



Instituto Axxus

**PESQUISA**

**FARMÁCIAS INDEPENDENTES**

NOVEMBRO/2021



## OBJETIVOS

Esta pesquisa teve como objetivos, verificar o grau de digitalização e do uso de novas tecnologias pelas farmácias independentes\*.

\* Foram concebidas como farmácias independentes aquelas que não integram agrupamentos, como franquias, licenciamentos de marca, associações e redes corporativas.



AS ATIVIDADES PARA REALIZAÇÃO  
DESTA PESQUISA, EM OUTUBRO E  
NOVEMBRO DE 2021, SEGUIRAM  
RIGOROSAMENTE OS PROTOCOLOS DE  
SEGURANÇA E DE ORIENTAÇÃO GERAL  
PARA PREVENÇÃO DA COVID-19

# AMOSTRA

REGIÃO	%	ENTREVISTAS
SUDESTE	51%	214
SUL	17%	71
NORTE	5%	21
NORDESTE	18,5%	78
CENTRO OESTE	8,5%	36
TOTAL ENTREVISTAS	100,0%	420

420 Farmácias Independentes

Nível de confiança: 95%

Margem de erro: 4%

# EQUIPE TÉCNICA

1 Pesquisador e Responsável Técnico

5 Professores coordenadores regionais - 40 entrevistadores\*

\*Alunos de mestrado e doutorado, das Universidades mencionadas abaixo, com experiência em pesquisa investigativa.



# ÁREA GEOGRÁFICA

NORTE	NORDESTE	CENTRO-OESTE	SUDESTE	SUL
BELÉM MANAUS MACAPÁ	SALVADOR MACEIÓ RECIFE FORTALEZA	CAMPO GRANDE CUIABÁ DISTRITO FEDERAL GOIÂNIA	SÃO PAULO RIO DE JANEIRO BELO HORIZONTE VITÓRIA	PORTO ALEGRE FLORIANÓPOLIS CURITIBA

## EQUIPE

5 supervisores

40 entrevistadores

- 20 Sudeste
- 07 Sul
- 02 Norte
- 07 Nordeste
- 04 Centro Oeste

Pesquisa realizada em 18  
cidades das cinco  
macrorregiões brasileiras.



# METODOLOGIA

Pesquisa qualitativa, investigativa com interação direta, presencial, entre entrevistador e entrevistado.



Preenchimento do questionário em APP integrado a Plataforma do INSTITUTO AXXUS.



**RESUMO**

**DOS RESULTADOS**



# REGISTRO DAS FALTAS

		2-Como são registradas ou geradas as faltas de produtos na sua farmácia?		
REGIÃO	ENTREVISTAS	Manualmente	Sistema	NSR
SUDESTE	214	172	42	0
SUL	71	67	4	0
NORTE	21	20	1	0
NORDESTE	78	72	6	0
CENTRO OESTE	36	32	4	0
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>420</b>	<b>363</b>	<b>57</b>	<b>0</b>
REGIÃO	%	Manualmente	Sistema	NSR
SUDESTE	51%	80%	20%	0%
SUL	17%	94%	6%	0%
NORTE	5%	95%	5%	0%
NORDESTE	18,5%	92%	8%	0%
CENTRO OESTE	8,5%	89%	11%	0%
<b>TOTAL % ENTREVISTAS</b>	<b>100,0%</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>

**86% REGISTRAM AS FALTAS MANUALMENTE**

# INTEGRAÇÃO COM DISTRIBUIDOR

		3- O sistema está integrado com o distribuidor?		
REGIÃO	ENTREVISTAS	Sim	Não	NSR
SUDESTE	214	13	201	0
SUL	71	2	69	0
NORTE	21	1	19	1
NORDESTE	78	0	78	0
CENTRO OESTE	36	3	33	0
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>420</b>	<b>19</b>	<b>400</b>	<b>1</b>
REGIÃO	%	Sim	Não	NSR
SUDESTE	51%	6%	94%	0%
SUL	17%	3%	97%	0%
NORTE	5%	5%	90%	5%
NORDESTE	18,5%	0%	100%	0%
CENTRO OESTE	8,5%	8%	92%	0%
<b>TOTAL % ENTREVISTAS</b>	<b>100,0%</b>	<b>5%</b>	<b>95%</b>	<b>0%</b>

