

FARMÁCIA BARREIROS

Cartão de cluster Saúde e Bem-estar

Identificação do Projecto/Marca: **Farmácia Barreiros**

Enquadramento no cSB: **Actividade Complementar**

Posicionamento Estratégico: **Farmácia com uma oferta
Inigualável de produtos e serviços de saúde e bem-
estar**

Cliente-alvo: **Toda a população**

Perspectivas de Evolução: **Positiva, face à disponibilidade
de capacidade instalada (80%)**

Idéia-Chave do Negócio: **Um Hospital em tamanho
Farmácia**



Breve Apresentação do Negócio

A farmácia original surgiu em 1934 pela mão da Dr.ª Lapa Barreiros que decidiu abrir o estabelecimento na Rua Serpa Pinto, na cidade do Porto, tendo-se mantido na direcção técnica até 1980.

É no início da década de 80 do século passado que o farmacêutico Dr. António Pereira Névoa adquire a farmácia, substituindo a anterior proprietária e director técnico, até à actualidade, tendo a Farmácia Barreiros evoluído de forma significativa em dimensão, serviços e recursos humanos ao longo destes 30 anos.

Depois de algumas ampliações por via da aquisição de espaços comerciais em redor, este empreendedor decide avançar para a construção de um edifício no mesmo local, especificamente idealizado para uma realidade avançada do que deve ser uma farmácia do novo século.

É desta maneira que a Farmácia Barreiros chega a 2011 ocupando integralmente um moderno edifício construído de raiz, com uma área de 1100 metros quadrados.

A Farmácia Barreiros oferece hoje em dia um vasto leque de alternativas de respostas que complementam o exercício normal da sua principal actividade de atendimento farmacêutico.

Este caso distingue-se aliás da generalidade dos negócios deste sector precisamente pela extensão de serviços que coloca à disposição da população, e de entre outros serviços farmacêuticos destacamos os seguintes: o comércio a retalho de produtos farmacêuticos, produtos de óptica, artigos ortopédicos, soluções de auxílio técnico a deficientes, medicamentos homeopáticos, produtos classificados como alimentação saudável, medicina veterinária, artigos de higiene corporal, análises clínicas, consultas de nutrição, podologia e fisioterapia.

Modelo de Negócio

1. Segmentos de Clientes

Não é possível estabelecer uma segmentação específica para este negócio, uma vez que a Farmácia Barreiros é um estabelecimento de “porta aberta”.

Pelo seu horário contínuo sem períodos de encerramento, pela localização e acessibilidades, e vastidão de serviços, o exercício de caracterização dos seus clientes torna-se efectivamente ainda mais complexo, podendo-se mesmo assinalar a notoriedade da própria marca como responsável pela atracção, em especial, de novos clientes.

Todavia, pode-se aferir que o cliente de vizinhança continua a ter um papel importante até pela dinâmica de confiança que já existe com a direcção e a generalidade dos recursos humanos da Farmácia Barreiros.

Outro segmento com alguma expressão e que vale a pena dar especial destaque são as várias

DADOS DE CARACTERIZAÇÃO

Designação Comercial
Farmácia Barreiros

N.º Colaboradores
30

N.º de Estabelecimentos
1

Dispersão Geográfica
Local

Facturação em 2010
5.646.800 €

Facturação em 2011
5.132.450 €

Endereço Postal
**Rua Serpa Pinto, 12
4050 - 582 Porto**

Endereço Electrónico
www.farmaciabarreiros.com

Contacto Telefónico
228 349 150

Contacto Electrónico
geral@farmaciabarreiros.com

Pessoa de Contacto
Dr. António Pereira Névoa

centenas de farmácias para as quais a Farmácia Barreiros produz medicamentos manipulados e homeopáticos.

2. Propostas de Valor

As duas características da Farmácia Barreiros que traduzem um valor acrescentado na satisfação das necessidades do seu cliente natural é o funcionamento 24 sobre 24 horas e gama alargada de produtos e serviços, bastante diferenciada da convencional oferta farmacêutica.

