

9ª Edição



BENCHMARKING

SAÚDE **2024**

Estudo do Nível de Serviço e
Relação Comercial

Laboratórios



Éticos

- Medicamentos sujeitos a receita médica com marca



Genéricos

- Medicamentos sujeitos a receita médica e OTCs sem marca



Consumer Health (OTCs)

- Medicamentos não sujeitos a receita médica



Dermocosmética

- Produtos de beleza e prevenção



Parafarmácias



Armazenistas



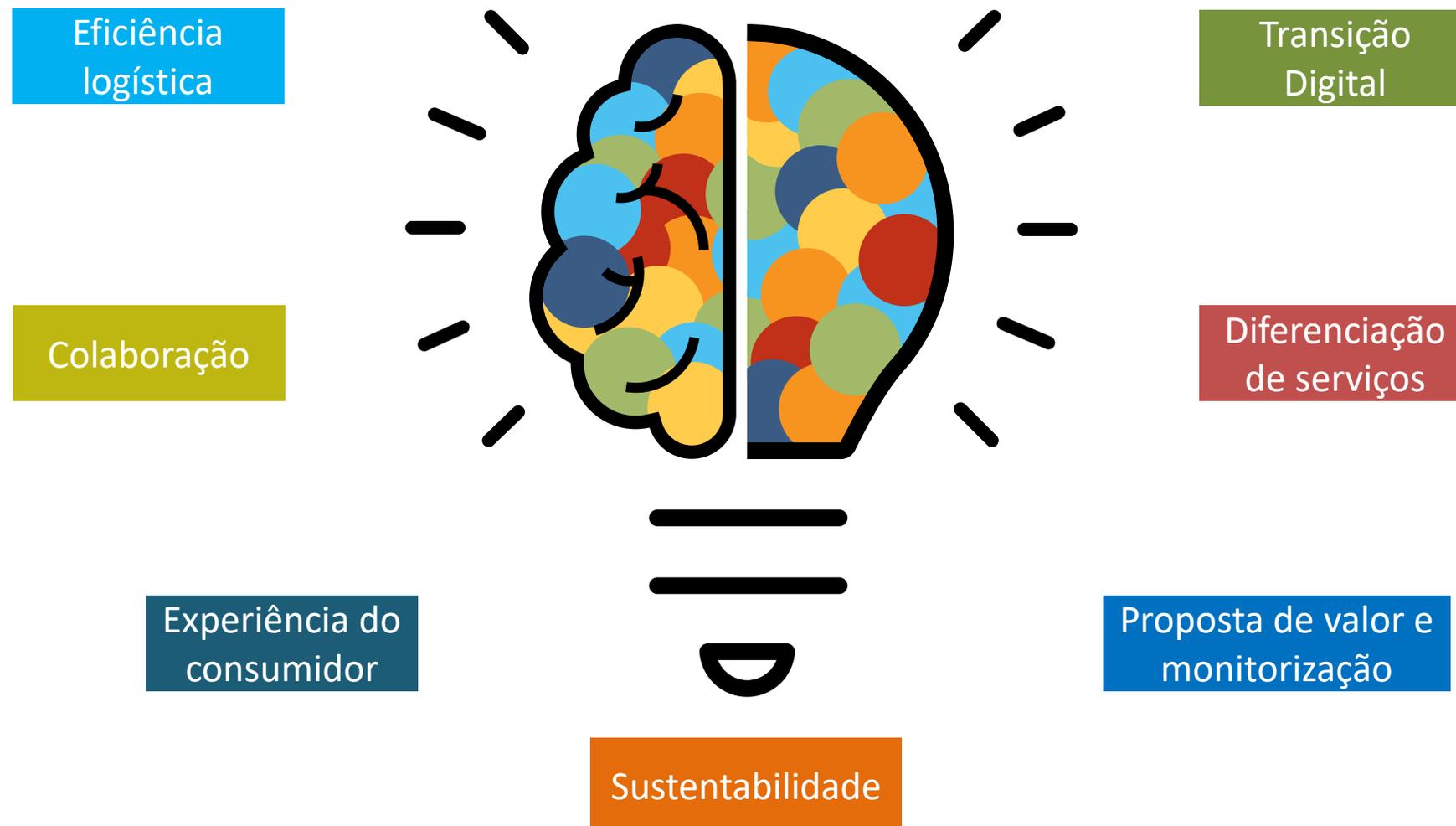
467 Farmácias



Grupos de Farmácias



- ❖ O capítulo das tendências do setor da saúde focou-se em diferentes perspetivas, nomeadamente:



- ❖ Os comentários dos clientes à tendências serão partilhados num ficheiro à parte.



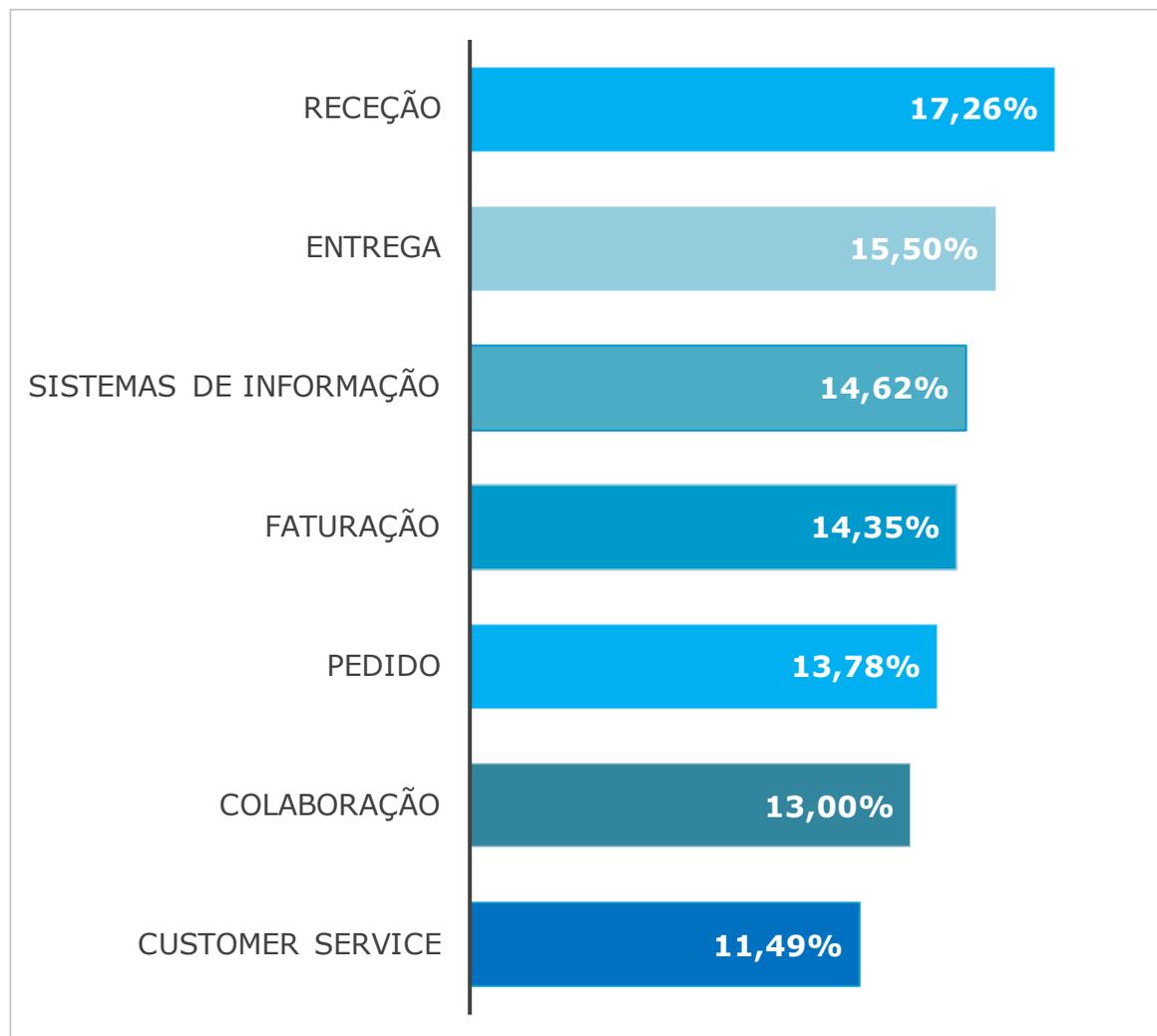
Top 10 perguntas mais importantes para as Parafarmácias

