

Impacto do atendimento digital no comportamento de compra na Farmácia com Manipulação na Cidade de São Paulo



UNIVERSIDADE
FERNANDO PESSOA
WWW.UFP.PT

FABIO DE MATOS MARTINS - 37655 |
CIÊNCIAS EMPRESARIAIS - 2023



MERCADO MAGISTRAL

BRASIL

R\$ 8,3 BILHÕES EM 2020

ANFARMAG (2021)

8.391 UNIDADES EM 2021

ANFARMAG (2022)

PARTICIPAÇÃO FUNDAMENTAL NO COMBATE A PANDEMIA

NOVAS FORMULAÇÕES, ADEQUAÇÃO DE DOSES E FORMAS FARMACÊUTICAS

MAIOR CONGRESSO PARA FARMÁCIAS DE MANIPULAÇÃO DO MUNDO

CONGRESSO CONSULFARMA



UNIVERSIDADE
FERNANDO PESSOA

WWW.UFP.PT

SÃO PAULO - SP

CURIOSIDADES

POPULAÇÃO: 12.396.372

IBGE (2012)

QUINTA CIDADE EM NÚMEROS DE MUSEUS DO MUNDO

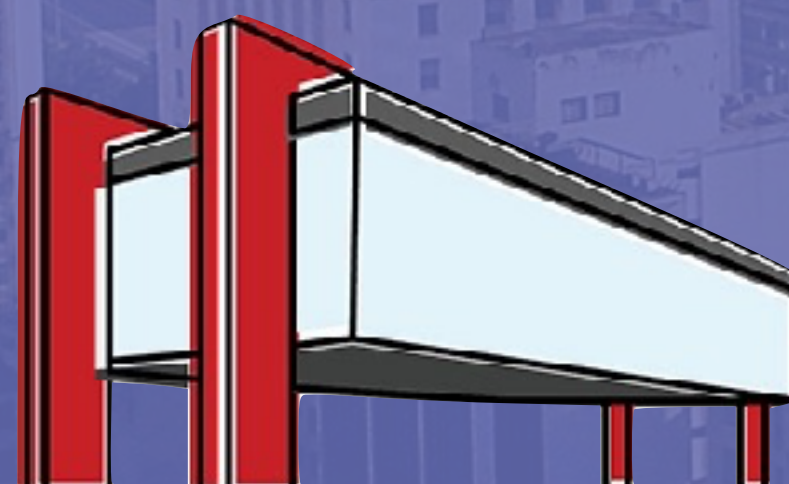
MAIS DE 110 MUSEUS ALÉM DE 160 TEATROS

SEGUNDA CIDADE QUE CONSOME MAIS PIZZA DO MUNDO

MAIS DE 700 PIZZAS POR MINUTO (SPCVB)

CAPITAL MUNDIAL DOS HELICÓPTEROS

MAIS DE 410 EM TODA A CIDADE



UNIVERSIDADE
FERNANDO PESSOA

WWW.UFP.PT

HISTÓRIA...

A FARMÁCIA DE MANIPULAÇÃO NO BRASIL REMONTA O PERÍODO COLONIAL

EM 1811 D. JOÃO VI FUNDOU A BOTICA REAL MILITAR

PRIMEIRA METADE DO SÉC. XIX SURGIRAM OS PRIMEIROS CURSOS NO CAMPO FARMACÊUTICO

INÍCIO DO SÉC. XX AS FARMÁCIAS DE MANIPULAÇÃO COMEÇARAM A SE POPULARIZAR NO BRASIL

A PROFISSÃO DE FARMACÊUTICO FOI REGULAMENTADA EM 19 DE JANEIRO DE 1931



ATENDIMENTO DIGITAL



EM 2013 AS FARMÁCIAS COMEÇAM A UTILIZAR O WHATSAPP™ NO ATENDIMENTO

EM 2020 O ATENDIMENTO DIGITAL SE TORNA O PRINCIPAL CANAL DE VENDAS DAS FARMÁCIAS

EM 2021 FOI REGULAMENTADA A PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA NO BRASIL

EM 2022 FOI REGULAMENTADA A NORMATIZAÇÃO DA TELESSAÚDE NO BRASIL



UNIVERSIDADE
FERNANDO PESSOA

WWW.UFP.PT

MERCADO MAGISTRAL

SÃO PAULO - SP

275 UNIDADES

AMOSTRA:

33 UNIDADES RESPONDERAM A PESQUISA

24% DA BASE DE FARMÁCIAS REGISTRADAS (CNPJ) NA CIDADE

13 QUESTÕES - VIA FORMULÁRIO ELETRÔNICO



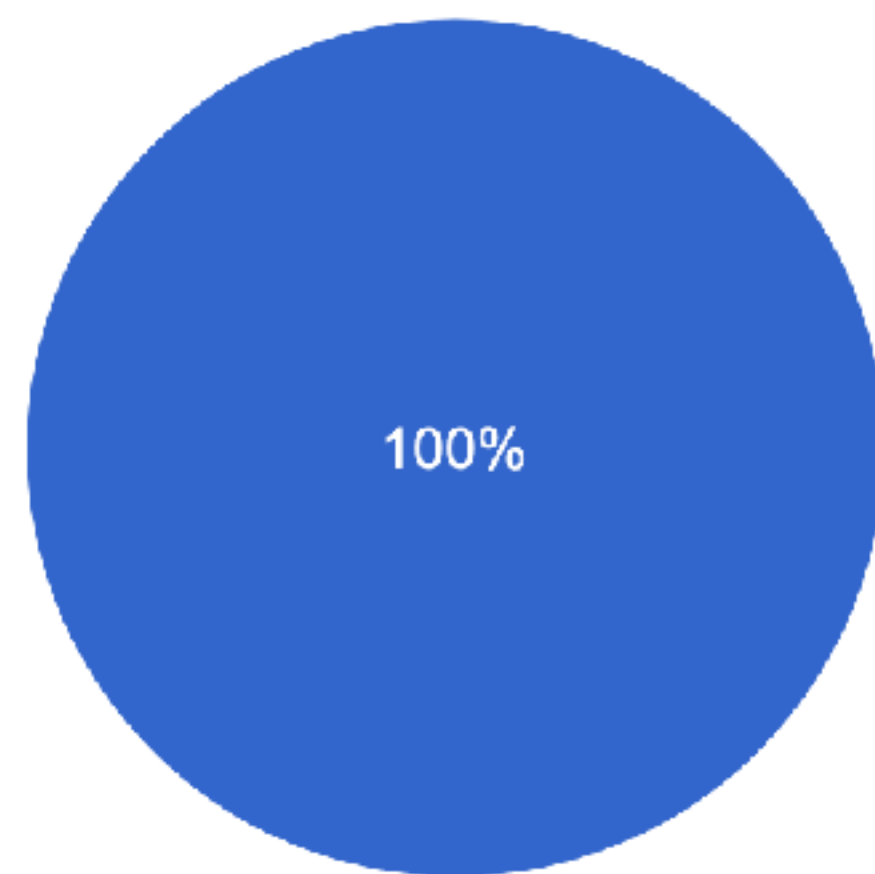
UNIVERSIDADE
FERNANDO PESSOA

WWW.UFP.PT

NÚMEROS:

Utiliza o WhatsApp™ como ferramenta de atendimento e vendas?

