













Benchmarking Saúde 2018

Estudo do Nível de Serviço e
Relação Comercial

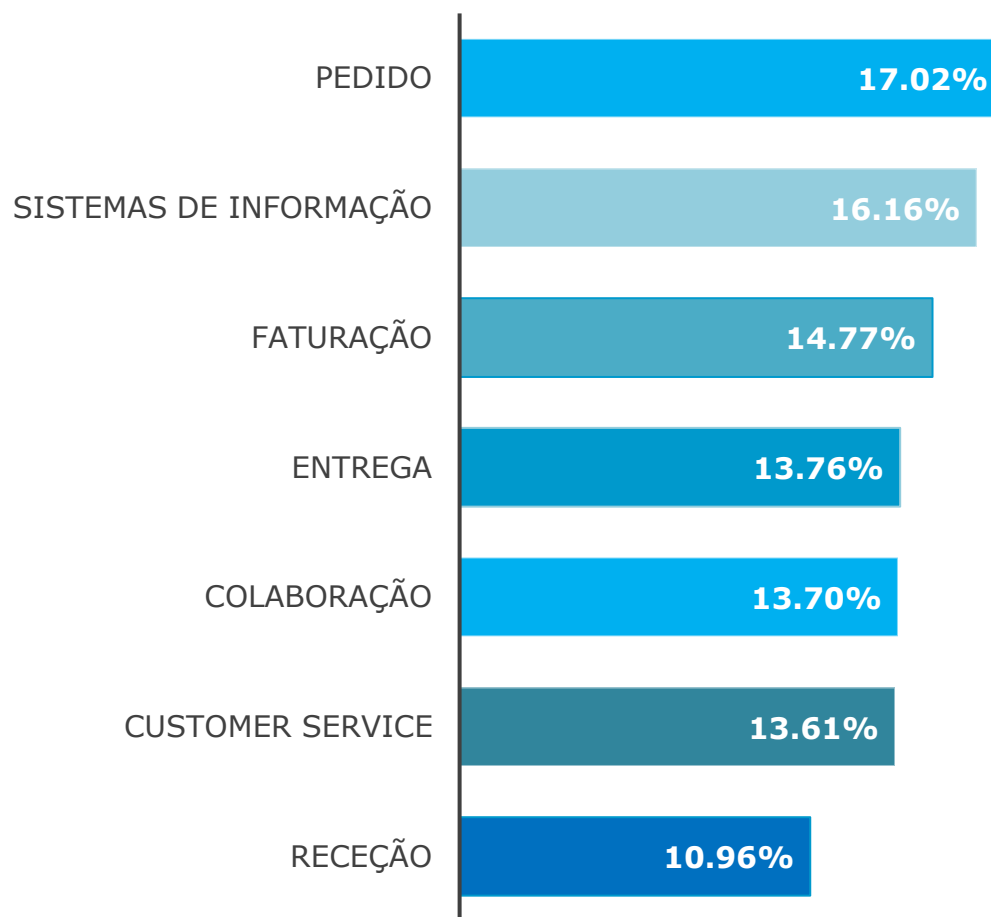


Top 10 perguntas mais importantes para as Parafarmácias









Prioridades das Parafarmácias – Nível de Serviço Logístico

	Grupo	Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2018	Importância 2017	Evol. Importância
	Sistemas de Informação	1 Correta codificação dos produtos e agrupamentos em promoções	9,38	-	-
	Pedido	2 Erros entre referências pedidas e referências recebidas	8,75	10,00 (1º)	▼
	Pedido	2 Roturas de stocks com as mesmas referências ou marcas	8,75	10,00 (1º)	▼
	Faturação	4 O laboratório informa com antecedência de alterações de preços, variações no IVA, alterações de wholesale price, etc	8,75	9,17 (5º)	▼
	Sistemas de Informação	4 Grau de capacidade do laboratório para se adaptar às suas necessidades EDI	8,75	9,17 (5º)	▼
	Sistemas de Informação	6 Proatividade na gestão de informação de altas, baixas e lançamentos de novos produtos (atualização em tempo e qualidade dos dados)	8,75	7,50 (16º)	▲
	Pedido	7 Erros entre quantidades pedidas e quantidades recebidas	8,13	9,38 (3º)	▼
	Faturação	8 Erros nas faturas por discrepâncias nas quantidades ou referências faturadas	8,13	8,33 (8º)	▼
	Sistemas de Informação	8 Correta codificação dos produtos e agrupamentos	8,13	8,33 (8º)	▼
	Pedido	10 Cumprimento das datas de validade dos medicamentos entregues	8,00	8,13 (13º)	▼

O **peso de cada grupo** foi calculado em função da importância expressada 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 2018.