Prioridades das Parafarmácias – Serviço Logístico

Grupo	Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2024	Importância 2023	Evol. Importância
 Entrega	1 Concretização dos pedidos ser correta e organizada, sem misturas com outros pedidos ou outros laboratórios.	10,00	8,12 (20º)	▲
 Receção	2 Bom estado do produto na receção.	10,00	10,00 (1º)	▶
 Receção	3 Qualidade das etiquetas GS1-128 do laboratório na entrega.	10,00	7,50 (27º)	▲
 Pedido	4 Roturas de stocks recorrentes com as mesmas referências ou marcas.	9,38	9,38 (4º)	▶
 Receção	5 Tamanho, formato e qualidade das caixas e paletes, isto é, se se ajustam às suas necessidades.	9,38	7,50 (25º)	▲
 Receção	6 Configuração da encomenda, se facilita a sua abertura, desmontagem e manuseamento.	9,38	9,38 (5º)	▶
 Receção	7 Clareza das descrições e a qualidade das notas de entrega que acompanham a entrega do pedido.	9,38	8,75 (11º)	▲
 Faturação	8 Grau de clareza, quantidade e conteúdo das faturas geradas pelo laboratório.	9,17	9,38 (3º)	▼
 Pedido	9 Falhas entre as referências e quantidades pedidas e as recebidas.	9,06	9,06 (7º)	▶
 Entrega	10 Rapidez e a eficiência na resolução de incidentes logísticos.	8,75	7,50 (24º)	▲

Grupo	Perguntas pertencentes ao TOP10 de 2023	Importância 2024	Importância 2023	Importância 2022
 Faturação	13 Erros nas faturas por discrepâncias nas quantidades ou referências faturadas.	8,33	9,38 (2º)	9,38 (3º)
 Sist. Info.	17 Atualização e alinhamento de ficheiros mestre (sincronização de dados - informação de altas, baixas e lançamentos de novos produtos).	8,13	9,27 (6º)	9,58 (1º)
 Sist. Info.	11 Correta codificação dos produtos e agrupamentos (Tem código? Tem qualidade de impressão? A relação hierárquica está correta?).	8,54	9,06 (8º)	7,92 (13º)
 Sist. Info.	19 Correta codificação dos produtos em promoção.	7,60	9,06 (9º)	7,92 (14º)
 Colaboração	22 Solidez da relação criada com o seu departamento de Supply Chain/Logística.	7,50	9,06 (10º)	7,5 (20º)

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



Importância dos Grupos (II)

Prioridades das Parafarmácias – Serviço Logístico

A evolução no nível de importância de cada um dos grupos, de 2019 a 2024.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Pedido	15,52%	14,75%	15,69%	15,49%	14,47%	13,78%
Entrega	13,27%	14,56%	13,55%	13,82%	13,65%	15,50%
Receção	14,88%	17,10%	16,32%	14,42%	14,74%	17,26%
Faturação	15,49%	15,68%	15,24%	15,43%	14,71%	14,35%
Sistemas de Informação	15,50%	13,54%	14,94%	16,05%	15,10%	14,62%
Customer Service	13,73%	12,25%	12,55%	11,92%	14,01%	11,49%
Colaboração	11,60%	12,11%	11,71%	12,87%	13,32%	13,00%

Nota: Os três grupos mais importantes de cada ano estão sublinhados a azul.

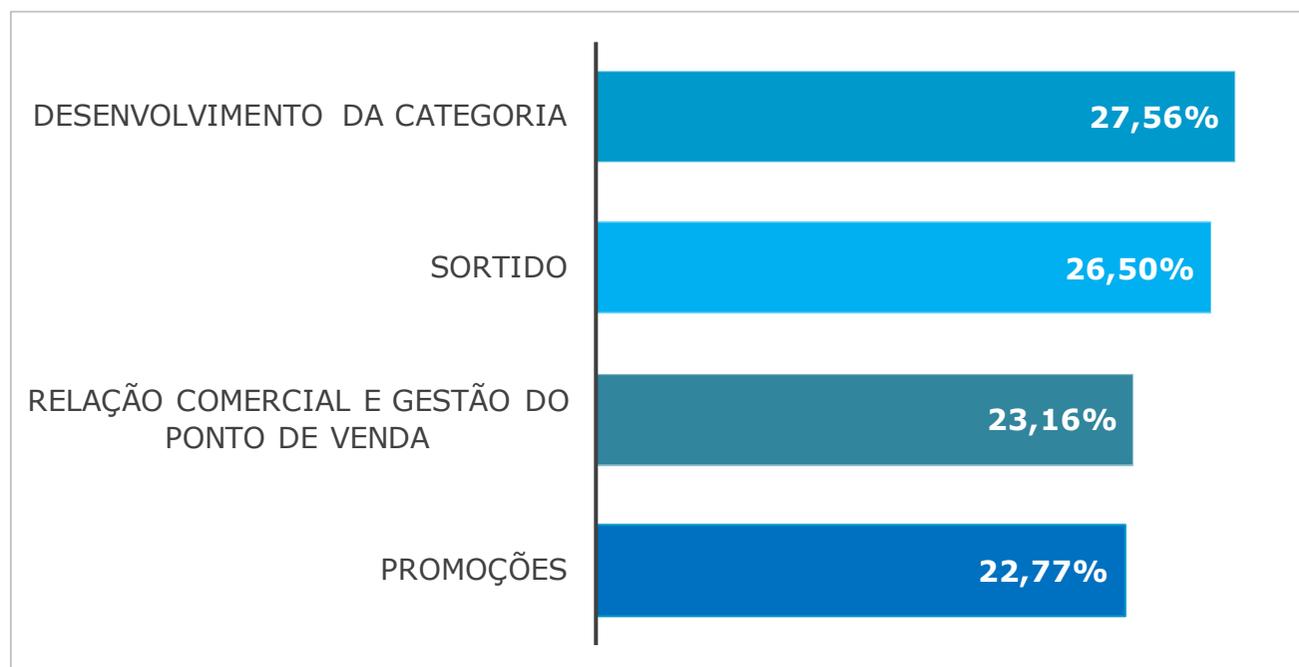
Top 10 perguntas mais importantes para as Parafarmácias