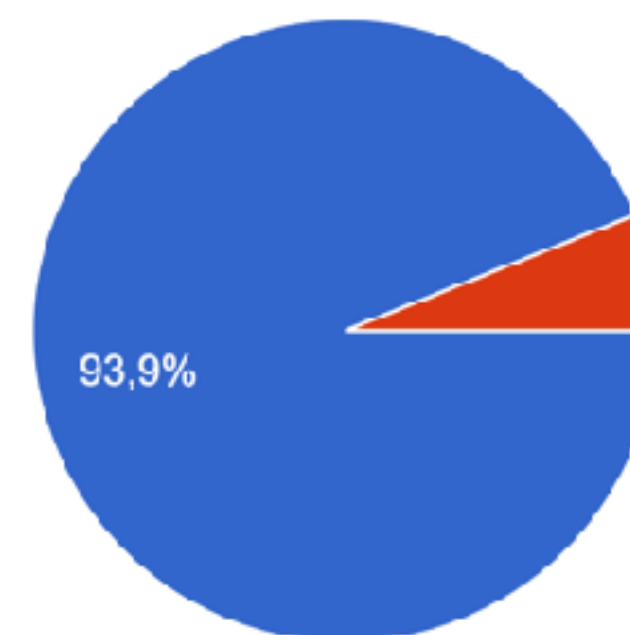
33 respostas



● Sim
● Não

Utiliza o WhatsApp™ como ferramenta de telessaúde e ou atendimento farmacêutico

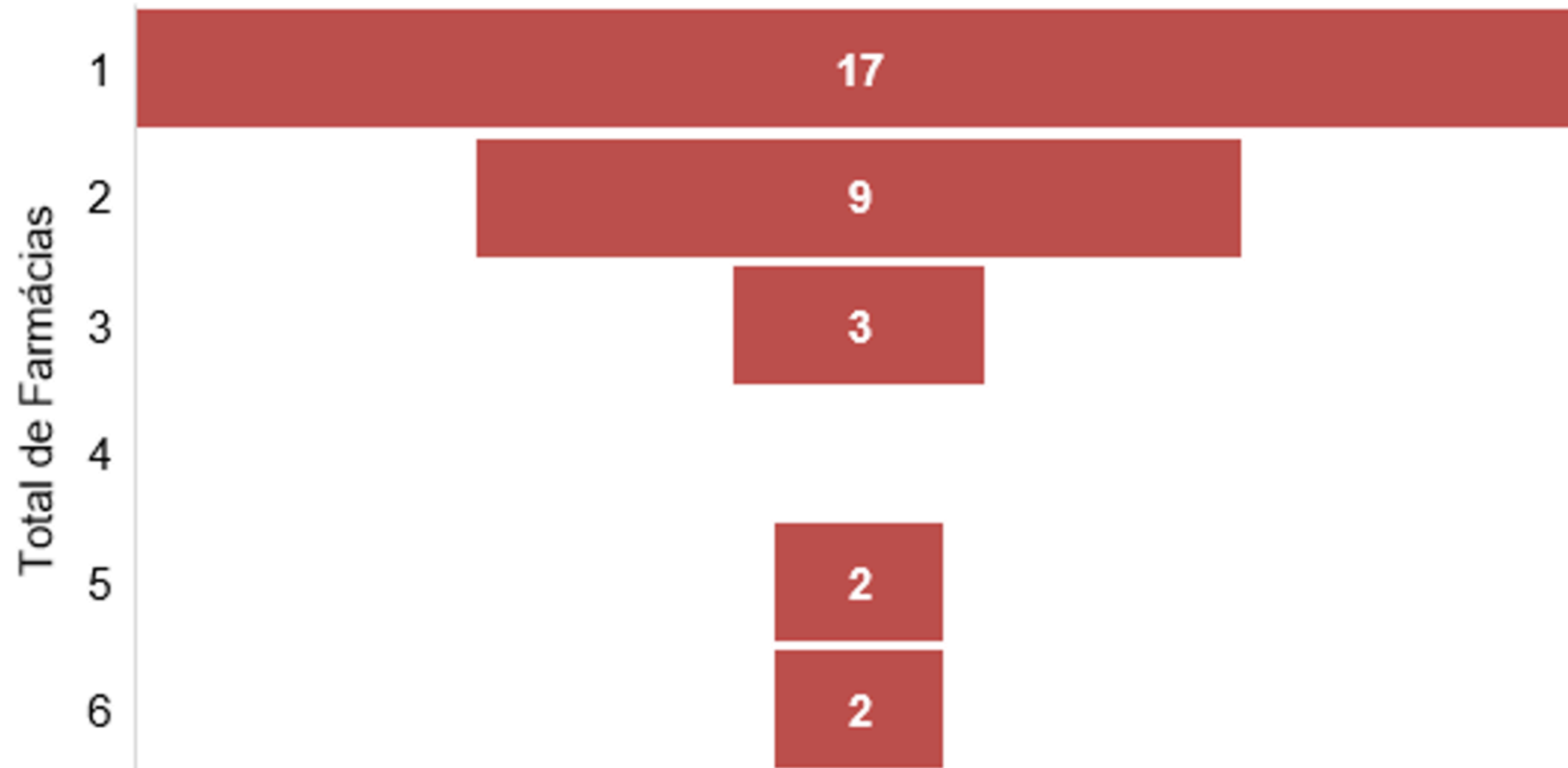