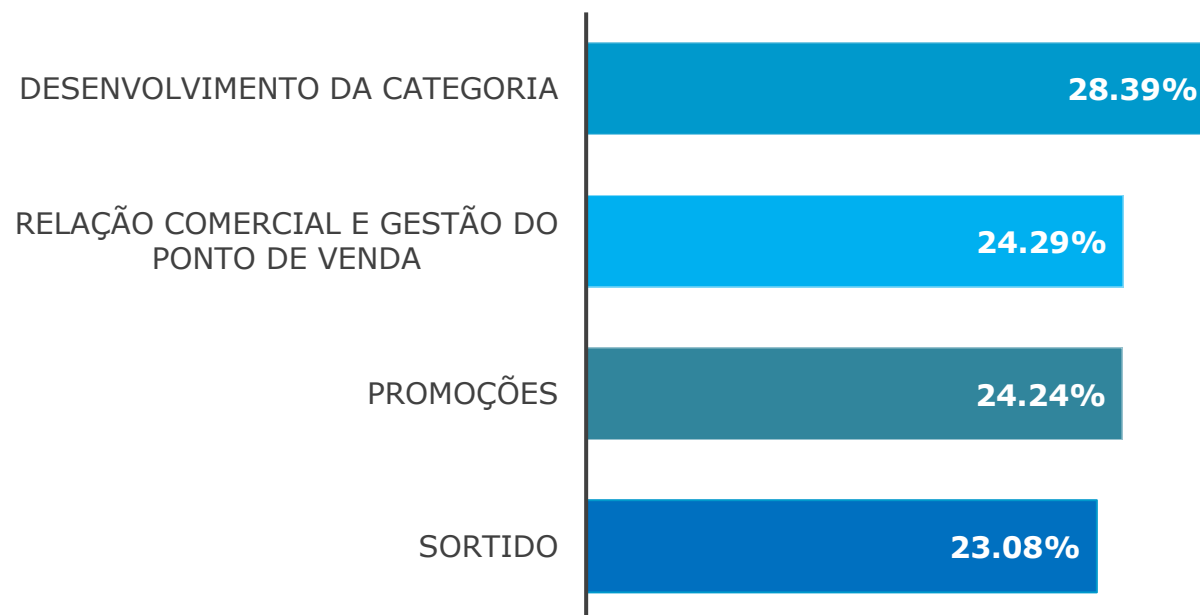
	2016	2017	2018
 Pedido	13,94%	17,19%	17,02%
 Entrega	12,42%	14,04%	13,76%
 Receção	10,39%	12,40%	10,96%
 Faturação	12,83%	15,01%	14,77%
 Sistemas de Informação	13,73%	14,99%	16,16%
 Customer Service	11,62%	12,53%	13,61%
 Colaboração	12,39%	13,85%	13,70%
 Devoluções	12,68%	-	-