Para garantir as mais escrupulosas condições de preservação dos produtos que são a principal actividade da Farmácia Barreiros – fármacos, medicamentos de venda livre, e outros artigos com ou sem receita médica – o edifício está equipado com uma série de sensores electrónicos para um exigente controlo de temperatura e humidade.

Alguns medicamentos estão também acondicionados em gavetas autónomas num equipamento apetrechado com uma refrigeração rigorosa e controlada.

Podem-se também destacar os amplos espaços de circulação, os gabinetes de atendimento e de apoio que oferecem privacidade e maior conforto aos clientes, e ainda, no limite da distinção em relação à concorrência, uma casa de banho exclusiva para pessoas com deficiência.

3. Canais

Como seria de esperar, tratando-se de uma farmácia, o principal canal no atendimento dos clientes é ao balcão, embora a entrega ao domicílio tenha uma importância para o compromisso com os clientes e para a estrutura de receitas da Farmácia Barreiros que não é despendida.

Para além destas, a direcção deste negócio está ainda a concluir um terceiro canal: uma loja *online*. Através deste inovador e revolucionário meio, quando pensamos no sector das farmácias, o objectivo é o de ir ao encontro das necessidades dos clientes, conseguindo ainda corresponder às limitações cada vez mais sentidas de falta de tempo até para uma ida à farmácia.

Justifica-se abordar ainda uma outra forma de comunicação da Farmácia Barreiros para se relacionar com os clientes e que passa pelo trabalho que é feito na utilização das redes sociais.

4. Relação com o Cliente

Quando se tratam de clientes de proximidade a relação encontra-se há muito sedimentada numa base de confiança nas pessoas que trabalham na Farmácia Barreiros e no crédito que naturalmente atribuem a este estabelecimento com um lastro histórico importante na região.

Para o caso dos clientes que se servem da facilidade que constitui a política de jornada contínua, esse simples facto traduz um conforto e uma ajuda extremamente valorizada por quem não tendo horários ou não fazendo reservas de fármacos, sabe que pode socorrer-se desta Farmácia para adquirir os produtos ou serviços de que precisa.

A comodidade de se poder receber no domicílio a encomenda de produtos constitui igualmente um importante factor de cumplicidade com os clientes.

Uma palavra ainda para a presença de elevadores para acesso ao 2.º piso onde se encontra o espaço de equipamentos para pessoas com mobilidade reduzida, idosos e deficientes, ou ao 3.º piso, onde estão localizados os quatro consultórios independentes de nutricionismo, análises clínicas, podologia e fisioterapia.

5. Fontes de Receita

A diversidade de produtos e serviços consagra por si só um importante agente de recolha de receitas, no entanto a disponibilidade total de horário que é dada ao cliente funciona também muito em favor da consolidação das contas.

Conhecedores desta situação, juntamente com a credibilidade que os funcionários da Farmácia Barreiros já conquistaram, não é surpreendente o modo como os clientes divulgam no “passa-palavra” as qualidades deste estabelecimento, o que inevitavelmente gerará mais negócio.

O conjunto de serviços que presta, de entre os quais se evidenciam as consultas de nutricionismo, análises clínicas, podologia e fisioterapia é também um importante catalisador de receitas da instituição.

6. Recursos Chave

A referência central, no que diz respeito aos principais activos e recursos responsáveis pelo sucesso da actividade da Farmácia Barreiros, terá que ser dada ao recém-inaugurado edifício de arquitectura moderna, influenciada pelas linhas cúbicas da Casa da Música, e pela forma arrojada das instalações da Vodafone, ambas situadas na Avenida da Boavista, a poucas centenas de metros.

A trabalhar neste edifício de 4 pisos estão 30 pessoas, 25 das quais com formação em ciências farmacêuticas, e cuja qualidade e atitude são um notável atributo para o fomento do seu negócio e para o desenvolvimento de novas soluções, misturas e combinações de medicamentos manipulados nos seus 4 laboratórios instalados no 2.º piso.

O principal destaque inovador pode ser atribuído ao robot que está instalado no 2.º piso do edifício, imediatamente acima dos balcões de atendimento ao público que, aliás, poderá observar o funcionamento deste equipamento, uma vez que foi utilizado acrílico nessa área entre os dois pisos do edifício, propositadamente para esse efeito.