33 respostas



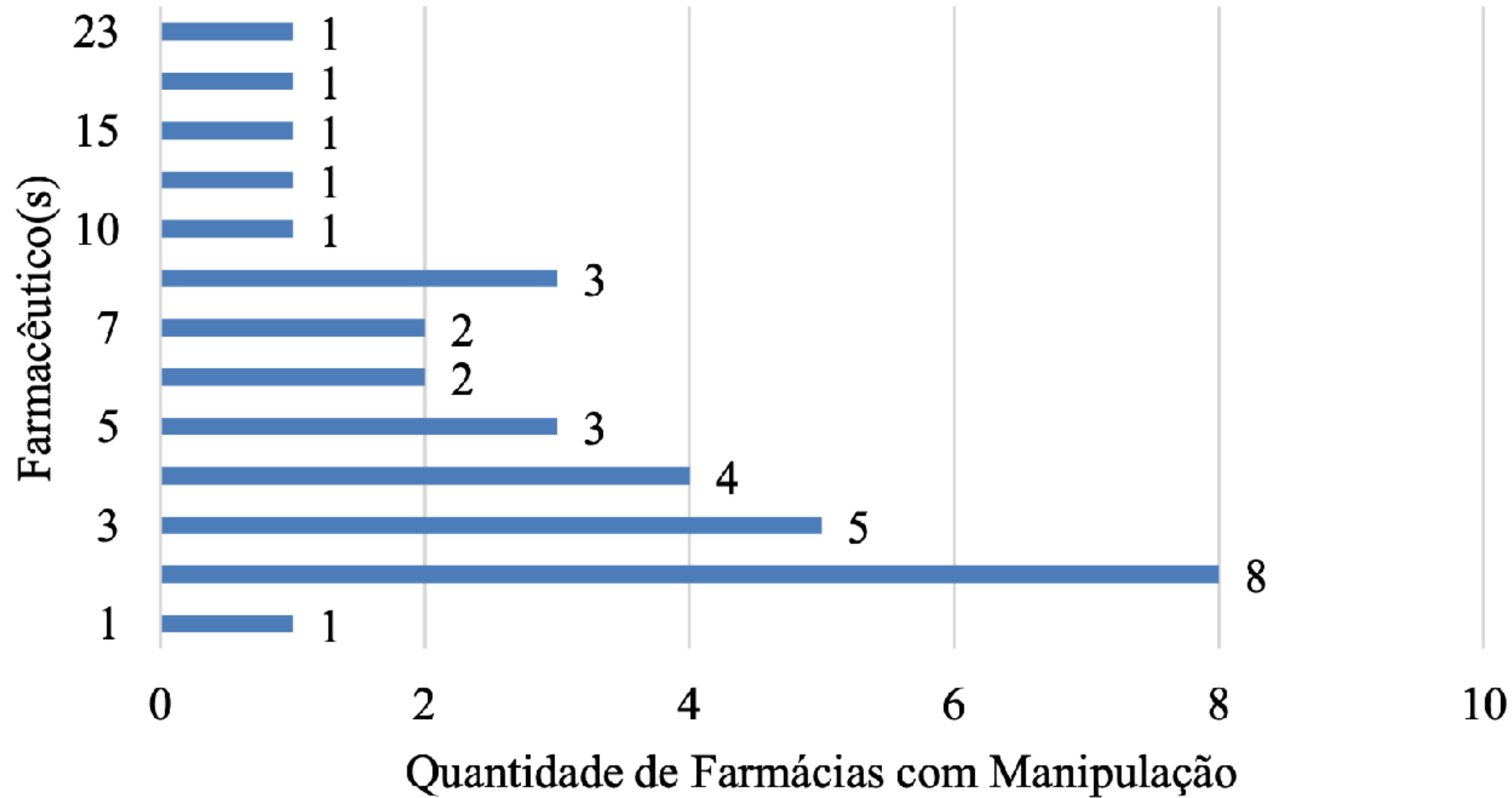
● Sim
● Não

NÚMEROS:

Quantas unidades sua farmácia de manipulação possui?



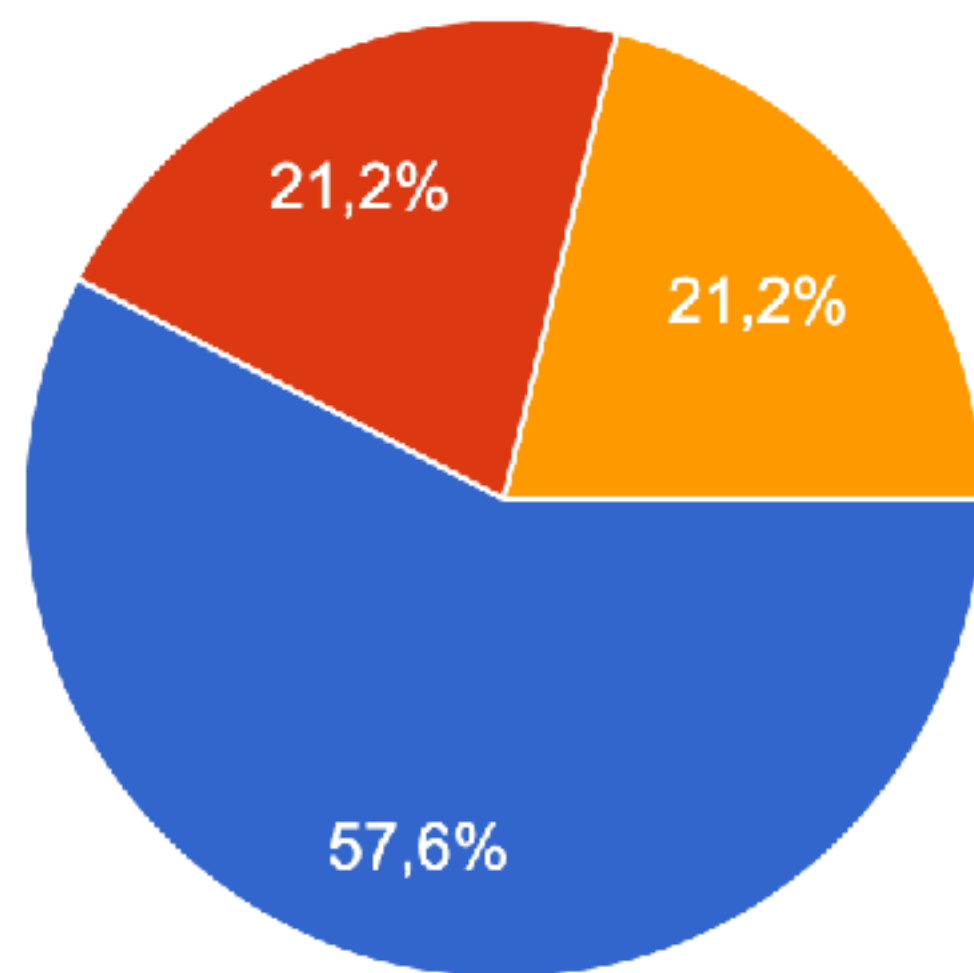
NÚMEROS:



NÚMEROS:

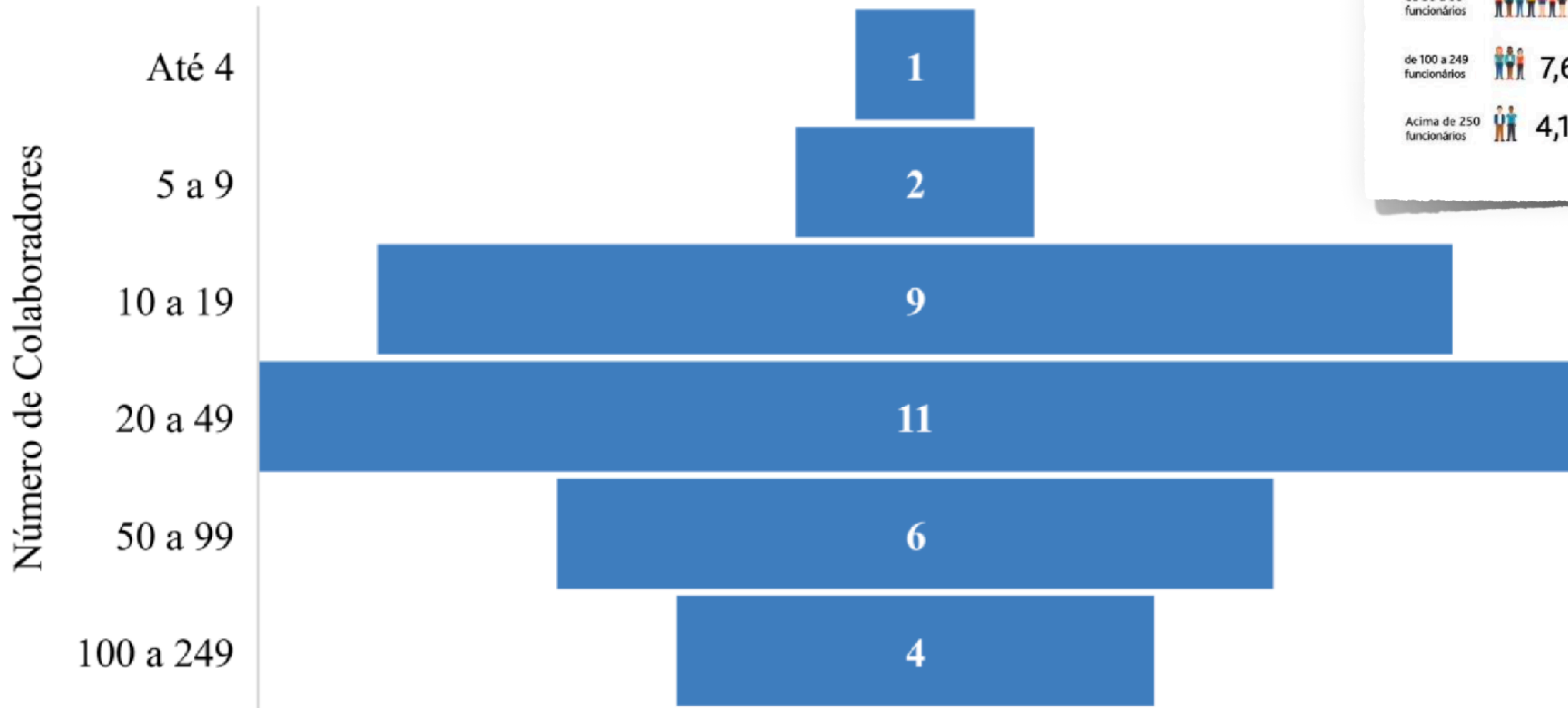
Existe um canal de atendimento via WhatsApp dedicado a Garantia da Qualidade no processo de vendas da sua farmácia com manipulação?

33 respostas

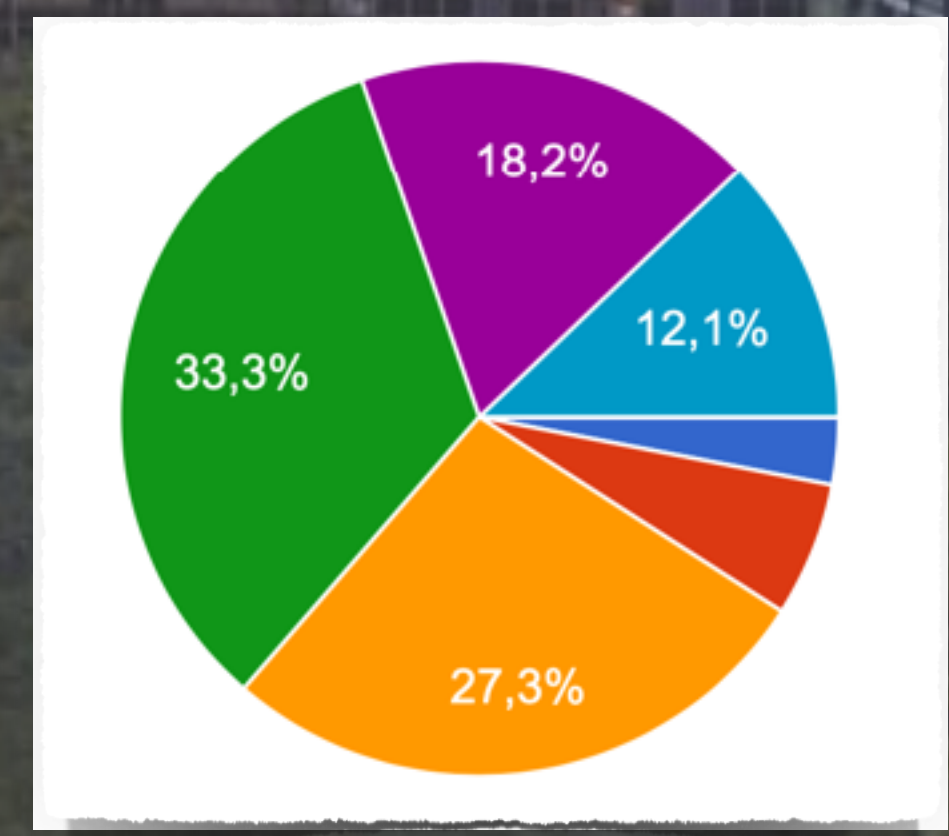
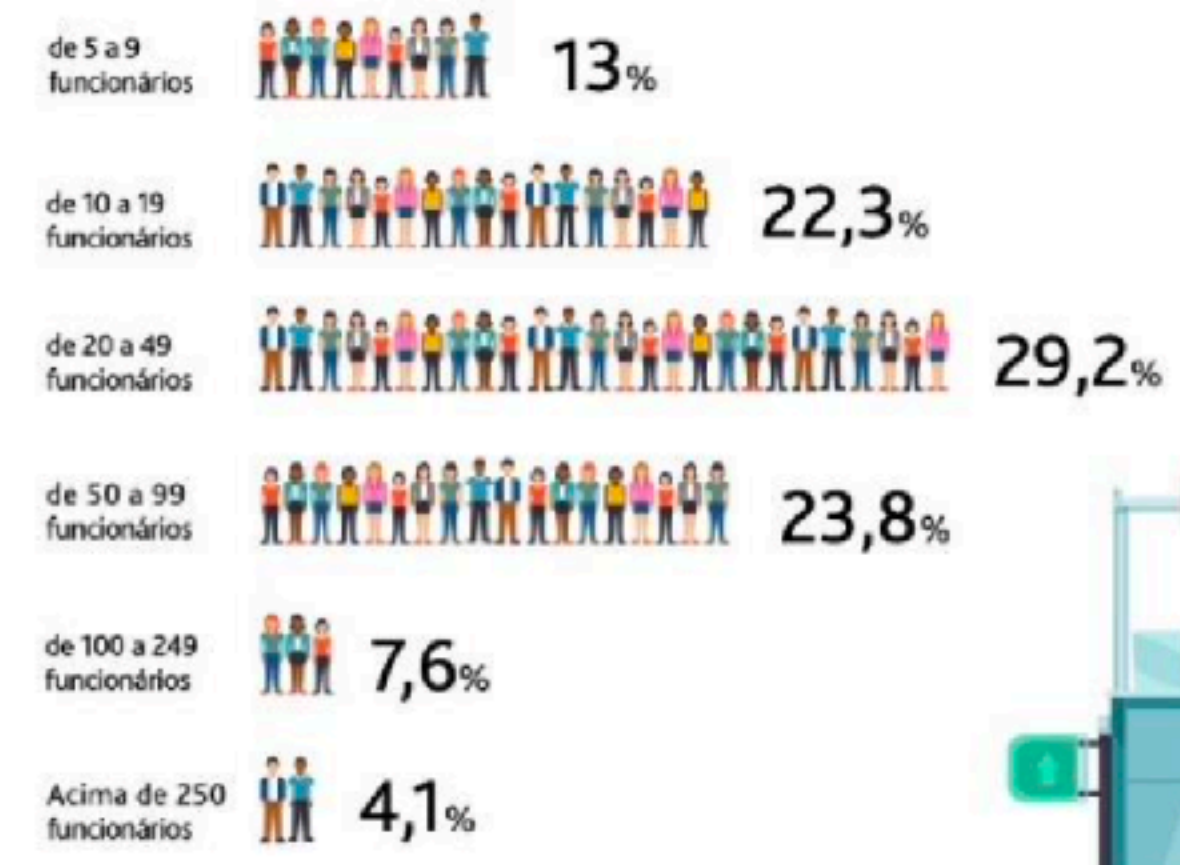


