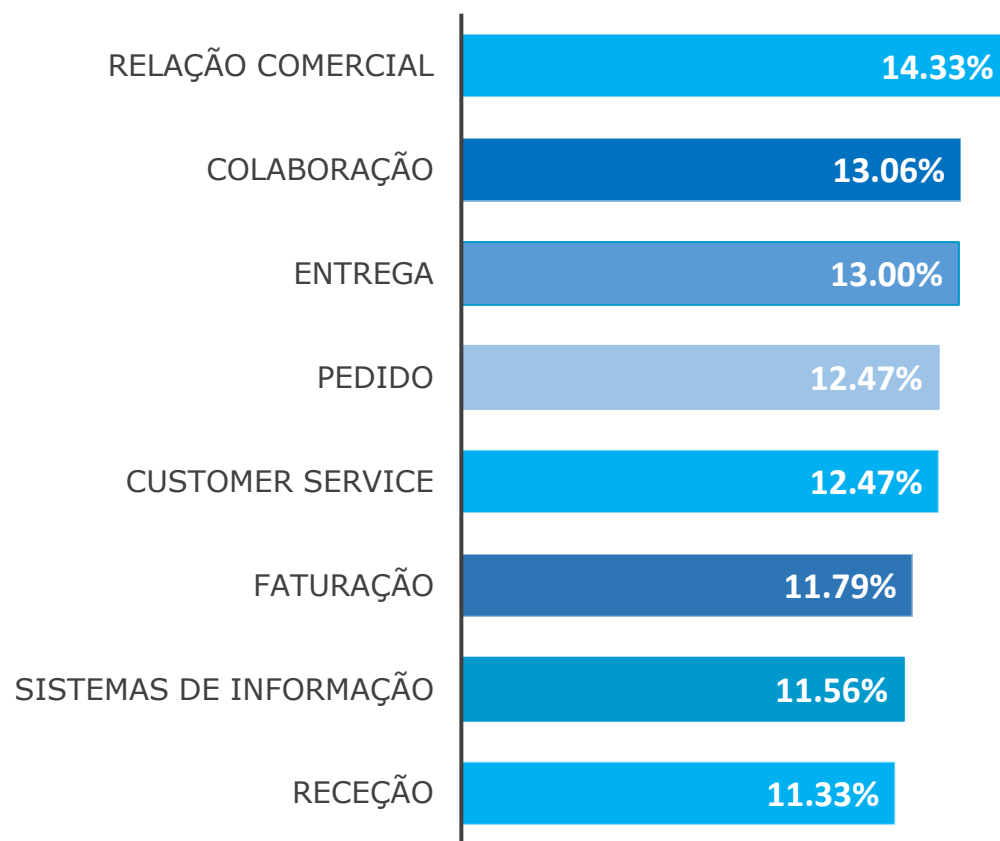


Top 10 perguntas mais importantes para os Armazenistas

Prioridades dos Armazenistas

	Grupo		Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2020	Importância 2019	Evol. Importância
	Pedido	1	Roturas de stocks recorrentes com as mesmas referências ou marcas	9,00	8,75 (2º)	▲
	Relação Comercial	2	Solidez da relação criada com o seu departamento comercial	9,00	7,50 (15º)	▲
	Entrega	3	Prazo de entrega acordado com o laboratório (Lead Time)	8,50	9,00 (1º)	▼
	Colaboração	4	Solidez da relação criada com o seu departamento de supply chain/logística	8,50	7,92 (7º)	▲
	Relação Comercial	5	Condições comerciais oferecidas pelo laboratório (descontos, pedidos mínimos, etc.)	8,00	8,33 (5º)	▼
	Entrega	6	Proatividade do laboratório na hora de avisar pedidos com incidências por falta de stock	8,00	7,92 (7º)	▲
	Colaboração	7	Realização de reuniões periódicas para seguimento dos KPI's de Nível de Serviço	8,00	7,08 (17º)	▲
	Relação Comercial	8	Grau de utilização de serviços por parte do laboratório	8,00	7,08 (24º)	▲
	Entrega	9	Flexibilidade do laboratório para satisfazer pedidos urgentes ou imprevistos	7,50	7,50 (12º)	➡
	Customer Service	10	Os interlocutores são eficientes e rápidos na resolução de problemas	7,50	7,50 (16º)	➡