Top 10 perguntas mais importantes para as Parafarmácias

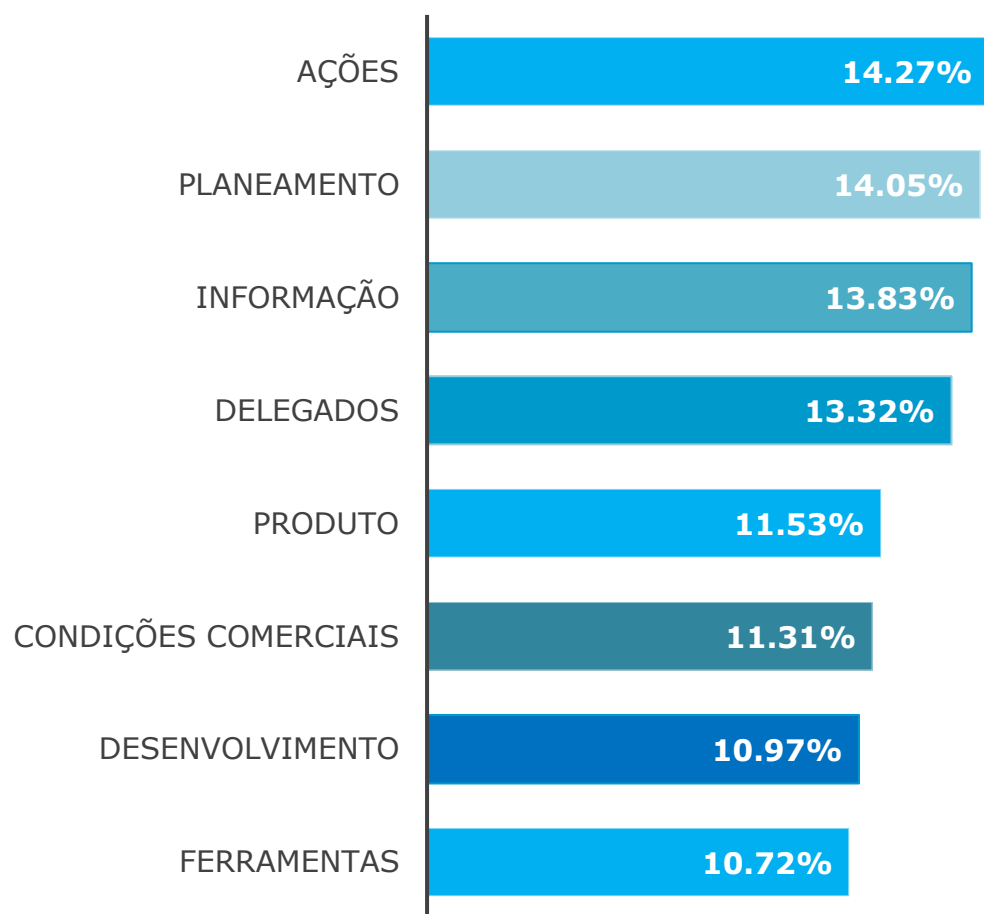
Prioridades das Parafarmácias – Relação Comercial

Grupo	Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2018	Importância 2017	Evol. Importância
Sortido	1 Competitividade das condições comerciais (Descontos, pedido mínimo, etc)	9,00	10,00 (1º)	▼
Promoções	2 Planeamento e apresentação com antecedência das ações promocionais	8,75	7,50 (9º)	▲
Desenvolvimento da Categoria	3 Capacidade de se adaptar às especificidades da Parafarmácia (tamanho, situação, etc) para propor ações personalizadas	8,50	9,17 (2º)	▼
Desenvolvimento da Categoria	4 Número de ações realizadas na Parafarmácia para aumentar as vendas	8,50	8,33 (4º)	▲
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	4 Oferece informação atualizada das alterações do produto (altas, baixas, preços, etc)	8,50	8,33 (4º)	▲
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	6 Os interlocutores comerciais realizam de forma correta as suas funções	8,13	6,67 (15º)	▲
Desenvolvimento da Categoria	7 Qualidade das ações propostas na Parafarmácia para aumentar as vendas	8,00	8,33 (4º)	▼
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	8 Facilidade e boa relação comercial dos interlocutores	7,50	7,50 (9º)	▶
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	8 Qualidade da formação oferecida pelo laboratório	7,50	7,50 (9º)	▶
Promoções	8 Antecedência com o laboratório partilha/avisa as incidências relacionadas com a falta de stock	7,50	7,50 (9º)	▶
Sortido	8 Dispõe de marcas fortes e conhecidas	7,50	7,50 (9º)	▶









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



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



A evolução no nível de importância de cada um dos subgrupo, de 2016 a 2018.