- Sim, mesmo número do atendimento convencional
- Sim, número diferente
- Não possui

NÚMEROS:



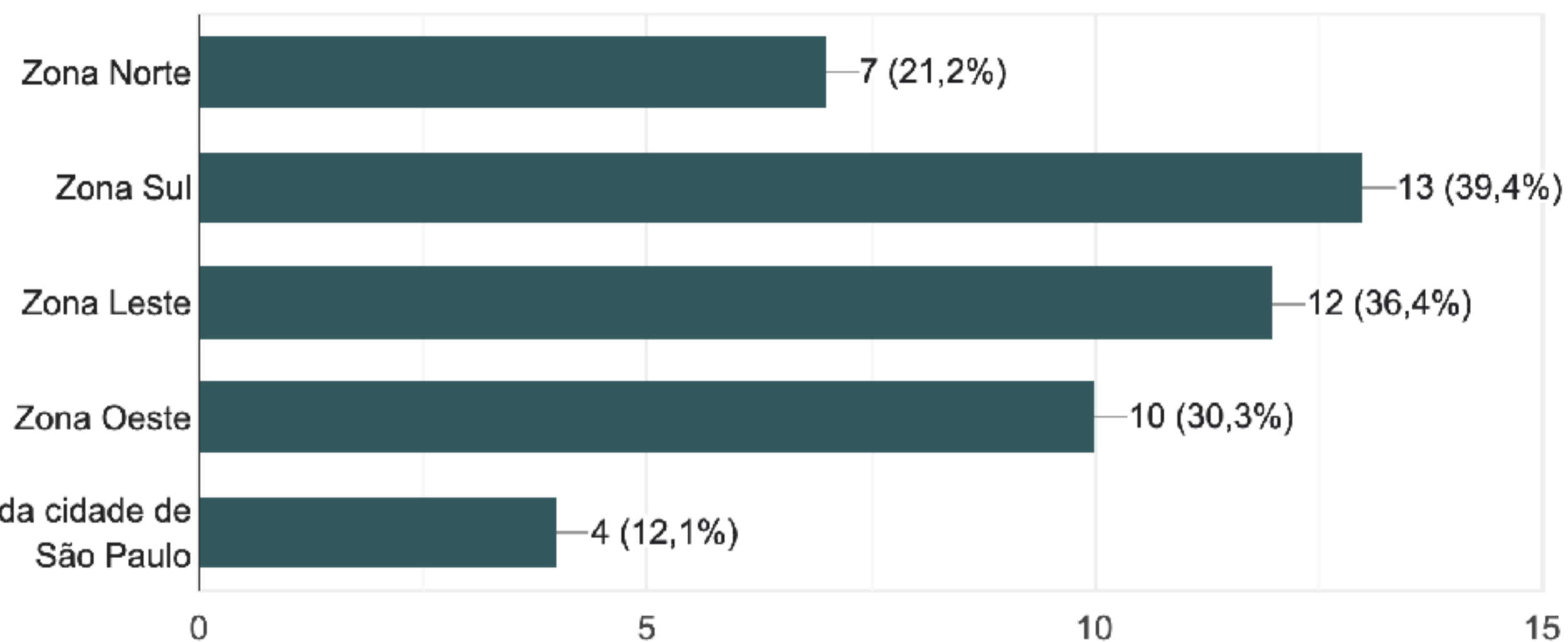
NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS POR TAMANHO DE EMPRESA