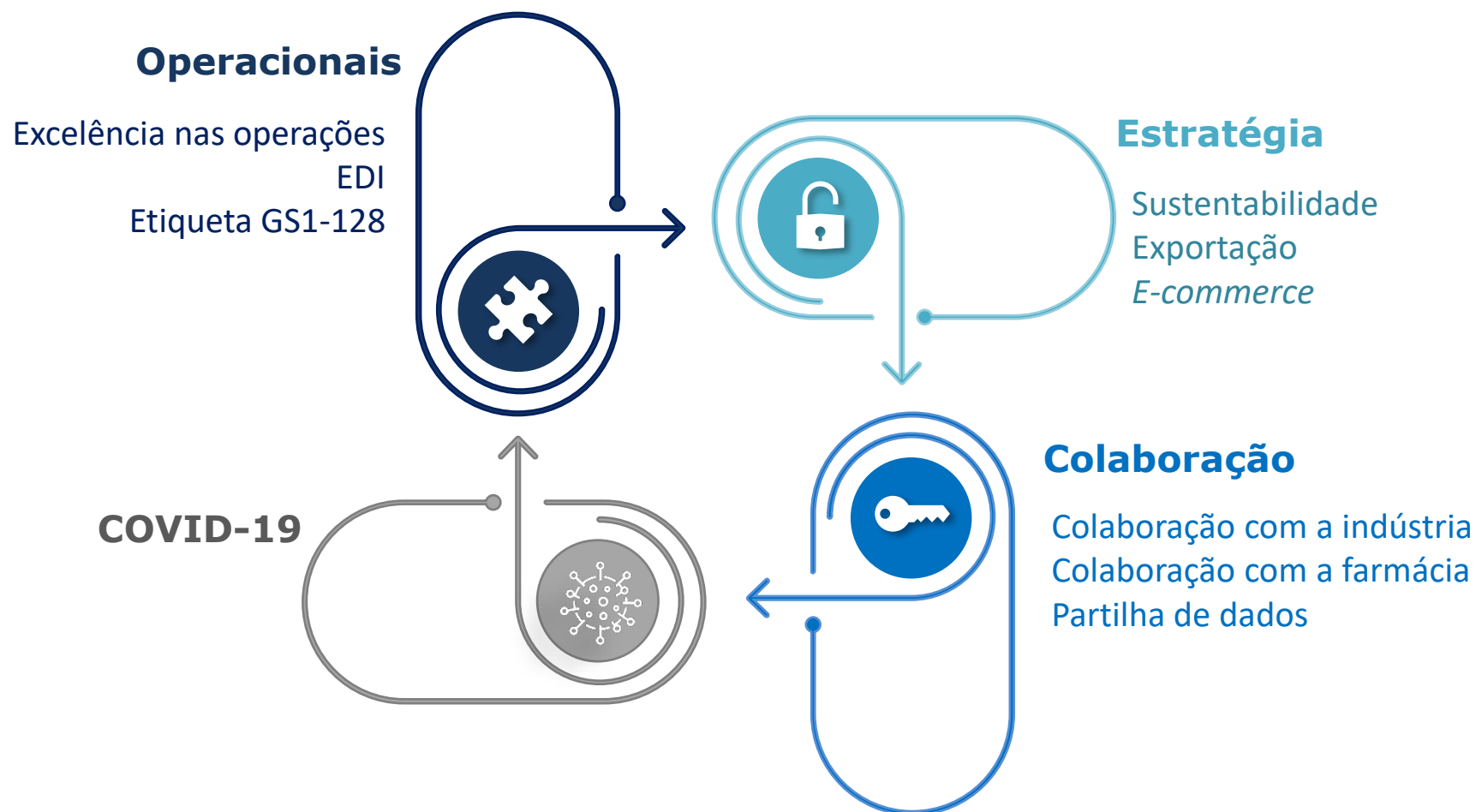
O **peso de cada grupo** foi calculado em função da importância expressa pelos armazenistas a cada uma das perguntas que fazem parte do questionário:



A evolução no nível de importância de cada um dos grupos, de 2016 a 2020.

	2016	2017	2018	2019	2020
 Pedido	16,48%	14,34%	15,88%	14,27%	12,47%
 Entrega	16,10%	13,12%	13,84%	13,60%	13,00%
 Receção	11,34%	12,16%	11,25%	11,27%	11,33%
 Faturação	13,11%	10,96%	11,12%	12,53%	11,79%
 Sistemas de Informação	14,04%	12,33%	12,86%	12,14%	11,56%
 Customer Service	14,04%	11,95%	10,98%	11,41%	12,47%
 Colaboração	14,89%	12,83%	12,45%	11,72%	13,06%
 Relação Comercial	-	12,33%	11,62%	13,07%	14,33%