Prioridades das Parafarmácias – Relação Comercial

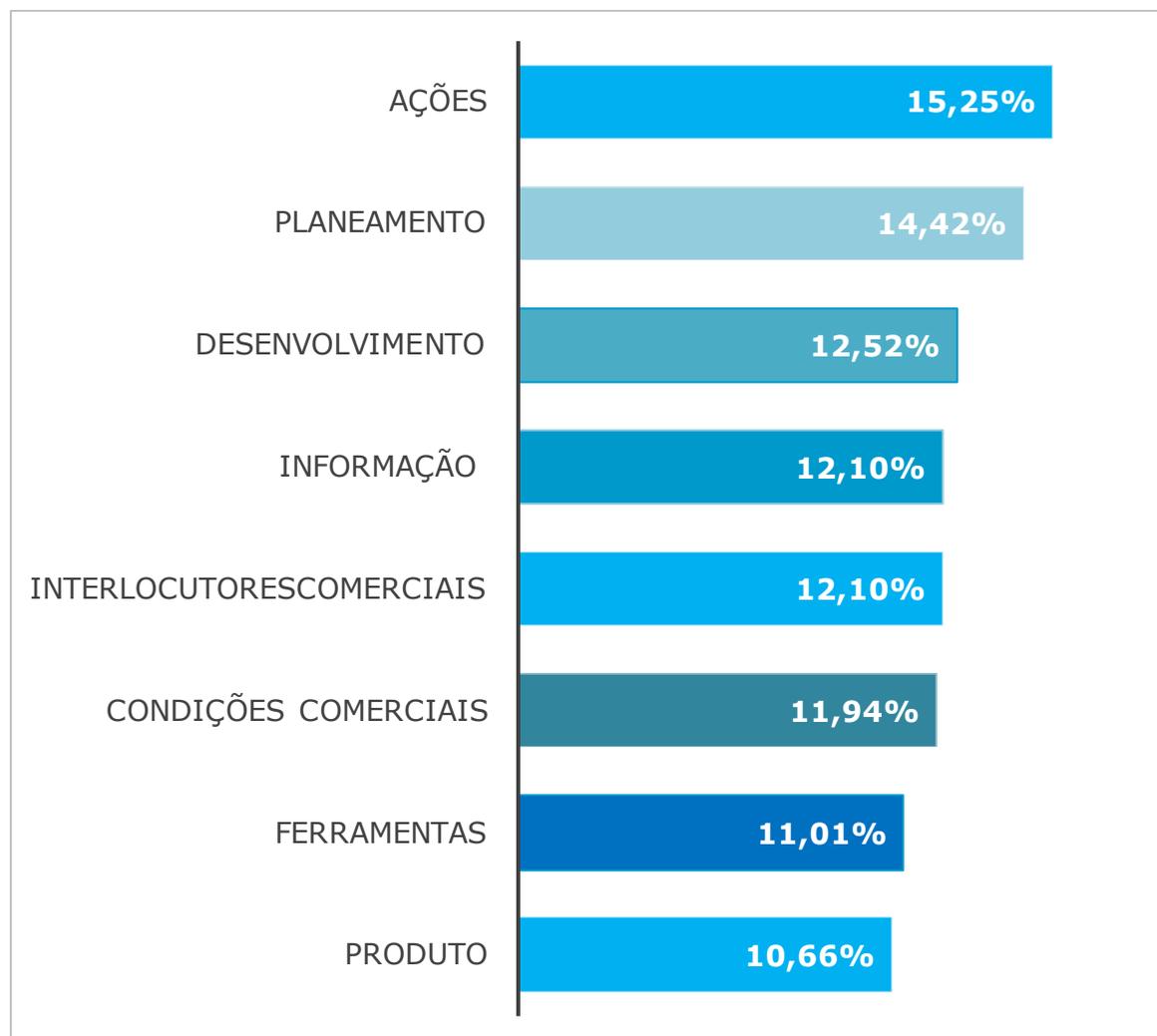
Grupo		Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2024	Importância 2023	Evol. Importância
Sortido	1	Competitividade das condições comerciais (descontos, pedido mínimo, etc.).	10,00	8,75 (6º)	▲
Relação Comercial	2	Informação atualizada das alterações do produto (altas, baixas, preços, etc.).	9,79	9,79 (1º)	▶
Desenv Categoria	3	Número de ações realizadas na Parafarmácia para aumentar as vendas.	9,58	9,38 (2º)	▲
Desenv Categoria	4	Qualidade das ações propostas na Parafarmácia para aumentar as vendas.	9,58	9,17 (4º)	▲
Promoções	5	Promoções fáceis de entender pelos clientes (simples, claras e fáceis de entender).	9,58	7,71 (14º)	▲
Promoções	6	Planeamento e apresentação com antecedência as ações promocionais.	9,38	8,54 (8º)	▲
Promoções	7	Antecedência com que o laboratório partilha indisponibilidade de stock	8,75	8,75 (7º)	▶
Sortido	8	Marcas fortes e conhecidas.	8,75	9,38 (3º)	▼
Relação Comercial	9	Proatividade e proposta de ações de melhoria para a gestão dos pontos de venda e linear.	8,33	8,12 (11º)	▲
Promoções	10	Desenvolvimento de ações promocionais fáceis de executar nas Parafarmácias.	8,33	8,12 (12º)	▲