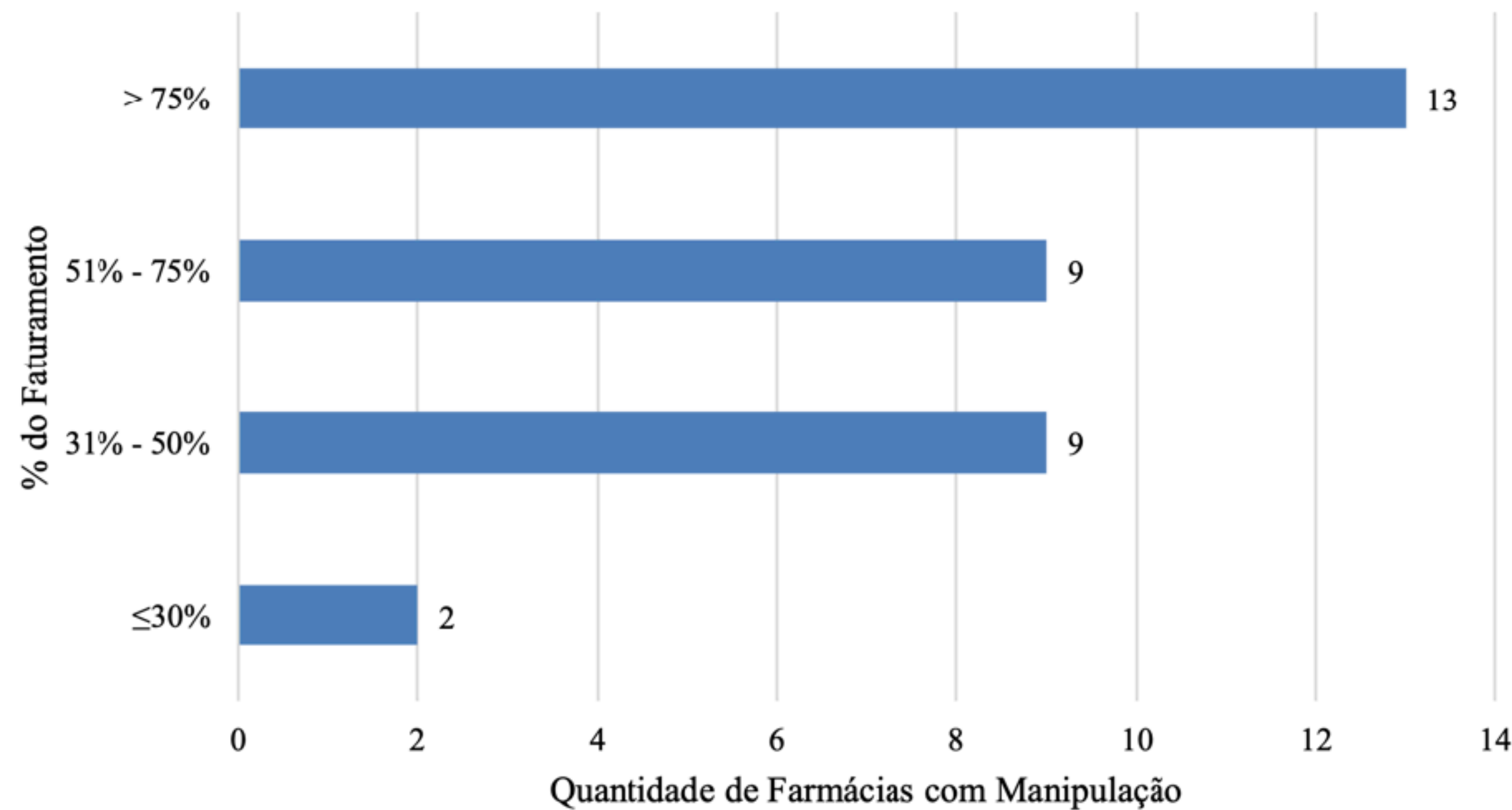
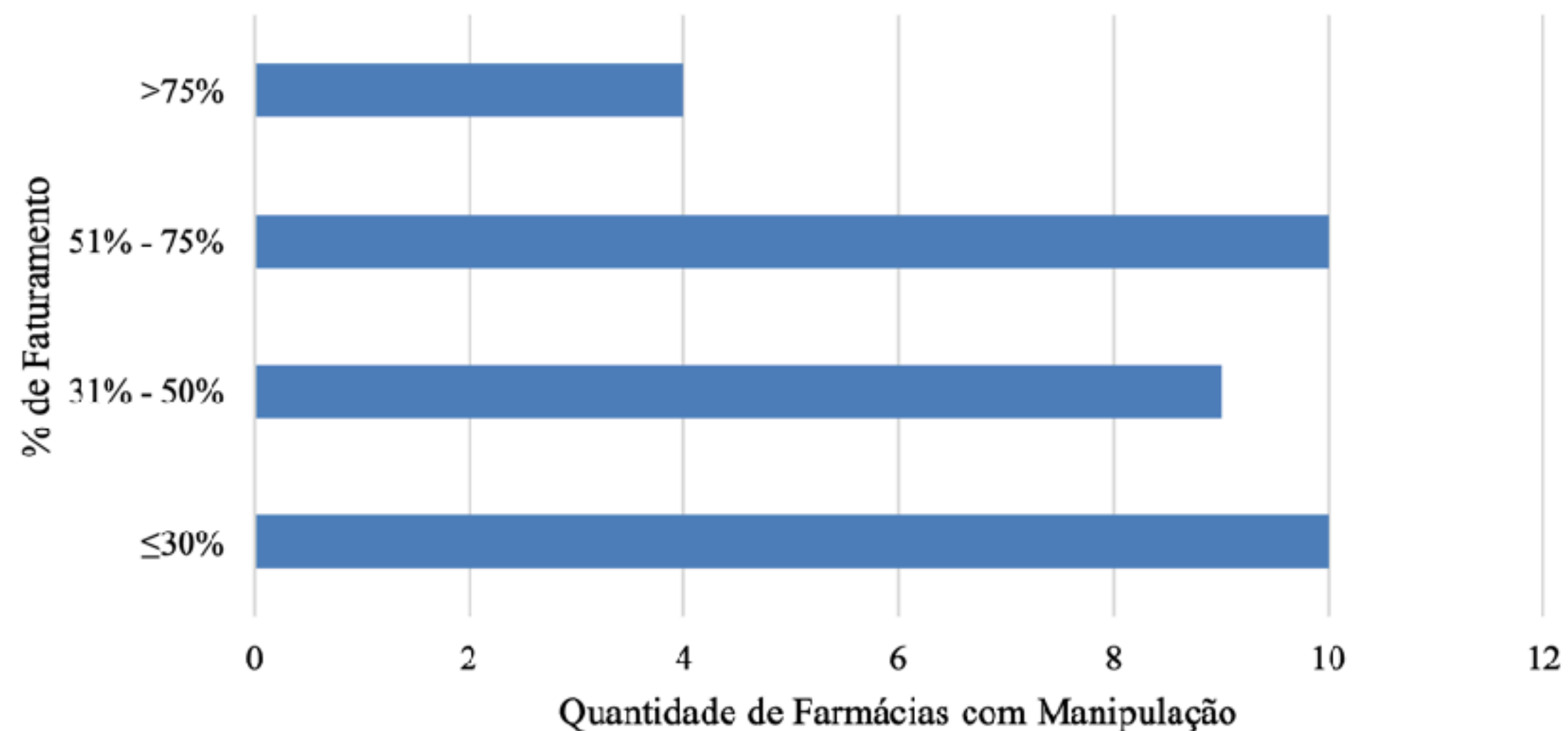
NÚMEROS:

Onde está(ão) localizada(s) a(s) unidade(s) da sua farmácia com manipulação em São Paulo?