Tendências Armazenistas

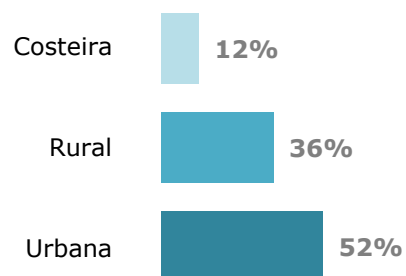


**CANAL FARMÁCIA
2020**

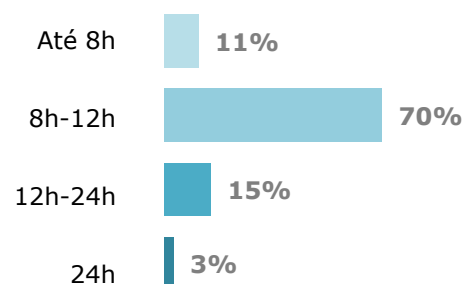


Amostra de 277 Farmácias

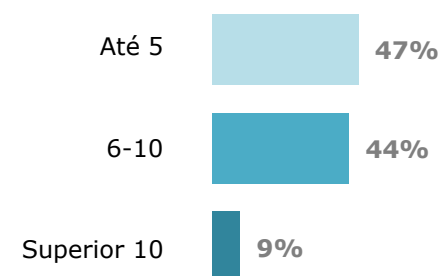
Localização



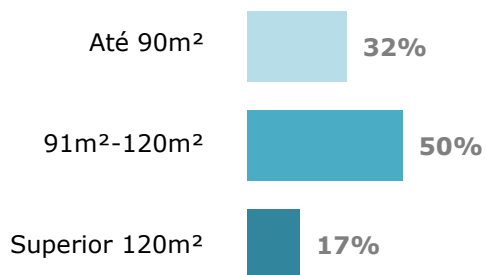
Horário



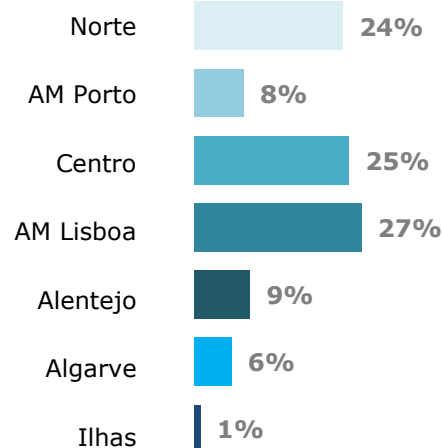
Nº Empregados



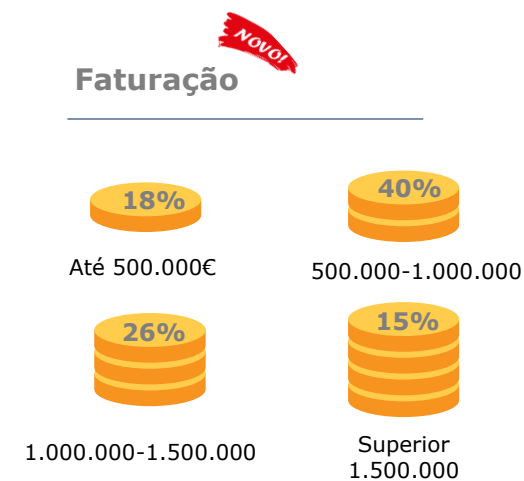
Superfície Comercial



Zona Geográfica

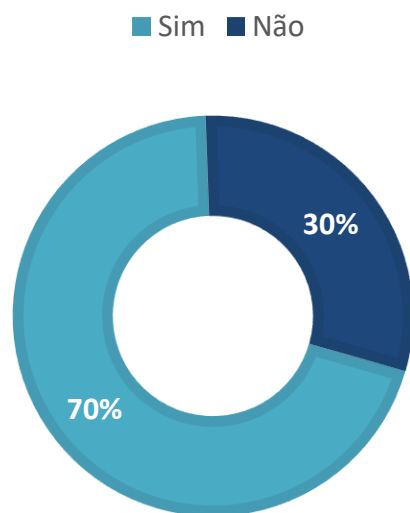


Faturação



Amostra de 277 Farmácias

Pertence a Grupo de Farmácia?