Grupo		Perguntas pertencentes ao TOP10 de 2023	Importância 2024	Importância 2023	Importância 2022
Relação Comercial	15	Qualidade da formação oferecida pelo laboratório.	7,50	8,96 (5º)	6,62 (12º)
Desenv Categoria	14	Capacidade de se adaptar às especificidades da Parafarmácia (tamanho, situação, etc.) para propor ações personalizadas.	7,50	8,54 (10º)	6,56 (13º)
Sortido	22	Desenvolvimento dos formatos promocionais adequados à Parafarmácia (pack promocional, 3x2. etc.).	6,04	8,54 (9º)	7,03 (10º)

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:



Importância dos Grupos (III)

Prioridades das Parafarmácias – Relação Comercial

A evolução no nível de importância de cada um dos subgrupos, de 2019 a 2024.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
 Informação	12,71%	12,30%	11,36%	11,31%	12,58%	12,10%
 Ações	13,53%	15,23%	15,33%	14,84%	14,93%	15,25%
 Interlocutores Comerciais	12,13%	12,94%	12,92%	13,17%	12,24%	12,10%
 Ferramentas	10,66%	11,16%	11,13%	11,58%	11,34%	11,01%
 Planeamento	14,62%	14,13%	13,63%	15,04%	13,92%	14,42%
 Desenvolvimento	12,30%	10,74%	10,65%	9,77%	11,28%	12,52%
 Produto	12,03%	11,01%	11,55%	11,56%	10,62%	10,66%
 Condições Comerciais	12,03%	12,48%	13,44%	12,72%	13,08%	11,94%

Nota: Os três grupos mais importantes de cada ano estão sublinhados a azul.



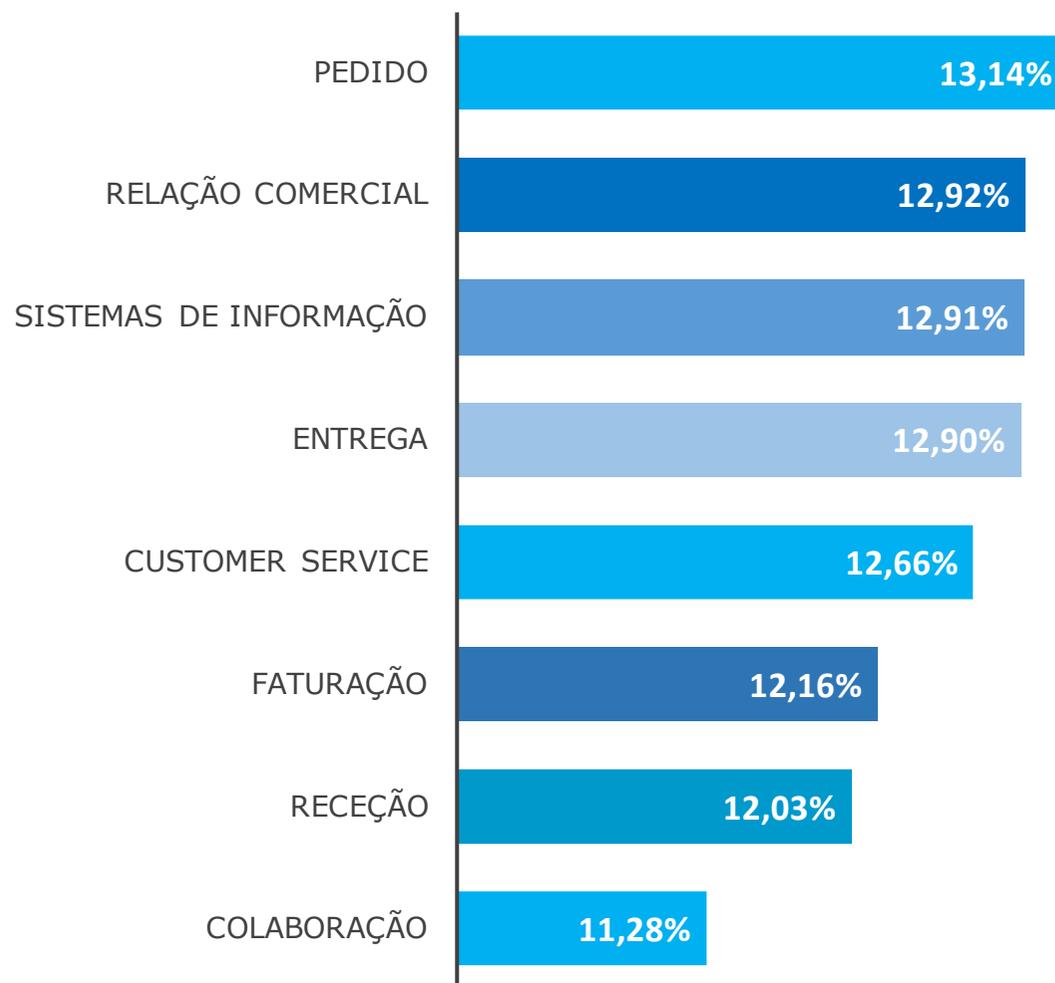
Top 10 perguntas mais importantes para os Armazenistas

Prioridades dos Armazenistas

Grupo	Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2024	Importância 2023	Evol. Importância
 Customer Service	1 Existência de uma boa comunicação quotidiana (se são acessíveis, fáceis de contactar, de interlocução simples e com autoridade para tomar decisões).	9,69	9,00 (13º)	▲
 Relação Comercial	2 Condições comerciais oferecidas pelo laboratório (descontos, pedidos mínimos, etc.).	9,38	9,50 (4º)	▼
 Receção	3 Bom estado do produto na receção.	9,38	9,00 (10º)	▲
 Entrega	4 Satisfação com o prazo de entrega acordado com o laboratório (lead time).	9,06	10,00 (1º)	▼
 Pedido	5 Roturas de stocks recorrentes com as mesmas referências ou marcas.	9,06	9,50 (2º)	▼
 Relação Comercial	6 Solidez da relação criada com o departamento comercial.	9,06	9,50 (6º)	▼
 Relação Comercial	7 Prazo de pagamento acordado com o laboratório.	8,75	9,50 (3º)	▼
 Pedido	8 Falhas entre as referências e quantidades pedidas e as recebidas.	8,75	9,00 (7º)	▼
 Customer Service	9 Eficiência e rapidez dos interlocutores na resolução de problemas.	8,75	9,00 (14º)	▼
 Sistemas de Informação	10 Correta codificação dos produtos e agrupamentos.	8,75	7,00 (31º)	▲