33 respostas

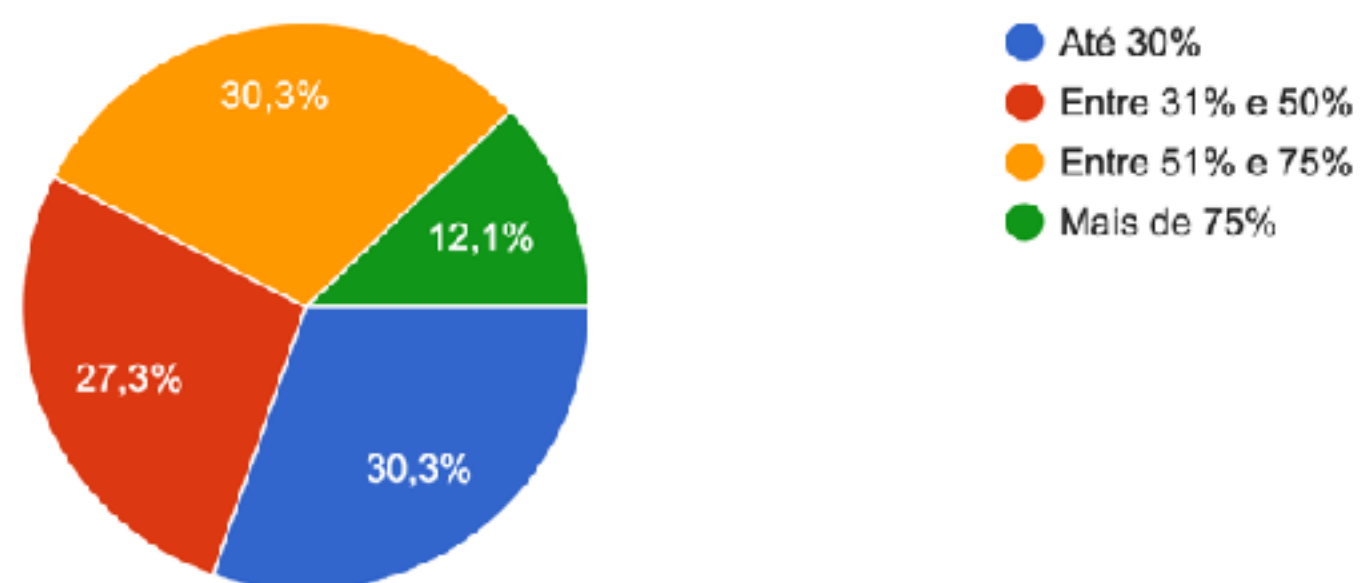


NÚMEROS:



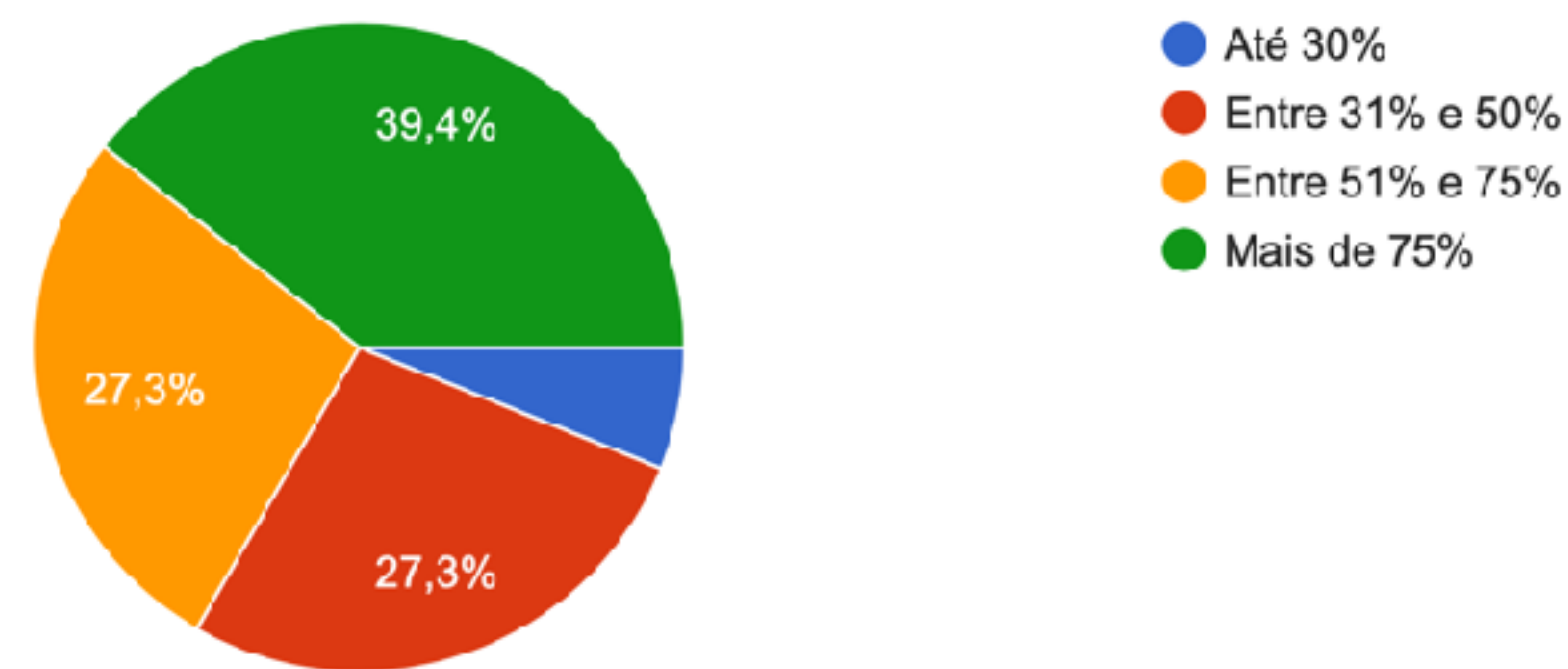
Até o ano de 2019, qual era o percentual do faturamento do atendimento digital de sua(s) farmácia(s) com manipulação?

33 respostas



Qual a porcentagem do faturamento total de sua(s) farmácia(s) com manipulação vem do atendimento digital atualmente?