Grupos mais representativos

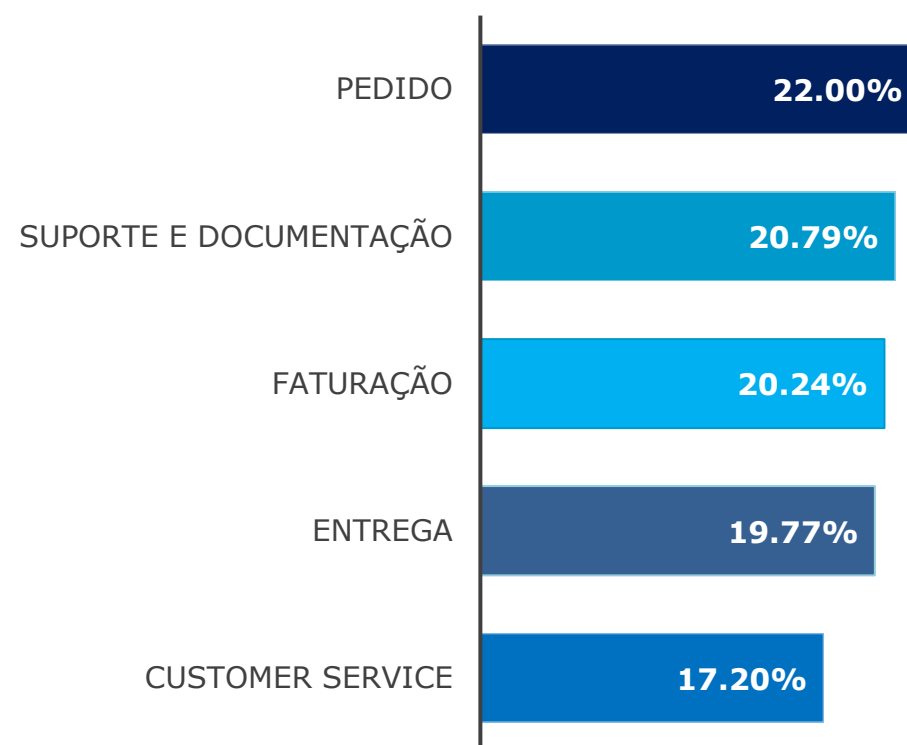


Top 10 perguntas mais importantes para as Farmácias

Prioridades das Farmácias – Nível de Serviço Logístico

	Grupo		Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2020	Importância 2019	Evol. Importância
	Pedido	1	Os produtos são entregues com o prazo de validade acordado	8,44	8,45 (5º)	▼
	Pedido	2	Rapidez e eficiência do laboratório na gestão da logística inversa (devoluções)	8,34	8,74 (2º)	▼
	Suporte e Documentação	3	O produto chega em mau estado, estragado, sujo, etc	8,26	8,66 (3º)	▼
	Faturação	4	Erros em faturas (quantidades, referências, preços)	8,21	8,54 (4º)	▼
	Pedido	5	Erros entre o pedido solicitado e a encomenda realmente entregue	8,20	9,29 (1º)	▼
	Faturação	6	Gestão de notas de crédito de devoluções	8,07	8,05 (8º)	▲
	Entrega	7	Cumprimento do prazo de entrega acordado com o laboratório	7,66	8,35 (6º)	▼
	Customer Service	8	Facilidade para contactar o serviço de apoio ao cliente/call center/contact center do laboratório	7,50	6,89 (14º)	▲
	Suporte e Documentação	9	Clareza e conteúdo das notas de encomenda/entrega	7,48	7,66 (10º)	▼
	Entrega	10	Satisfação com o prazo de entrega acordado com o laboratório (Lead Time)	7,47	7,65 (11º)	▼

O **peso de cada grupo** foi calculado em função da importância expressa pelas farmácias a cada uma das perguntas que fazem parte do questionário:



A evolução no nível de importância de cada um dos grupos, de 2016 a 2020.

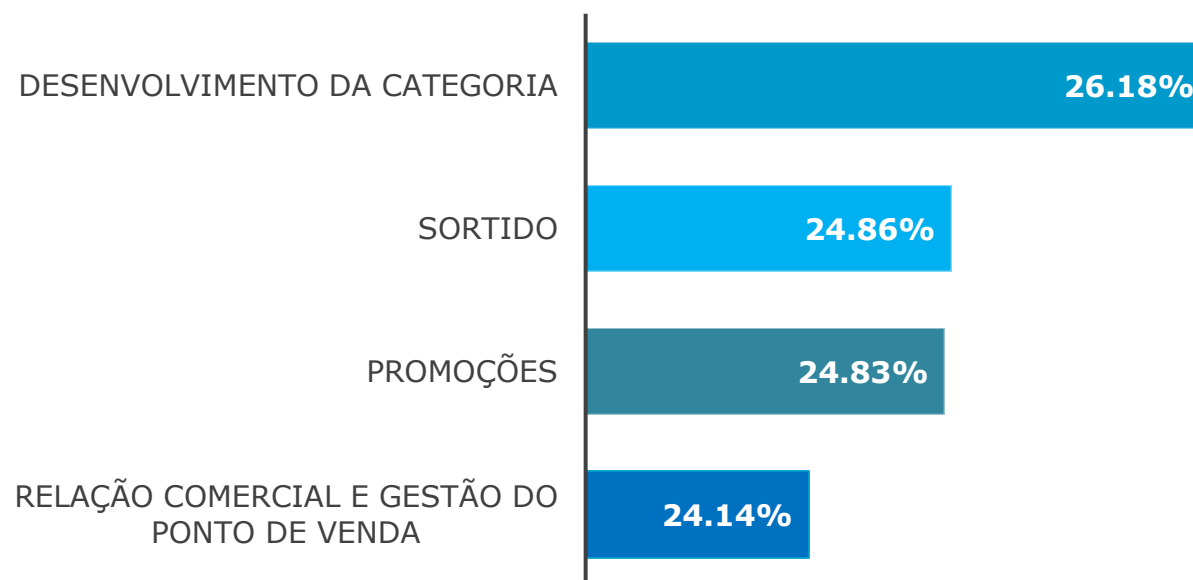
	2016	2017	2018	2019	2020
 Pedido	18,07%	17,35%	21,44%	22,14%	22,00%
 Entrega	16,10%	16,56%	20,64%	19,76%	19,77%
 Suporte e Documentação	17,30%	17,07%	20,44%	20,46%	20,79%
 Customer Service	13,23%	14,20%	17,38%	17,23%	17,20%
 Faturação	17,03%	16,76%	20,10%	20,41%	20,24%