Este sistema robotizado está equipado com dois braços autónomos têm a capacidade de identificar as embalagens que podem ser colocadas em dois depósitos distintos, um que é accionado por leitura manual e individual do respectivo código de barras, e um outro que é completamente automático e que é a própria máquina que “agarra e lê” a embalagem, determinando em poucos segundos a sua identificação.

Depois de efetuado este passo, armazena as embalagens num corredor ladeado por estantes com cerca de 5 metros de altura e 20 metros de comprimento.

Este sistema funciona 24 sobre 24 horas, mas é sobretudo durante a noite que faz este trabalho de armazenamento, merecendo se pudesse o título de “empregado do mês” tal a capacidade de trabalho e fiabilidade.

Ao longo do dia, durante o atendimento um dos braços do robot rapidamente dirige-se à prateleira da estante para recolher uma embalagem do fármaco que foi solicitada pelo funcionário a partir de uma ordem introduzida numa aplicação específica do seu posto de trabalho. Depois de o capturar na estante o braço do robot conduz essa embalagem até uma conduta central que o envia para o piso inferior, para o *front office* da farmácia.

Paralelamente, para o sucesso do seu negócio muito tem contribuído a própria notoriedade da marca Barreiros na cidade do Porto, um prestígio conquistado por um estabelecimento com cerca de 80 anos de vida na região, à qual têm sido adicionados outros atributos: o horário, a extensão e disponibilidade de produtos, e a introdução de serviços complementares de saúde e bem-estar.

7. Actividades Core (Chave)

A sua actividade chave historicamente prende-se com o serviço de preparação e dispensa de medicamentos de uso humano e veterinário.

Todavia, desde há alguns anos, e sobretudo a partir da construção do novo edifício da Farmácia Barreiros, tornou-se obrigatório incluir outros serviços e produtos na sua gama de actividades.

Neste domínio destacam-se os serviços de óptica, a homeopatia, os laboratórios de manipulação, a secção de equipamentos para pessoas com mobilidade reduzida ou deficiência, as consultas de nutricionismo, podologia, as análises clínicas, e uma sala de fisioterapia.

8. Parcerias Chave

Há um espaço em particular que tem vivido muito desta simbiose com a sociedade civil: os laboratórios de manipulação. Efectivamente, a actividade desenvolvida goza de uma grande ligação com diversas universidades, em programas de estágio e na cooperação com sistemas de intercâmbio de estudantes estrangeiros.

Neste contexto a Farmácia Barreiros decidiu criar uma Bolsa de Mérito que distingue o melhor classificado do Instituto Politécnico do Porto de entre os alunos trabalhadores-estudantes da Área da Saúde.

Justifica-se também guardar uma palavra para o conjunto de parcerias que a Farmácia Barreiros tem vindo criar com impacto directo na sociedade, em particular os mais desfavorecidos.

O primeiro destaque vai para o projecto “Causa Maior”, que resulta de uma parceria com a Cruz Vermelha Portuguesa, e através do qual os utentes identificados em função das suas carências, são encaminhados para a Farmácia Barreiros, onde lhes são dispensados medicamentos a custo zero.

A Farmácia Barreiros contribui igualmente com o apoio financeiro possível, por via de donativos, para, entre outros exemplos, auxiliar a criação da Farmácia Social da Delegação do Porto da Cruz Vermelha Portuguesa, colaborar com a Casa do Caminho onde vivem dezenas de crianças abandonadas, ou ainda patrocinando diversas Colectividades Desportivas Amadoras da Cidade do Porto.

Finalmente, e ainda no capítulo social, a Farmácia Barreiros tem um apoio domiciliário gratuito, que promove a verificação e entrega da medicação a idosos com dificuldades motoras ou visuais.

9. Estrutura de Custos

Sob o ponto de vista de volume de custos, a estrutura de despesas da Farmácia Barreiros segmentadas por importância são o pessoal, os serviços, a banca e a intervenção cívica.

Efectivamente, e passando para uma quantificação relativa de cada uma destas despesas, fica-se a saber que 12% dos custos dizem respeito aos recursos humanos.