Grupo		Perguntas pertencentes ao TOP10 de 2023	Importância 2024	Importância 2023	Importância 2022
 Colaboração	20	Solidez da relação criada com o departamento de Supply Chain/Logística.	7,86	9,50 (5º)	9,00 (5º)
 Pedido	16	Rapidez e eficiência do laboratório na gestão da logística inversa (devoluções).	8,13	9,00 (8º)	8,50 (9º)
 Receção	11	Grau de satisfação com o operador logístico do laboratório	8,44	9,00 (9º)	8,00 (10º)

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



Importância dos Grupos (II)

Prioridades dos Armazenistas

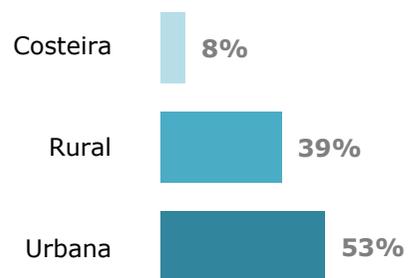
A evolução no nível de importância de cada um dos grupos, de 2019 a 2024.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
 Pedido	14.27%	12.47%	12.65%	14.32%	14.32%	13.14%
 Entrega	13.60%	13.00%	12.51%	12.21%	12.50%	12.90%
 Receção	11.27%	11.33%	11.25%	10.11%	10.49%	12.03%
 Faturação	12.53%	11.79%	10.96%	11.43%	11.74%	12.16%
 Sistemas de Informação	12.14%	11.56%	13.28%	11.37%	11.91%	12.91%
 Customer Service	11.41%	12.47%	12.02%	12.42%	13.28%	12.66%
 Colaboração	11.72%	13.06%	13.16%	13.48%	12.34%	11.28%
 Relação Comercial	13.07%	14.33%	14.17%	14.66%	13.43%	12.92%

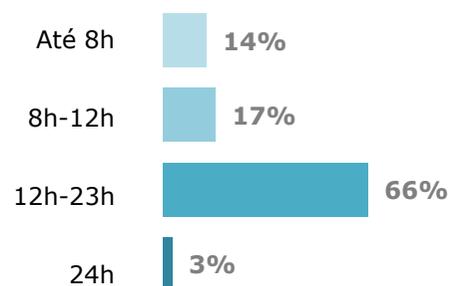


Amostra de 467 Farmácias

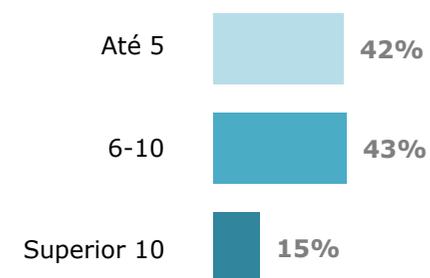
Localização



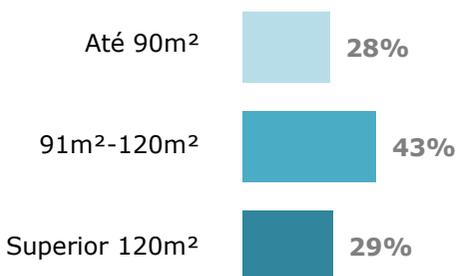
Horário



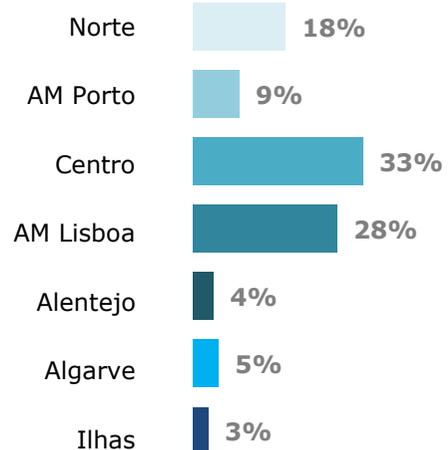
Nº Empregados



Superfície Comercial



Zona Geográfica

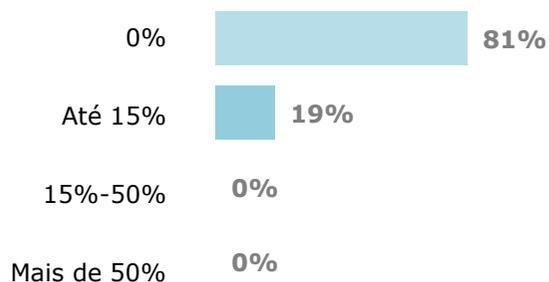


Faturação

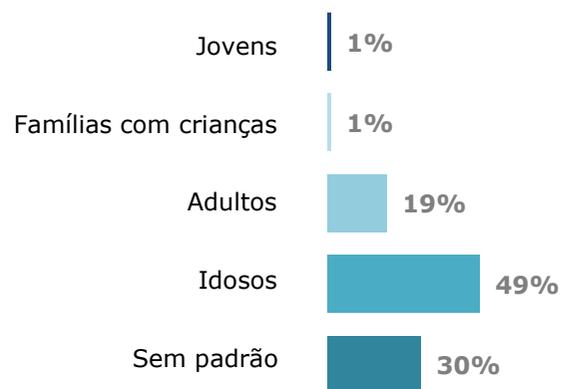


Amostra de 467 Farmácias

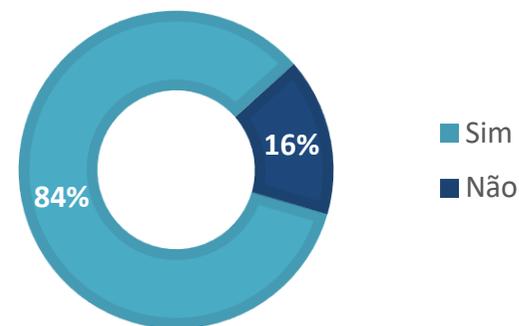
Peso das vendas online



Tipologia de utentes



Pertence a Grupo de Farmácia?