Top 10 perguntas mais importantes para as Farmácias

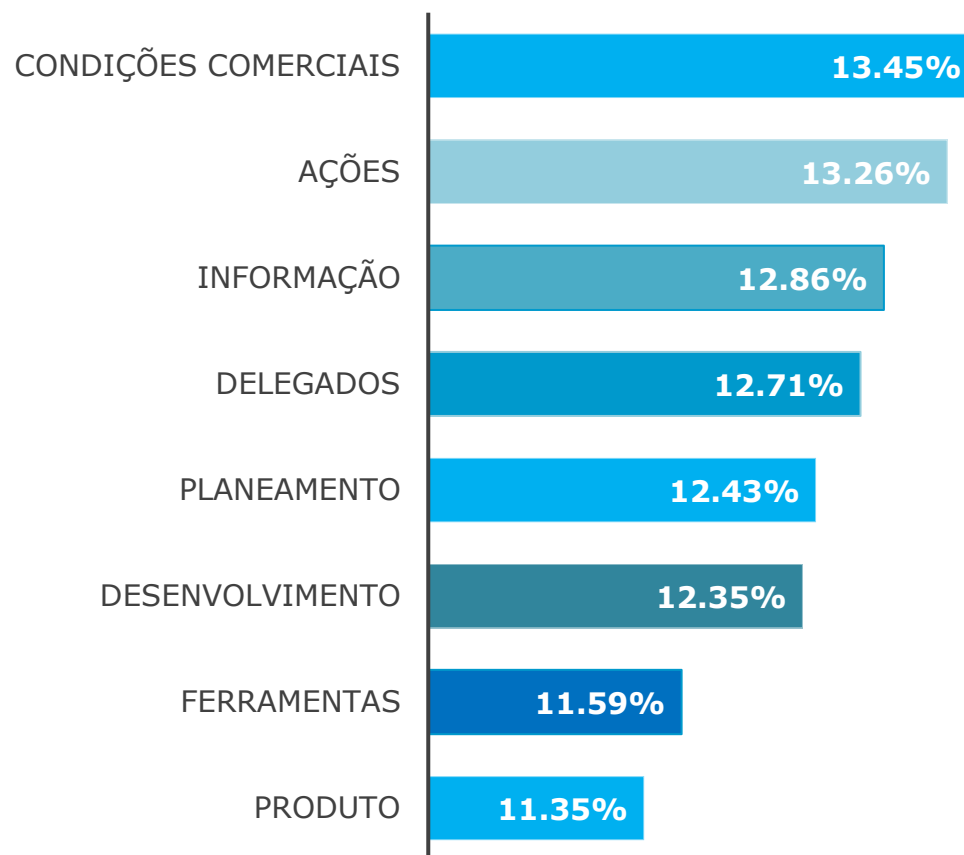
Prioridades das Farmácias – Relação Comercial

Grupo		Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2020	Importância 2019	Evol. Importância
Sortido	1	Competitividade das condições comerciais (Descontos, pedido mínimo, etc.)	8,47	8,72 (1º)	▼
Desenvolvimento da Categoria	2	Capacidade de se adaptar às especificidades da farmácia (tamanho, situação, etc.) para propor ações personalizadas	8,09	8,28 (3º)	▼
Sortido	3	Prazo de pagamento acordado com o laboratório	7,83	8,31 (2º)	▼
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	4	Facilidade e boa relação comercial dos delegados	7,57	7,45 (19º)	▲
Desenvolvimento da Categoria	5	Número de ações realizadas na farmácia para aumentar as vendas	7,54	7,64 (14º)	▼
Desenvolvimento da Categoria	6	Qualidade das ações propostas na farmácia para aumentar as vendas	7,44	8,08 (5º)	▼
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	7	Oferece informação atualizada das alterações do produto (altas, baixas, preços, etc.)	7,36	8,18 (4º)	▼
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	8	Perfil dos delegados ajusta-se às necessidades da farmácia (venda, formação, etc.)	7,31	7,88 (8º)	▼
Promoções	9	Desenvolvimento de ações promocionais fáceis de executar	7,23	7,98 (7º)	▼
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	10	Qualidade da formação oferecida pelo laboratório	7,19	7,71 (12º)	▼