**95% - O SISTEMA NÃO ESTÁ INTEGRADO COM O DISTRIBUIDOR**

# SISTEMA DE COTAÇÃO

		4- No processo de compras você utiliza algum sistema de cotação?			
REGIÃO	ENTREVISTAS	Não	Cotefácil	SamrtPed	NSR
SUDESTE	214	212	2	0	0
SUL	71	71	0	0	0
NORTE	21	21	0	0	0
NORDESTE	78	78	0	0	0
CENTRO OESTE	36	36	0	0	0
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>420</b>	<b>418</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
REGIÃO	%	Não	Cotefácil	SamrtPed	NSR
SUDESTE	51%	99%	1%	0%	0%
SUL	17%	100%	0%	0%	0%
NORTE	5%	100%	0%	0%	0%
NORDESTE	18,5%	100%	0%	0%	0%
CENTRO OESTE	8,5%	100%	0%	0%	0%
<b>TOTAL % ENTREVISTAS</b>	<b>100,0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**99% - NÃO UTILIZAM SISTEMAS DE COTAÇÃO**

# INTEGRAÇÃO DO MÓDULO FINANCEIRO

		5- O módulo financeiro está integrado ao sistema principal da sua farmácia?		
REGIÃO	ENTREVISTAS	Sim	Não	NSR
SUDESTE	214	7	207	0
SUL	71	3	68	0
NORTE	21	0	21	0
NORDESTE	78	0	77	1
CENTRO OESTE	36	2	34	0
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>420</b>	<b>12</b>	<b>407</b>	<b>1</b>
REGIÃO	%	Sim	Não	NSR
SUDESTE	51%	3%	97%	0%
SUL	17%	4%	96%	0%
NORTE	5%	0%	100%	0%
NORDESTE	18,5%	0%	99%	1%
CENTRO OESTE	8,5%	6%	94%	0%
<b>TOTAL % ENTREVISTAS</b>	<b>100,0%</b>	<b>3%</b>	<b>97%</b>	<b>0%</b>

**97% - O MÓDULO FINANCEIRO NÃO ESTÁ INTEGRADO AO ERP**

# DESCONTOS CONCEDIDOS

		6- De que forma é estabelecido o desconto do consumidor?				
REGIÃO	ENTREVISTAS	Atendente	Superior	Sistema	Sem Padrão	NSR
SUDESTE	214	73	136	3	2	0
SUL	71	42	29	0	0	0
NORTE	21	18	3	0	0	0
NORDESTE	78	66	12	0	0	0
CENTRO OESTE	36	14	22	0	0	0
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>420</b>	<b>213</b>	<b>202</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
REGIÃO	%	Atendente	Superior	Sistema	Sem Padrão	NSR
SUDESTE	51%	34%	64%	1%	1%	0%
SUL	17%	59%	41%	0%	0%	0%
NORTE	5%	86%	14%	0%	0%	0%
NORDESTE	18,5%	85%	15%	0%	0%	0%
CENTRO OESTE	8,5%	39%	61%	0%	0%	0%
<b>TOTAL % ENTREVISTAS</b>	<b>100,0%</b>	<b>51%</b>	<b>48%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**51% CONCEDIDOS PELOS ATENDENTES - 48% PELOS SÓCIOS, GERENTES E SUPERVISORES**

# SISTEMA DE CAPTURA DO DANFE

		7- Usa o sistema de captura do DANFE ?		
REGIÃO	ENTREVISTAS	Sim	Não	NSR
SUDESTE	214	198	9	7
SUL	71	45	26	0
NORTE	21	5	14	2
NORDESTE	78	74	4	0
CENTRO OESTE	36	31	3	2
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>420</b>	<b>353</b>	<b>56</b>	<b>11</b>
REGIÃO	%	Sim	Não	NSR
SUDESTE	51%	93%	4%	3%
SUL	17%	63%	37%	0%
NORTE	5%	24%	67%	10%
NORDESTE	18,5%	95%	5%	0%
CENTRO OESTE	8,5%	86%	8%	6%
<b>TOTAL % ENTREVISTAS</b>	<b>100,0%</b>	<b>84%</b>	<b>13%</b>	<b>3%</b>

**84% USAM O SISTEMAS DE CAPTURA DO DANFE**

# DELIVERY

		8- Sua farmácia tem			
		Delivery? + de 1 alternativa SIM			
REGIÃO	ENTREVISTAS	Não	Proprio	Aplicativos	Terceiros
SUDESTE	214	7	197	2	14
SUL	71	5	65	1	3
NORTE	21	1	20	0	1
NORDESTE	78	6	72	0	0
CENTRO OESTE	36	3	33	0	0
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>420</b>	<b>22</b>	<b>387</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
REGIÃO	%	Não	Proprio	Aplicativos	Terceiros
SUDESTE	51%	3%	92%	1%	7%
SUL	17%	7%	92%	1%	4%
NORTE	5%	5%	95%	0%	5%
NORDESTE	18,5%	8%	92%	0%	0%
CENTRO OESTE	8,5%	8%	92%	0%	0%
<b>TOTAL % ENTREVISTAS</b>	<b>100,0%</b>	<b>5%</b>	<b>92%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>