Grupos mais representativos:



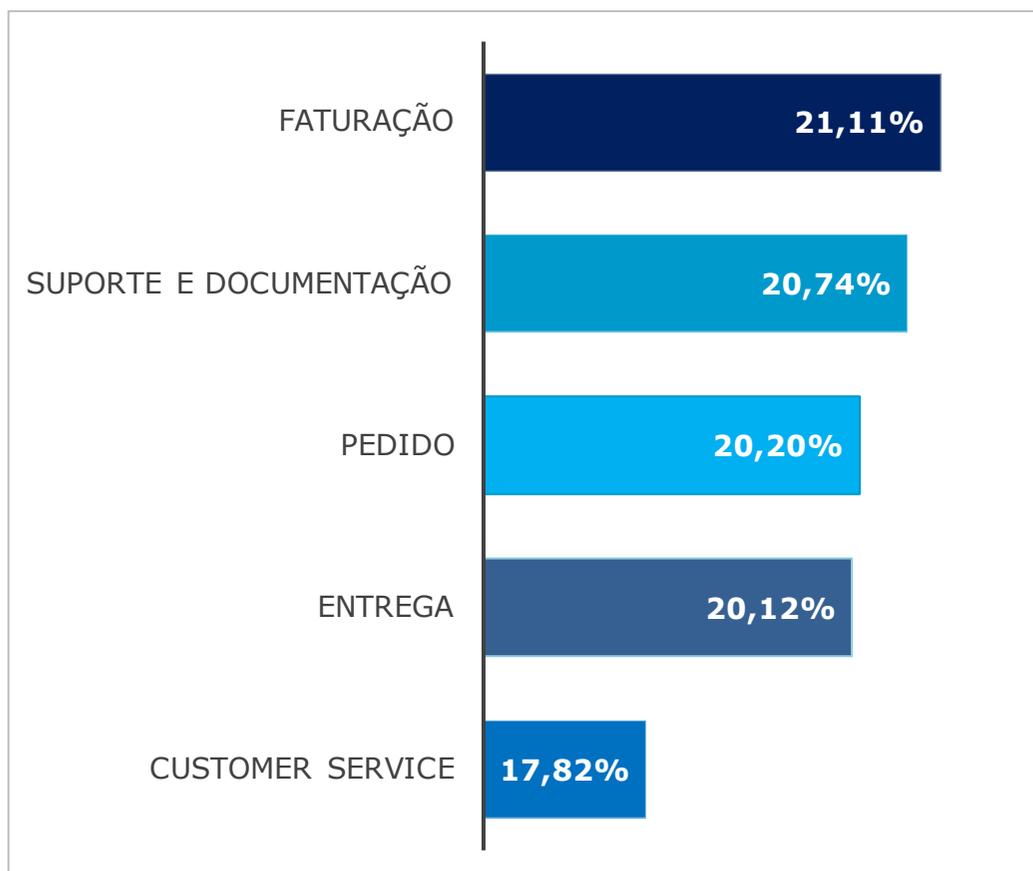
Nota: 2 farmácias com vendas online em 15%-50% e 1 com mais de 50%.

Top 5 perguntas mais importantes para as Farmácias

Prioridades das Farmácias – Serviço Logístico

Grupo	Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2024	Importância 2023	Evol. Importância
 Suporte e Documentação	1 Bom estado do produto na receção.	8,98	8,32 (3º)	▲
 Faturação	2 Erros nas faturas (quantidades, referências, preços).	8,61	8,28 (5º)	▲
 Faturação	3 Eficiência na gestão de notas de crédito referente a devoluções.	8,54	8,42 (1º)	▲
 Entrega	4 Cumprimento do prazo de entrega acordado.	8,46	8,28 (4º)	▲
 Pedido	5 Rapidez e eficiência do laboratório na gestão da logística inversa (devoluções).	8,38	8,36 (2º)	▲

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



Importância dos Grupos (II)

Prioridades das Farmácias – Serviço Logístico

A evolução no nível de importância de cada um dos grupos, de 2019 a 2024.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
 Pedido	22,14%	22,00%	21,53%	20,96%	20,60%	20,20%
 Entrega	19,76%	19,77%	19,64%	20,00%	20,08%	20,12%
 Suporte e Documentação	20,46%	20,79%	20,62%	20,03%	19,96%	20,74%
 Customer Service	17,23%	17,20%	18,15%	19,11%	18,69%	17,82%
 Faturação	20,41%	20,24%	20,07%	19,90%	20,68%	21,11%

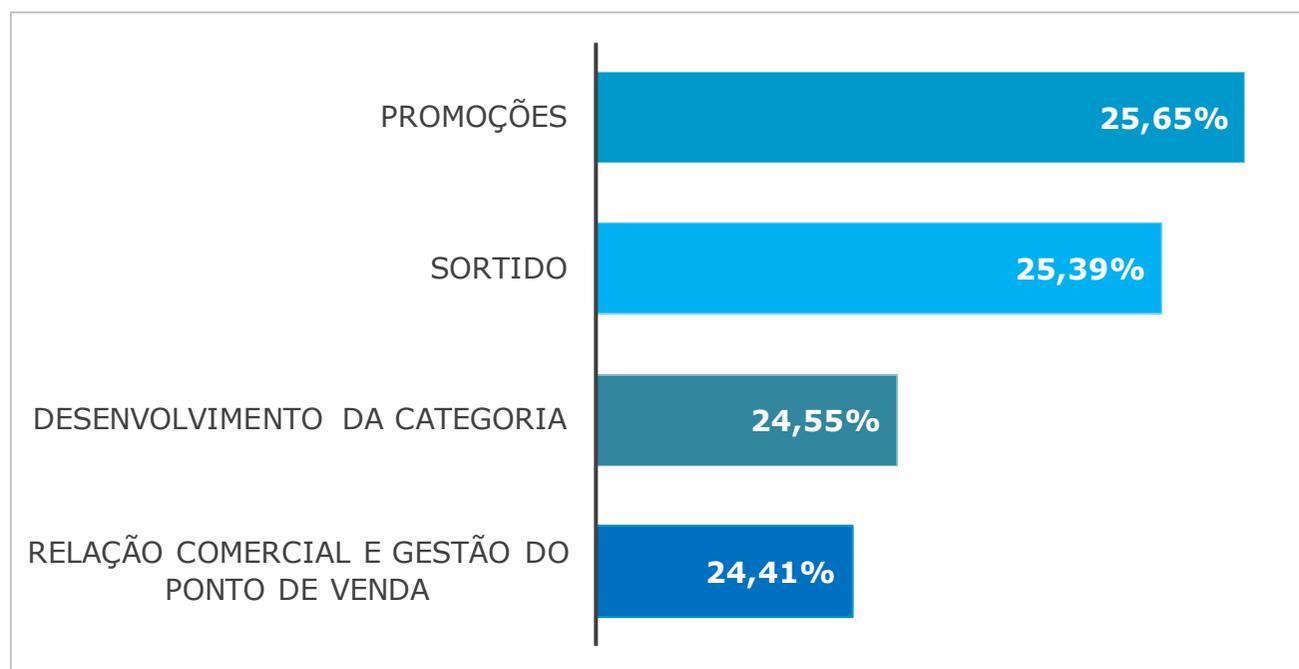
Top 10 perguntas mais importantes para as Farmácias