O **peso de cada grupo** foi calculado em função da importância expressa pelas farmácias a cada uma das perguntas que fazem parte do questionário:



O **peso de cada subgrupo** foi calculado em função da importância expressa pelas farmácias a cada uma das perguntas que fazem parte do questionário:



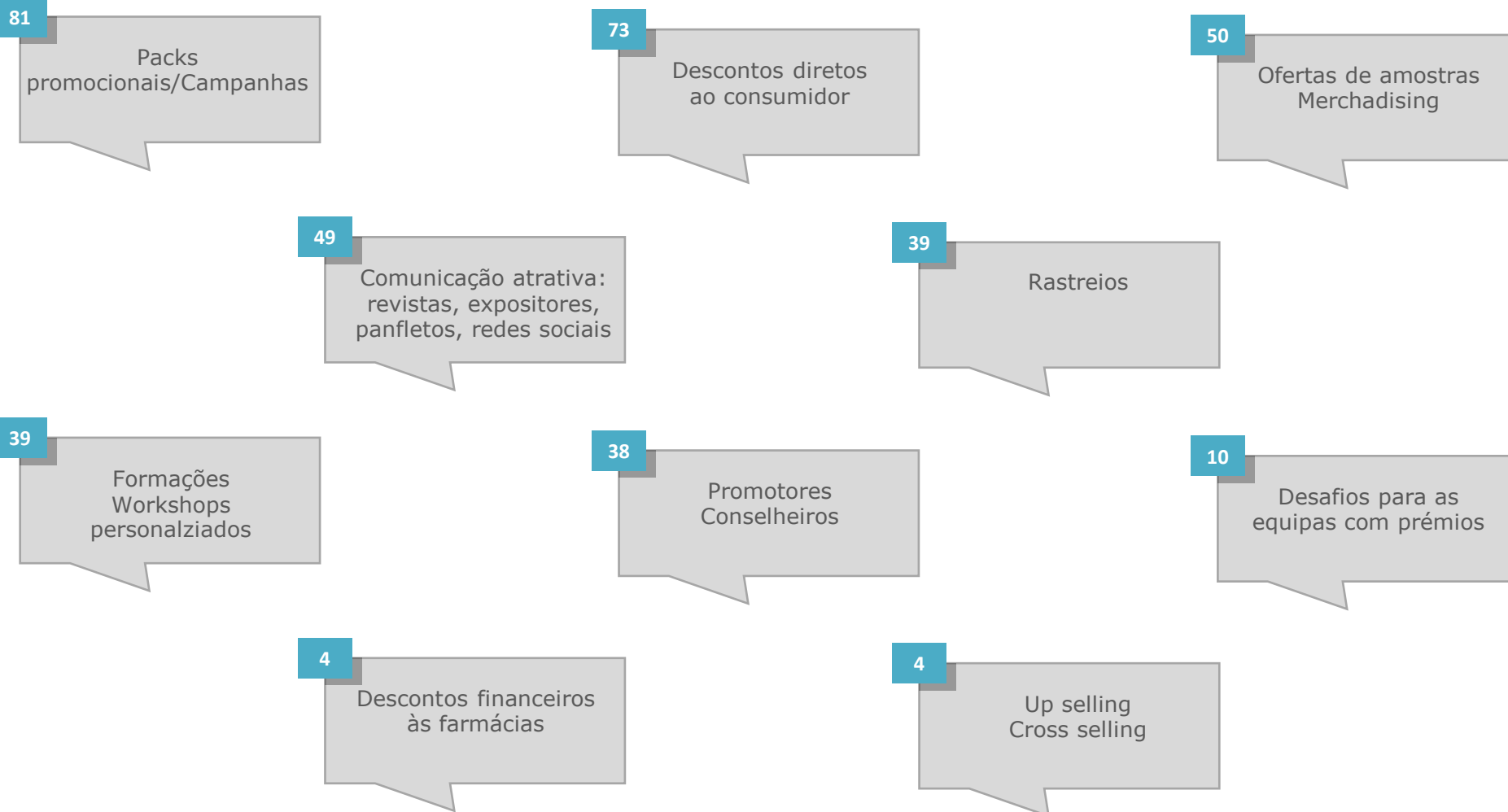
A evolução no nível de importância de cada um dos grupos, de 2016 a 2020.

	2016	2017	2018	2019	2020
 Informação	11,89%	13,11%	13,40%	13,00%	12,86%
 Ações	13,80%	13,60%	13,90%	12,76%	13,26%
 Delegados	12,64%	12,56%	12,36%	12,64%	12,71%
 Ferramentas	13,01%	11,48%	11,60%	12,08%	11,59%
 Planeamento	12,70%	12,85%	12,51%	12,70%	12,43%
 Desenvolvimento	12,21%	11,94%	12,17%	12,74%	12,35%
 Produto	11,71%	11,84%	11,41%	10,76%	11,35%
 Condições Comerciais	12,05%	12,61%	12,65%	13,33%	13,45%



Feedback das farmácias: Número de farmácias que mencionou cada ação.