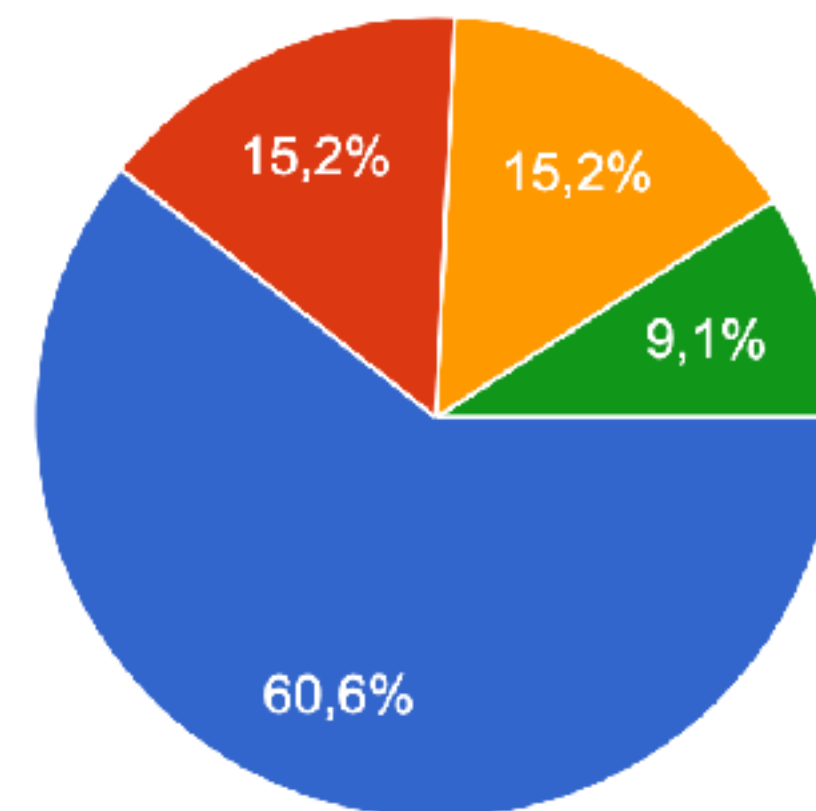
33 respostas



NÚMEROS:

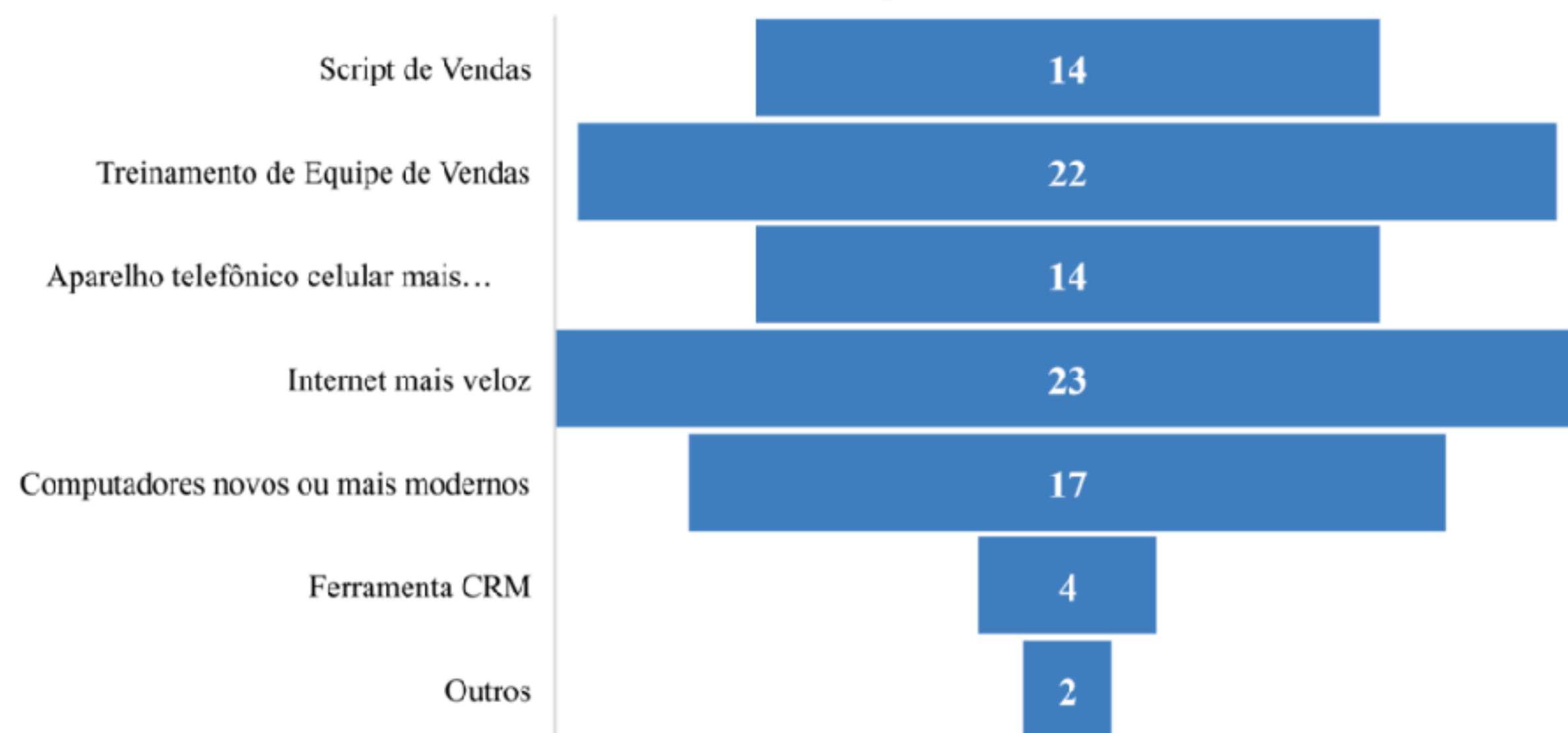
Você investiu em alguma ferramenta digital para gestão e controle do atendimento digital em sua farmácia com manipulação?

33 respostas



- Investi em ferramenta de gestão de mensagem integrada ao ERP (sistema)
- Investi em ferramenta de gestão de mensagens independente
- Utilizo o WhatsApp na versão web em até 4 máquinas
- Utilizo o WhatsApp no aparelho telefônico celular

Você investiu em ferramenta(s) exclusiva(s) para o atendimento digital de sua farmácia com manipulação?



INFRAESTRUTURA

OMNI CHANNEL

CAPACITAÇÃO EM VENDAS



CENÁRIO:

COMPARAÇÃO:

PORTUGAL:

10,35 MILHÕES DE HAB (INE)

111,6 HAB/KM²

SÃO PAULO:

12,33 MILHÕES (IBGE)

7.398,26 HAB/KM²



“Tenho todos os sonhos
do mundo!”

Fernando Pessoa



UNIVERSIDADE
FERNANDO PESSOA

WWW.UFP.PT