**92% TEM SISTEMA DE DELIVERY PRÓPRIO**

# CANAIS DE CAPTAÇÃO DE PEDIDOS

		9- Quais canais de captação de pedidos utiliza? + de 1 alternativa SIM					
REGIÃO	ENTREVISTAS	WhatsApp	Telefone	APP Proprio	APP terceiro	Nenhum	NSR
SUDESTE	214	202	211	0	0	5	0
SUL	71	68	70	0	0	1	0
NORTE	21	18	20	0	0	1	0
NORDESTE	78	62	68	0	0	2	0
CENTRO OESTE	36	32	35	0	0	1	0
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>420</b>	<b>382</b>	<b>404</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
REGIÃO	%	WhatsApp	Telefone	APP Proprio	APP terceiro	Nenhum	NSR
SUDESTE	51%	94%	99%	0%	0%	2%	0%
SUL	17%	96%	99%	0%	0%	1%	0%
NORTE	5%	86%	95%	0%	0%	5%	0%
NORDESTE	18,5%	79%	87%	0%	0%	3%	0%
CENTRO OESTE	8,5%	89%	97%	0%	0%	3%	0%
<b>TOTAL % ENTREVISTAS</b>	<b>100,0%</b>	<b>91%</b>	<b>96%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>

**96% POR TELEFONE E 91% PELO WHATSAPP**



# USO DE MARKETPLACE

		10- Sua Farmácia vende produtos através de algum Marketplace? + de 1 alternativa SIM					
REGIÃO	ENTREVISTAS	Não	Hig/Beleza	Nutrição	Medicamentos	Equipamentos	NSR
SUDESTE	214	191	9	12	0	2	0
SUL	71	62	5	6	0	1	0
NORTE	21	21	0	0	0	0	0
NORDESTE	78	78	0	0	0	0	0
CENTRO OESTE	36	36	0	0	0	0	0
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>420</b>	<b>388</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
REGIÃO	%	Não	Hig/Beleza	Nutrição	Medicamentos	Equipamentos	NSR
SUDESTE	51%	89%	4%	6%	0%	1%	0%
SUL	17%	87%	7%	8%	0%	1%	0%
NORTE	5%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
NORDESTE	18,5%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
CENTRO OESTE	8,5%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>TOTAL % ENTREVISTAS</b>	<b>100,0%</b>	<b>92%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>

**92% NÃO USAM MARKETPLACE**

# ANÚNCIO EM MÍDIAS SOCIAIS

		11- Sua farmácia anuncia			
		em mídias sociais? + de 1 alternativa SIM			
REGIÃO	ENTREVISTAS	Produtos/Serv	Institucional	Não	NSR
SUDESTE	214	3	56	158	0
SUL	71	1	5	66	0
NORTE	21	1	2	19	0
NORDESTE	78	1	5	73	0
CENTRO OESTE	36	0	4	32	0
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>420</b>	<b>6</b>	<b>72</b>	<b>348</b>	<b>0</b>
REGIÃO	%	Produtos/Serv	Institucional	Não	NSR
SUDESTE	51%	1%	26%	74%	0%
SUL	17%	1%	7%	93%	0%
NORTE	5%	5%	10%	90%	0%
NORDESTE	18,5%	1%	6%	94%	0%
CENTRO OESTE	8,5%	0%	11%	89%	0%
<b>TOTAL % ENTREVISTAS</b>	<b>100,0%</b>	<b>1%</b>	<b>17%</b>	<b>83%</b>	<b>0%</b>

**83% NÃO USAM MÍDIAS SOCIAIS**

# PROGRAMA FIDELIDADE

		12- Sua farmácia tem programa de fidelidade?		
REGIÃO	ENTREVISTAS	Sim	Não	NSR
SUDESTE	214	2	212	0
SUL	71	0	71	0
NORTE	21	0	21	0
NORDESTE	78	0	78	0
CENTRO OESTE	36	0	36	0
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>420</b>	<b>2</b>	<b>418</b>	<b>0</b>
REGIÃO	%	Sim	Não	NSR
SUDESTE	51%	1%	99%	0%
SUL	17%	0%	100%	0%
NORTE	5%	0%	100%	0%
NORDESTE	18,5%	0%	100%	0%
CENTRO OESTE	8,5%	0%	100%	0%
<b>TOTAL % ENTREVISTAS</b>	<b>100,0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

**99,8% NÃO TEM PROGRAMA DE FIDELIDADE**



Instituto Axxus

[www.axxus.institute](http://www.axxus.institute)

NOVEMBRO/2021.