Que ações mais valoriza?



PERSPETIVA **CENTRAL**
DOS
GRUPOS DE FARMÁCIAS



Top 10 perguntas mais importantes na perspetiva central

Prioridades – Nível de Serviço Logístico

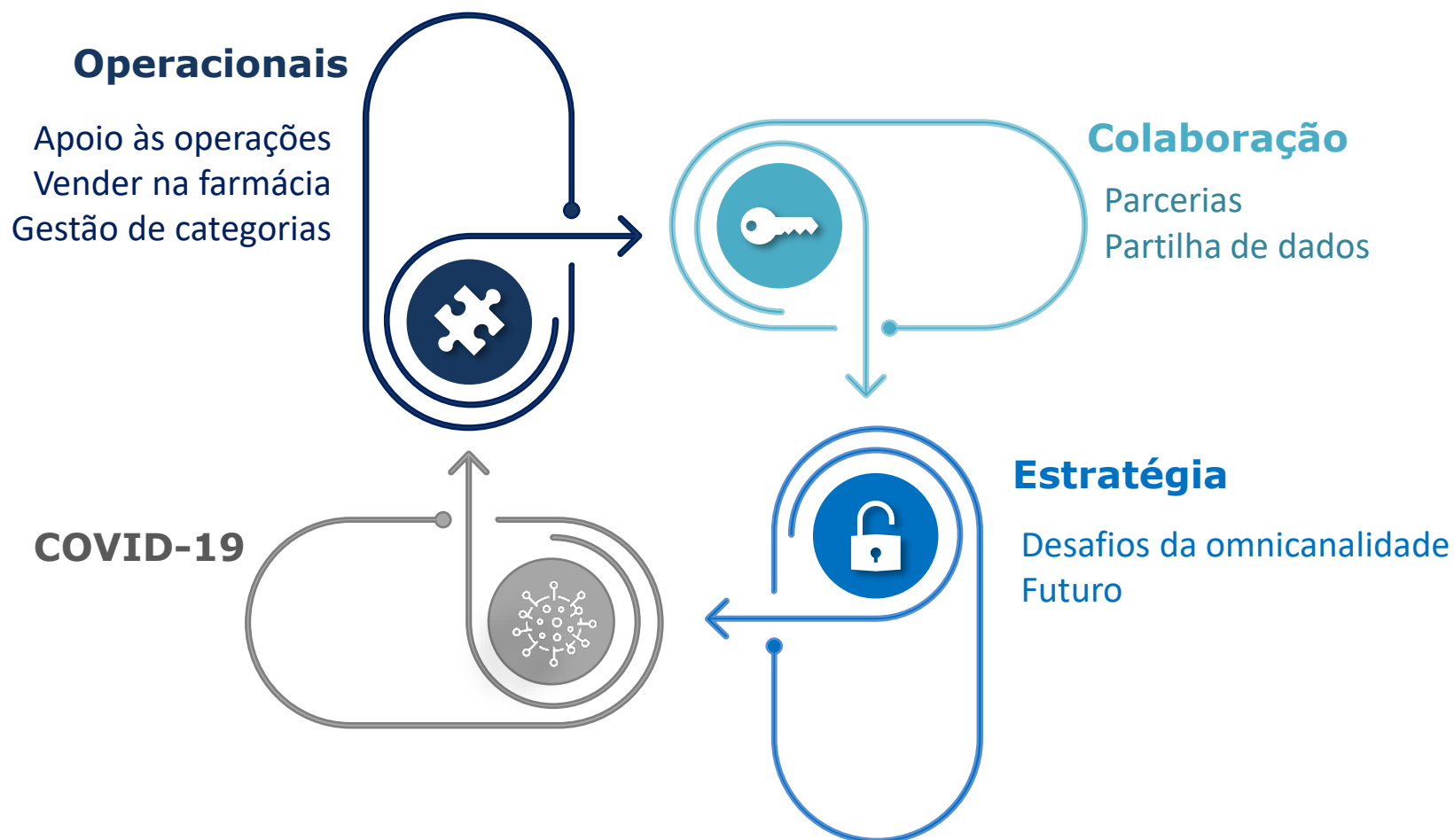
	Grupo		Perguntas mais importantes do estudo	Importância Grupos 2020	Importância Farmácias 2020
	Suporte e Documentação	1	O produto chega em mau estado, estragado, sujo, etc...	9,00	8,26
	Pedido	2	Rapidez e eficiência do laboratório na gestão da logística inversa (devoluções)	8,75	8,34
	Entrega	2	Satisfação com o prazo de entrega acordado com o laboratório (Lead Time)	8,75	7,47
	Entrega	2	Prazo de entrega real das campanhas promocionais	8,75	7,32
	Faturação	5	Clareza e conteúdo das faturas	8,50	7,34
	Faturação	5	Gestão de notas de crédito de devoluções	8,50	8,07
	Entrega	7	Prazo de entrega acordado com o laboratório é cumprido	8,33	7,66
	Faturação	7	Erros em faturas (quantidades, referências, preços)	8,33	8,21
	Pedido	9	Erros entre o pedido solicitado e a encomenda realmente entregue	7,92	8,20
	Suporte e Documentação	9	Clareza e conteúdo das notas de encomenda/entrega	7,92	7,48