	2016	2017	2018
 Informação	13,52%	13,47%	13,83%
 Ações	12,52%	14,18%	14,27%
 Delegados	13,02%	12,19%	13,32%
 Ferramentas	12,02%	10,78%	10,72%
 Planeamento	13,02%	12,76%	14,05%
 Desenvolvimento	11,52%	12,05%	10,97%
 Produto	12,02%	11,34%	11,53%
 Condições Comerciais	12,35%	13,23%	11,31%



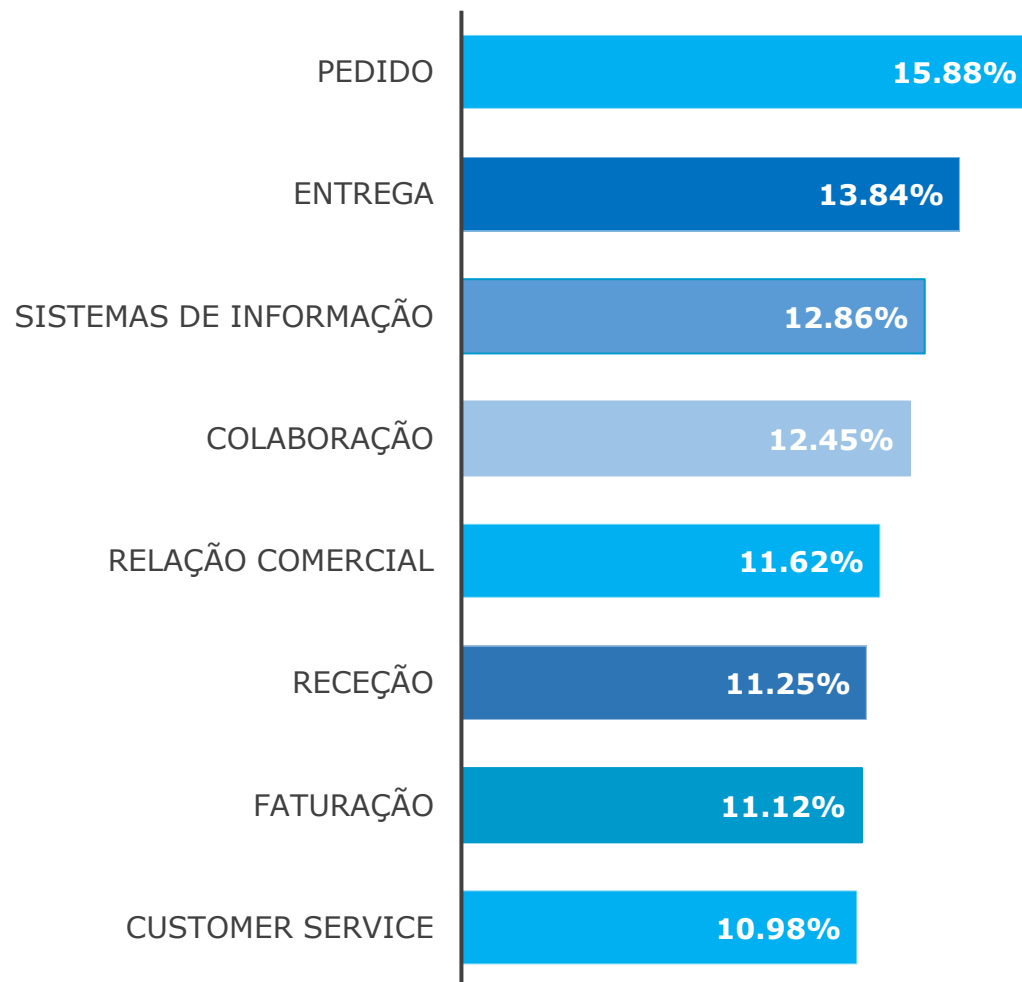


Top 10 perguntas mais importantes para os Armazenistas









Prioridades dos Armazenistas

Grupo	Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2018	Importância 2017	Evol. Importância
 Pedido	1 Erros entre referências pedidas e referências recebidas	9,58	10,00 (1º)	▼
 Pedido	2 Erros entre quantidades pedidas e quantidades recebidas	8,75	10,00 (1º)	▼
 Pedido	3 Roturas de stocks com as mesmas referências ou marcas	8,75	9,17 (5º)	▼
 Entrega	3 Prazo de entrega estabelecido pelo laboratório (Lead Time)	8,75	9,17 (5º)	▼
 Entrega	5 Correto controlo da temperatura dos medicamentos durante o transporte	8,33	10,00 (1º)	▼
 Sistemas de Informação	6 Grau de capacidade do laboratório para se adaptar às suas necessidades EDI	7,92	8,33 (15º)	▼
 Pedido	7 Gestão logística inversa (devoluções)	7,50	9,17 (5º)	▼
 Colaboração	7 Realização de reuniões periódicas para seguimento dos KPI's de Nível de Serviço	7,50	9,17 (5º)	▼
 Entrega	9 Flexibilidade do laboratório para satisfazer pedidos urgentes ou imprevistos	7,50	8,33 (15º)	▼
 Entrega	10 Proatividade do laboratório na hora de avisar pedidos com incidências por falta de stock	7,50	7,50 (28º)	▶
 Colaboração	10 Solidez da relação criada com o seu departamento de logística/compras	7,50	7,50 (28º)	▶