Prioridades das Farmácias – Relação Comercial

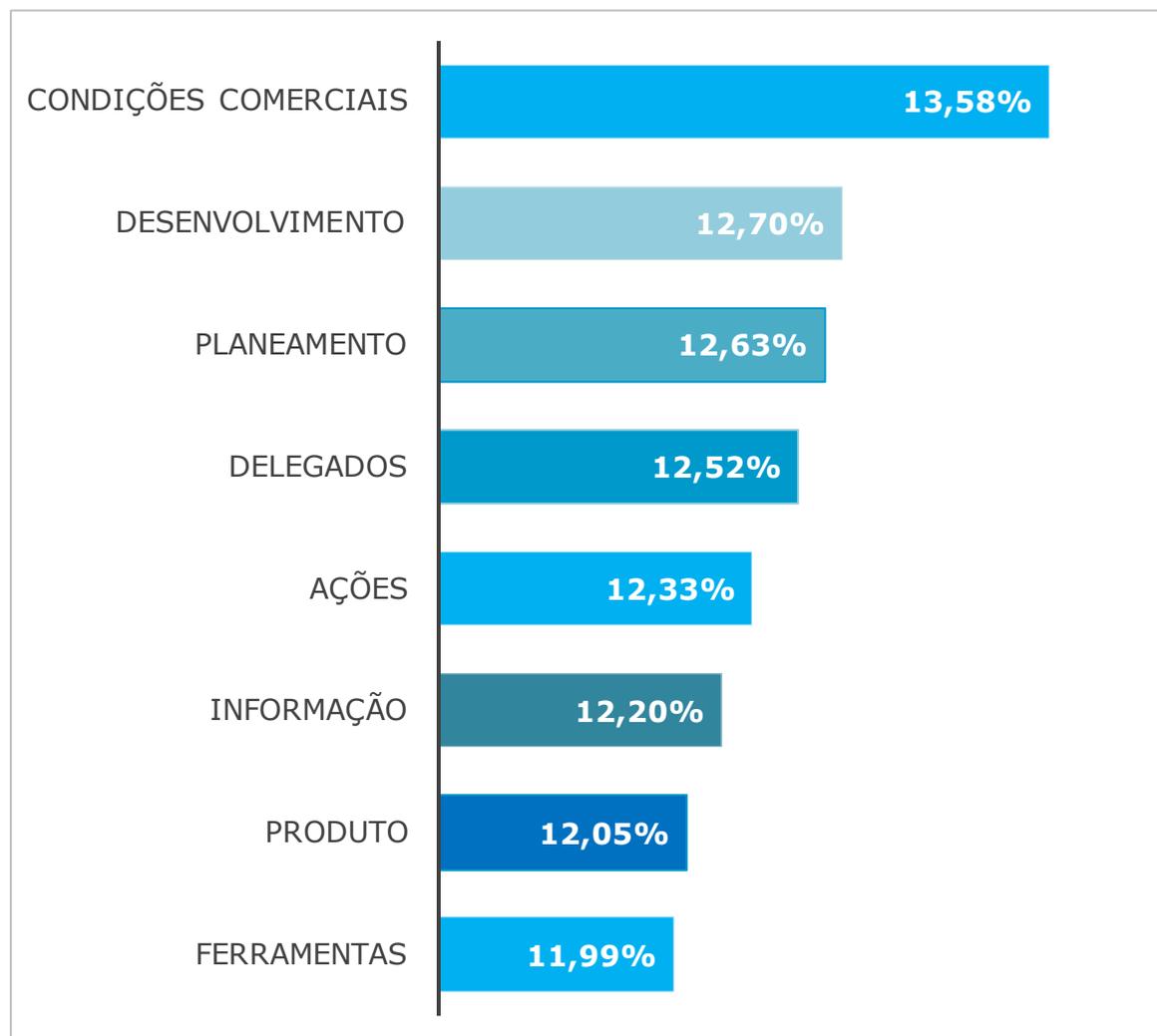
Grupo		Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2024	Importância 2023	Evol. Importância
Sortido	1	Competitividade das condições comerciais (descontos, pedido mínimo, etc.).	9,02	8,68 (1º)	▲
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	2	Ajuste do perfil dos delegados às necessidades da farmácia (venda, formação, etc.) e se existe uma boa relação comercial.	8,50	8,38 (2º)	▲
Desenvolvimento da Categoria	3	Capacidade de se adaptar às especificidades da farmácia (tamanho, localização, tipo de cliente, etc.).	8,40	8,13 (3º)	▲
Promoções	4	Desenvolvimento de ações promocionais fáceis de executar nas farmácias.	8,32	8,00 (5º)	▲
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	5	Partilha de informação atualizada das alterações do produto (lançamentos ou descontinuação de artigos, preços, etc.).	8,17	8,11 (4º)	▲
Sortido	6	Prazo de pagamento acordado com o laboratório.	7,93	7,22 (15º)	▲
Promoções	7	Planeamento e apresentação com antecedência as ações promocionais.	7,88	7,78 (8º)	▲
Desenvolvimento da Categoria	8	Qualidade das ações propostas na farmácia para aumentar as vendas.	7,78	7,96 (6º)	▼
Desenvolvimento da Categoria	9	Número de ações realizadas na farmácia para aumentar as vendas.	7,61	7,60 (11º)	▲
Sortido	10	Marcas fortes e conhecidas.	7,56	7,78 (7º)	▼

Grupo	Perguntas pertencentes ao TOP10 de 2023	Importância 2024	Importância 2023	Importância 2022
Sortido	13 Abrangência do portfólio oferecido pelo laboratório.	7,48	7,71 (10º)	7,45 (7º)

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:



Importância dos Grupos (III)

Prioridades das Farmácias – Relação Comercial

A evolução no nível de importância de cada um dos subgrupos, de 2019 a 2024.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
 Informação	13,00%	12,86%	13,30%	12,61%	12,21%	12,20%
 Ações	12,76%	13,26%	13,15%	12,80%	12,52%	12,33%
 Delegados	12,64%	12,71%	12,87%	12,81%	12,66%	12,52%
 Ferramentas	12,08%	11,59%	12,10%	12,35%	12,39%	11,99%
 Planeamento	12,70%	12,43%	12,09%	12,26%	12,52%	12,63%
 Desenvolvimento	12,74%	12,35%	11,91%	12,17%	12,42%	12,70%
 Produto	10,76%	11,35%	11,73%	12,23%	12,47%	12,05%
 Condições Comerciais	13,33%	13,45%	12,84%	12,76%	12,80%	13,58%



Feedback das farmácias: **Quais as ações mais valorizadas?**

Número de farmácias que identificou cada iniciativa.



Nota: Opção não sugerida no questionário, identificada em "Outros".



	Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2024	Importância 2023	Evol. Importância
1	Erros nas faturas (quantidades, referências, preços).	9,50	9,17 (2º)	▲
2	Erros entre o pedido solicitado e a encomenda realmente entregue.	9,00	9,58 (1º)	▼
3	Bom estado do produto na receção.	9,00	9,17 (3º)	▼
4	Cumprimento do prazo de entrega acordado com o laboratório.	9,00	8,33 (4º)	▲
5	Rapidez e eficiência do laboratório na gestão da logística inversa (devoluções).	9,00	8,33 (6º)	▲

	Perguntas pertencentes ao TOP10 de 2023	Importância 2024	Importância 2023	Importância 2022
7	Gestão de notas de crédito de devoluções.	8,50	8,33 (5º)	7,22 (7º)

Feedback dos Grupos: Principais motivos das devoluções.



Artigos trocados e artigos em excesso.



Danificados, preços de embalagem errados, prazos de validade curtos, trocas.



Produtos danificados e validades.



Prazos de validade ultrapassados ou embalagens danificadas no transporte.



Prazos de validade curtos.

Top 5 perguntas mais importantes na perspetiva central dos Grupos de Farmácias

Prioridades dos grupos – Relação Comercial

	Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2024	Importância 2023	Evol. Importância
1	Competitividade das condições comerciais (descontos, preços atrativos, pedido mínimo, etc.).	9,55	9,71 (1º)	▼
2	Comprometimento do laboratório para trabalhar em parceria.	9,49	9,22 (2º)	▲
3	Proposta de ações adequadas à estratégia do grupo.	9,36	8,82 (3º)	▲
4	Boa relação e perfil dos interlocutores comerciais do laboratório.	8,75	8,26 (5º)	▲
5	Planeamento e apresentação com antecedência das ações.	8,43	8,28 (4º)	▲

Feedback dos Grupos de Pequena Dimensão: **Que tipo de ações mais valoriza?**



- Apoio para ações junto da população;
- Rastreios.



- Ações de rastreios (em algumas farmácias é difícil);
 - Expositores;
 - Amostras;
 - Conselheiras;
 - Sinalizações;
 - Formações.



- Ações customizadas para cada farmácia de acordo com o perfil de consumidor identificado.



- Formação;
- Visibilidade no ponto de venda (Exterior e Interior);
- Ações promocionais;
- Dias de conselho;
 - Amostra.



- A nossa estratégia enquanto grupo passa pela diferenciação - quer de serviços, quer dos pontos de venda. Assim sendo, valorizamos sempre que nos ajudem a alcançar esta diferenciação, quer seja pela produção de materiais específicos para o grupo ou mesmo apoio para a realização de atividades "out of the box".



- As ações que consideramos mais importantes são as amostras para os clientes conhecerem os produtos, rastreios nas farmácias e ações de aconselhamento.



- Valorizamos as campanhas customizadas para o Grupo, rastreios, amostras, apoio na reformulação dos pontos de venda, aquisição e espaços de montras digitais.



Resumo da evolução dos segmentos (I)

Evolução e comparação das avaliações nos diferentes canais por segmento.

Armazenistas

Éticos

Serviço Logístico

6.51 (2024) ▼

7.21 (2023) ▲

7.04 (2022)

Farmácias

Éticos

Serviço Logístico

5.99 (2024) ▲

5.85 (2023) ▲

5.84 (2022)

Relação Comercial

5.28 (2024) ▼

5.77 (2023) ▲

5.71 (2022)

Centrais dos Grupos de Farmácias

Éticos

Serviço Logístico

5.39 (2024) ▼

7.41 (2023) ▲

n/a

Relação Comercial

6.23 (2024) ▲

5.50 (2023) ▼

6.20 (2022)



Evolução positiva em pontuação



Evolução negativa em pontuação

Resumo da evolução dos segmentos (II)

Evolução e comparação das avaliações nos diferentes canais por segmento.

Parafarmácias

Genéricos

Serviço Logístico

6.57 (2024) ▲

5.72 (2023) ▼

6.05 (2022)

Relação Comercial

4.06 (2024) ▼

4.85 (2023) ▲

3.08 (2022)

Armazenistas

Genéricos

Serviço Logístico

6.60 (2024) ▼

6.81 (2023) ▼

7.04 (2022)

Farmácias

Genéricos

Serviço Logístico

6.16 (2024) ▲

6.06 (2023) ▲

5.94 (2022)

Relação Comercial

5.67 (2024) ▼

5.80 (2023) ▲

5.65 (2022)

Centrais dos Grupos de Farmácias

Genéricos

Serviço Logístico

5.21 (2024) ▼

6.54 (2023) ▼

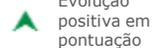
6.75 (2022)

Relação Comercial

6.92 (2024) ▼

6.93 (2023) ▲

6.31 (2022)



Evolução positiva em pontuação



Evolução negativa em pontuação

Resumo da evolução dos segmentos (III)

Evolução e comparação das avaliações nos diferentes canais por segmento.

Parafarmácias

Consumer Health

Serviço Logístico

6.59 (2024) ▲

5.80 (2023) ▼

6.02 (2022)

Relação Comercial

5.39 (2024) ▼

5.52 (2023) ▲

5.19 (2022)

Armazenistas

Consumer Health

Serviço Logístico

6.43 (2024) ▼

6.81 (2023) ▲

6.80 (2022)

Farmácias

Consumer Health

Serviço Logístico

6.07 (2024) ▲

5.81 (2023) ▼

5.86 (2022)

Relação Comercial

5.80 (2024) ▲

5.51 (2023) ▼

5.65 (2022)

Centrais dos Grupos de Farmácias

Consumer Health

Serviço Logístico

6.09 (2024) ▼

7.17 (2023) ▲

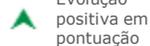
6.62 (2022)

Relação Comercial

7.11 (2024) ▲

5.67 (2023) ▼

6.01 (2022)



Evolução positiva em pontuação



Evolução negativa em pontuação

Resumo da evolução dos segmentos (IV)

Evolução e comparação das avaliações nos diferentes canais por segmento.

Parafarmácias

Dermocosmética

Serviço Logístico

6.14 (2024) ▲

5.72 (2023) ▼

5.84 (2022)

Relação Comercial

6.93 (2024) ▲

6.05 (2023) ▼

6.14 (2022)

Armazenistas

Dermocosmética

Serviço Logístico

6.42 (2024) ▼

6.44 (2023) ▼

6.45 (2022)

Farmácias

Dermocosmética

Serviço Logístico

6.22 (2024) ▲

5.89 (2023) ▲

5.88 (2022)

Relação Comercial

6.52 (2024) ▲

6.17 (2023) ▲

5.93 (2022)

Centrais dos Grupos de Farmácias

Dermocosmética

Serviço Logístico

6.86 (2024) ▼

7.46 (2023) ▲

5.76 (2022)

Relação Comercial

6.97 (2024) ▲

6.71 (2023) ▲

6.27 (2022)

▲ 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 vida 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