Top 10 perguntas mais importantes na perspetiva central

Prioridades – Relação Comercial

Grupo		Perguntas mais importantes do estudo	Importância Grupos 2020	Importância Farmácias 2020
Sortido	1	Prazo de pagamento acordado com o laboratório	9,50	7,83
Sortido	2	Competitividade das condições comerciais (Descontos, pedido mínimo, etc.)	9,17	8,47
Desenvolvimento da Categoria	3	Número de ações realizadas na farmácia para aumentar as vendas	9,00	7,54
Desenvolvimento da Categoria	3	Qualidade das ações propostas na farmácia para aumentar as vendas	9,00	7,44
Promoções	3	Antecedência com o laboratório partilha/avisa as incidências relacionadas com a falta de stock	9,00	7,18
Desenvolvimento da Categoria	6	Capacidade de se adaptar às especificidades da farmácia (tamanho, situação, etc.) para propor ações personalizadas	8,75	8,09
Sortido	7	Dispõe de marcas fortes e conhecidas	8,00	6,99
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	8	Qualidade da formação oferecida pelo laboratório	7,92	7,19
Promoções	8	Desenvolvimento de ações promocionais fáceis de executar nas farmácias	7,92	7,23
Promoções	10	As promoções são fáceis de entender pelos clientes (simples, claras e fácil de entender)	7,50	7,11

Tendências Grupos de Farmácias



CONCLUSÕES



Resumo da evolução dos segmentos (I)

Evolução e comparação das avaliações nos diferentes canais por segmento.

NOVO!

Parafarmácias

Inovadores

Serviço Logístico

5.62 (2020) ▲

4.81 (2019)

Relação Comercial

4.70 (2020) ▲

3.82 (2019)

OTC's

Serviço Logístico

5.76 (2020) ▲

4.99 (2019)

Relação Comercial

4.80 (2020) ▲

4.46 (2019)

Armazenistas

Inovadores

Serviço Logístico

6.37 (2020) ▲

6.18 (2019)

OTC's

Serviço Logístico

6.05 (2020) ▲

5.98 (2019)

Farmácias

Inovadores

Serviço Logístico

5.74 (2020) ▼

5.76 (2019)

Relação Comercial

5.13 (2020) ▲

5.06 (2019)

OTC's

Serviço Logístico

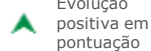
5.60 (2020) ▼

5.76 (2019)

Relação Comercial

5.13 (2020) ▲

5.10 (2019)



Evolução
positiva em
pontuação



Evolução
negativa em
pontuação

Evolução e comparação das avaliações nos diferentes canais por segmento.



Parafarmácias

Dermocosmética

Serviço Logístico

5.62 (2020) ▲

5.22 (2019)

Relação Comercial

5.98 (2020) ▲

5.72 (2019)

Genéricos

Serviço Logístico

5.53 (2020) ▲

4.34 (2019)

Relação Comercial

2.22 (2020) ▼

3.17 (2019)

Armazenistas

Dermocosmética

Serviço Logístico

5.83 (2020) ▲

5.64 (2019)

Genéricos

Serviço Logístico

6.38 (2020) ▲

6.05 (2019)

Farmácias

Dermocosmética

Serviço Logístico

5.57 (2020) ▼

5.76 (2019)

Relação Comercial

5.37 (2020) ▲

5.17 (2019)

Genéricos

Serviço Logístico

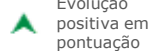
5.58 (2020) ▼

5.74 (2019)

Relação Comercial

4.99 (2020) ▼

5.03 (2019)



Evolução
positiva em
pontuação



Evolução
negativa em
pontuação



A Visão da GS1 Portugal

A nossa Visão é a de um Mundo onde os bens e a sua informação se movimentam de forma eficiente e segura, para benefício dos negócios e melhoria da vidas das Pessoas, todos os dias.

GS1 Portugal

Estrada do Paço do Lumiar, Campus do Lumiar, Ed. K3
1649-038 Lisboa
Telefone: +351 21 752 07 51

<http://www.gs1pt.org/>
benchmarking@gs1pt.org