O **peso de cada grupo** foi calculado em função da importância expressada 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 2018.

	2016	2017	2018
 Pedido	16,48%	14,34%	15,88%
 Entrega	16,10%	13,12%	13,84%
 Receção	11,34%	12,16%	11,25%
 Faturação	13,11%	10,96%	11,12%
 Sistemas de Informação	14,04%	12,33%	12,86%
 Customer Service	14,04%	11,95%	10,98%
 Colaboração	14,89%	12,83%	12,45%
 Relação Comercial	-	12,33%	11,62%



TENDÊNCIAS ARMazenISTAS

--- ● **TRANSPARÊNCIA E CONFIANÇA**

--- ● **OPERADORES LOGÍSTICOS**

--- ● **PLATAFORMA B2B**

--- ● **DIRETIVA DOS MEDICAMENTOS
FALSIFICADOS E SERIALIZAÇÃO**

--- ● **ETIQUETA LOGÍSTICA**

--- ● **GDP's**

--- ● **GRUPOS DE FARMÁCIAS**

--- ● **NECESSIDADES REAIS DAS
FARMÁCIAS**

--- ● **LOGÍSTICA INVERSA**

--- ● **PESSOAS**

--- ● **PLAYERS**

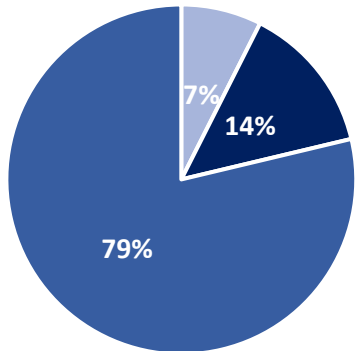
--- ● **MULTICANAL**

--- ● **DESCONTOS**



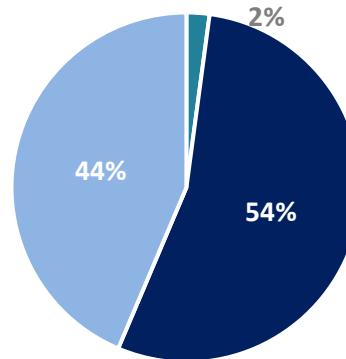
Amostra de 200 Farmácias de Oficina

 **Localização**



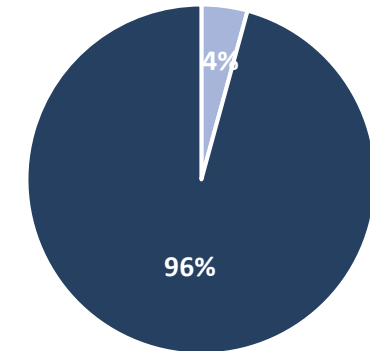
■ Costeira ■ Rural ■ Urbana

 **Horário**



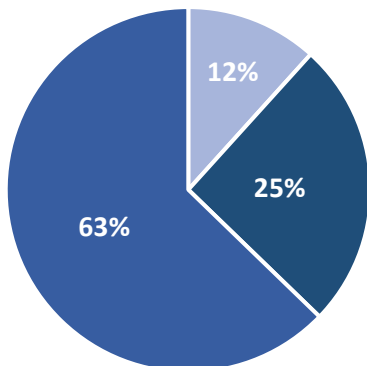
■ Até 8h ■ Entre 8 e 12h ■ Mais de 12h

 **Empregados**



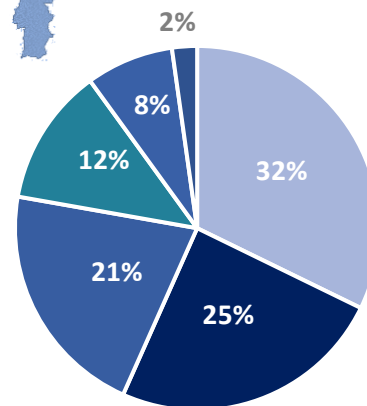
■ Entre 4 e 5 empregados ■ Mais de 5 empregados

 **Superfície**



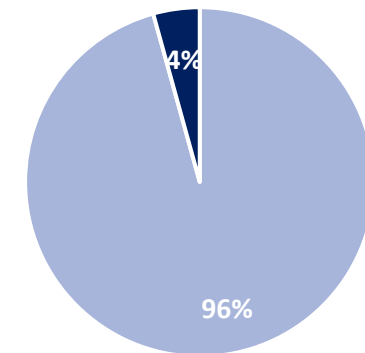
■ Entre 71m2 e 90m2 ■ Entre 91m2 e 120m2 ■ Mais de 120m2

 **Zona geográfica**



■ Norte
■ Centro
■ AM de Lisboa
■ Alentejo
■ Algarve
■ Ilhas











Pertence a grupo de farmácias?



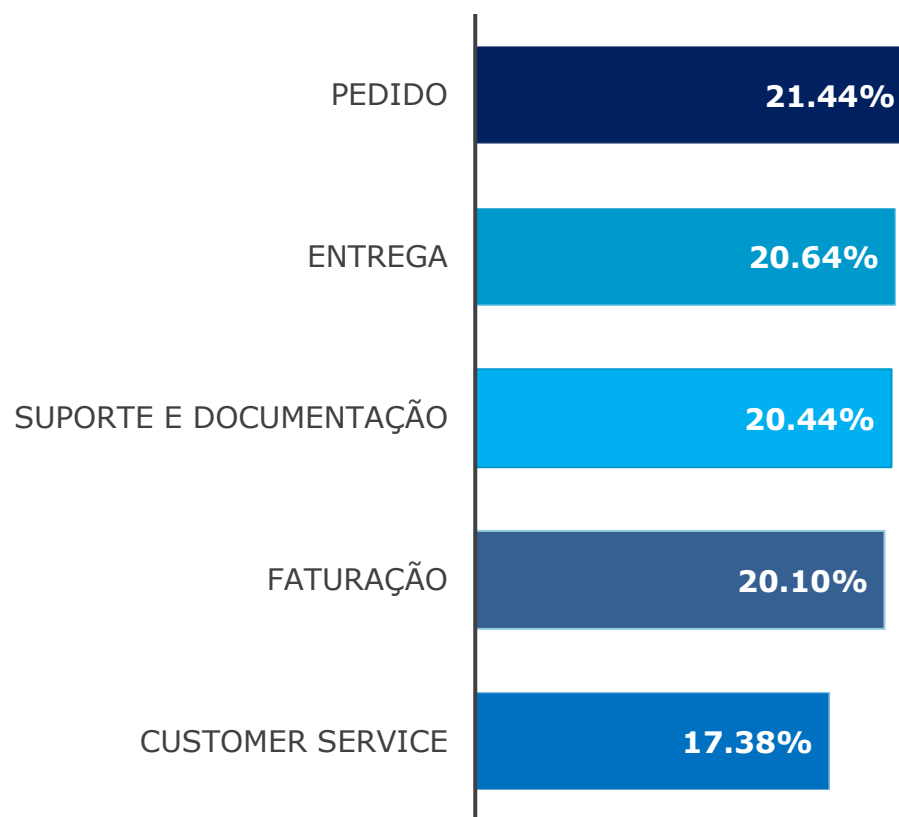
■ Sim ■ Não

Top 10 perguntas mais importantes para as Farmácias de Oficina







Prioridades das Farmácias de Oficina – Nível de Serviço Logístico

Grupo	Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2018	Importância 2017	Evol. Importância
 Pedido	1 Os produtos são entregues com uma data de validade curta	9,44	9,01 (3º)	▲
 Entrega	2 Prazo de entrega real desde que se realiza o pedido até que chega o produto	9,39	8,26 (11º)	▲
 Faturação	3 Erros de faturas (quantidades, referências, preços)	9,28	9,16 (1º)	▲
 Pedido	4 Rapidez e eficiência na gestão da logística inversa (devoluções)	9,26	9,10 (2º)	▲
 Suporte e Documentação	5 O produto chega em mau estado, estragado, sujo, etc	8,96	8,65 (5º)	▲
 Entrega	6 Prazo de entrega real das campanhas promocionais	8,80	8,46 (7º)	▲
 Faturação	7 Gestão de notas de crédito de devoluções	8,70	8,71 (4º)	▼
 Pedido	8 Erros entre pedido solicitado e encomenda entregue	8,54	8,46 (7º)	▲
 Suporte e Documentação	9 Clareza e conteúdo das faturas/notas de encomenda	8,35	8,54 (6º)	▼
 Faturação	10 Clareza e conteúdo das faturas	8,24	8,31 (9º)	▼

O **peso de cada grupo** foi calculado em função da importância expressada 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 2018.

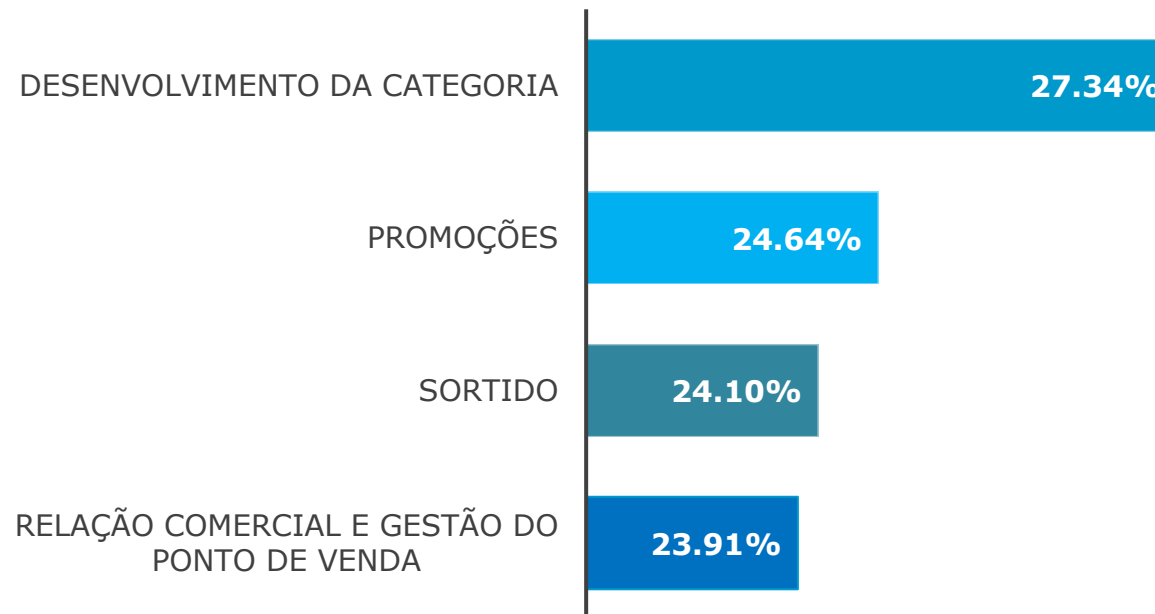
	2016	2017	2018
 Pedido	18,07%	17,35%	21,44%
 Entrega	16,10%	16,56%	20,64%
 Suporte e Documentação	17,30%	17,07%	20,44%
 Customer Service	13,23%	14,20%	17,38%
 Faturação	17,03%	16,76%	20,10%
 Devoluções	18,26%	18,07%	-

Top 10 perguntas mais importantes para as Farmácias de Oficina

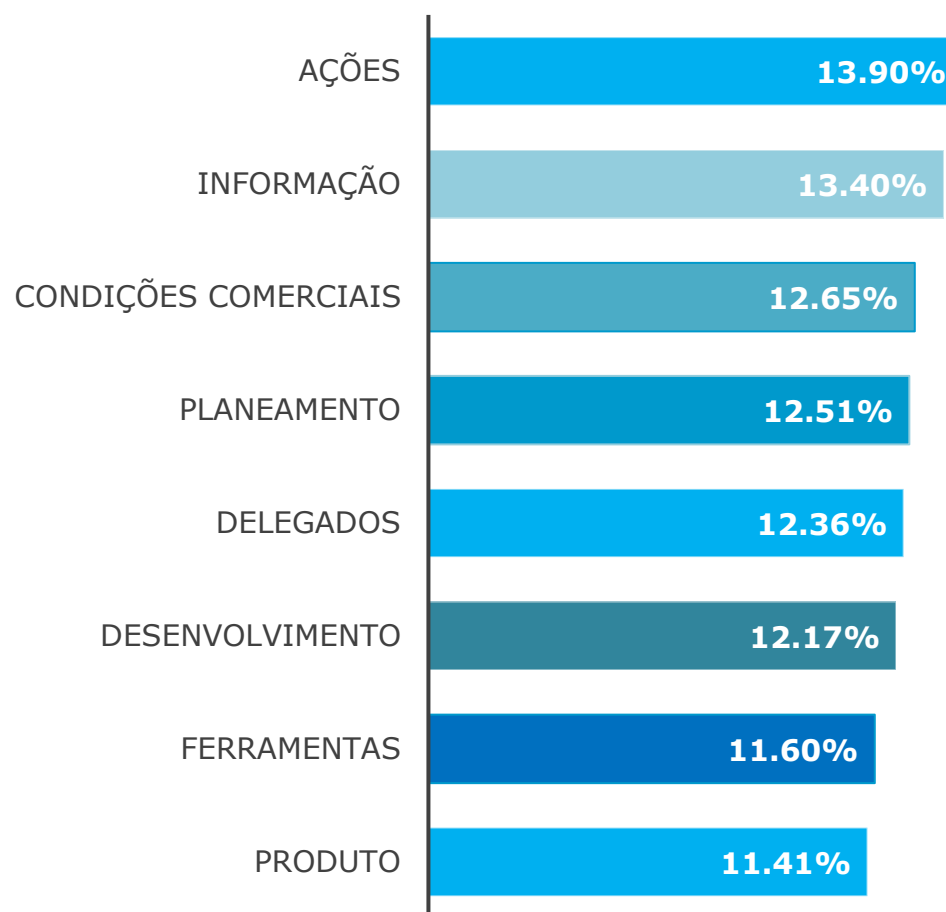
Prioridades das Farmácias de Oficina – Relação Comercial

Grupo	Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2018	Importância 2017	Evol. Importância
Desenvolvimento da Categoria	1 Qualidade das ações propostas na farmácia para aumentar as vendas	8,75	8,38 (3º)	▲
Sortido	2 Competitividade das condições comerciais (Descontos, pedido mínimo, etc.)	8,70	8,91 (1º)	▼
Desenvolvimento da Categoria	3 Capacidade de se adaptar às especificidades da farmácia (tamanho, situação, etc.) para propor ações personalizadas	8,67	8,26 (5º)	▲
Desenvolvimento da Categoria	4 Número de ações realizadas na farmácia para aumentar as vendas	8,56	8,59 (2º)	▼
Promoções	5 As promoções são fáceis de entender pelos clientes (simples, claras e fácil de entender)	8,22	7,99 (9º)	▲
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	6 O perfil dos delegados ajusta-se às necessidades da farmácia (venda, formação, etc.)	8,14	8,15 (6º)	▼
Desenvolvimento da Categoria	7 Informação facilitada sobre as tendências de mercado e o perfil do consumidor	8,03	8,09 (8º)	▼
Promoções	8 Antecedência com que partilha/avisa as incidências relacionadas com a falta de stock	8,01	8,14 (7º)	▼
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	9 Oferece informação atualizada das alterações do produto (altas, baixas, preços, etc.)	7,93	7,83 (12º)	▲
Relação Comercial e Gestão do Ponto de Venda	10 Proatividade e propostas de ações de melhoria para a gestão dos pontos de venda e linear	7,82	7,65 (15º)	▲









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



O **peso de cada subgrupo** foi calculado em função da importância expressada 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 2018.

	2016	2017	2018
 Informação	11,89%	13,11%	13,40%
 Ações	13,80%	13,60%	13,90%
 Delegados	12,64%	12,56%	12,36%
 Ferramentas	13,01%	11,48%	11,60%
 Planeamento	12,70%	12,85%	12,51%
 Desenvolvimento	12,21%	11,94%	12,17%
 Produto	11,71%	11,84%	11,41%
 Condições Comerciais	12,05%	12,61%	12,65%



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