Importa ainda salientar a este respeito, que o investimento que tem sido feito no domínio dos recursos humanos tem em vista poder contar com pessoas dotadas de especiais qualidades no relacionamento interpessoal, num esforço que acaba por contribuir para o reforço da própria notoriedade da marca “Barreiros”. O conjunto de serviços externos a que se socorre representa 3% da sua estrutura de custo.

Os custos financeiros têm um impacto de 1,5% nas contas da Farmácia Barreiros, e ainda podemos encontrar uma reserva de 0,2% exclusivamente destinada ao apoio de causas de solidariedade social.

Considera-se interessante integrar neste capítulo o investimento que foi feito no aproveitamento de uma área distinta do corpo principal do edifício da farmácia, para a construção de um anexo para uso exclusivo dos colaboradores para o serviço de copa e de zona de descanso. Trata-se de um importante espaço para os períodos de refeições e também para efeitos de lazer e cuja área deve por si só ser superior a muitas farmácias existentes em Portugal.

Sumário Executivo

A história dos últimos 30 anos da Farmácia Barreiros está intimamente ligada ao Dr. António Névoa. Em 1980, com apenas 23 anos reúne condições para assumir a direcção técnica do negócio e desde então tem vindo a efectuar melhoramentos, ampliações e remodelações das áreas da farmácia.

No início da década de 80 do século passado, a Farmácia Barreiros era um pequeno estabelecimento de bairro com um trabalhador e, no intervalo de uma década viria a fazer obras depois de comprar um espaço contíguo, alargando a área da farmácia com a ajuda do Sistema de Incentivo à Modernização do Comércio (SIMC). O sucesso desta intervenção mereceu-lhe a distinção de caso exemplar pelo IAPMEI. Em meados da 1.ª década do novo milénio, o director da Farmácia Barreiros decide adquirir as restantes parcelas dos 2 prédios cujos pisos térreos já ocupava.

A ambição estava traçada desde o início e a resiliência desse seu objectivo viria a encontrar a sua materialização em Novembro de 2011, por ocasião dos 30 anos desde a sua entrada para a história da Farmácia Barreiros, com a inauguração das novas instalações com um total de 1.100 m².

Esta ousadia, numa altura em que já muitos falavam em crise, encontrou um apoio inolvidável no co-financiamento que obteve do PME Invest V e do PME Invest VI.

Ao longo destes últimos anos a Farmácia Barreiros tem sido várias vezes laureada com o título de PME Excelência e de PME Líder, tendo ainda obtido a certificação de qualidade em 2003 pela norma ISO 9001:2000.

Neste momento é composta por 30 trabalhadores, dos quais 25 são farmacêuticos, 1 economista e 4 técnicos de farmácia, num esforço assinalável de dotar a instituição com um quadro de recursos humanos altamente qualificado e motivado para as várias actividades do seu negócio.

Para este efeito, importa ainda fazer referência para uma sala exclusiva para formação que foi incluída no 3.º piso durante a projecção do novo edifício.

Internacionalização

A regulamentação do sector de actividade da Farmácia Barreiros não permite a internacionalização dos serviços que compõem o seu principal negócio.

Tendência do Negócio

Depois de se saber que o grau de utilização da capacidade instalada, nomeadamente no que diz respeito ao capital de armazenamento, se situa nos 40%, facilmente se conclui que a estrutura foi projectada para crescer muito mais.

E, de facto, uma visita às instalações verifica-se *in loco* da disponibilidade de recursos, e percebe-se que a Farmácia Barreiros está pronta para desafios maiores, que possam resultar crescimento da procura em qualquer uma das áreas do seu negócio: fármacos, medicamentos manipulados, análises clínicas, ou consultas nas diferentes especialidades.

O momento de crise veio adiar esta ambição que, ainda assim, parece ser uma realidade inevitável.

A própria loja *online*, cujo início de actividade estará para breve, poderá contribuir para a antecipação desse desfecho positivo.

Mesmo se as para-farmácias vierem a ser autorizadas a entrar no negócio farmacêutico sem restrições, as valências amplamente descritas atrás sugerem que a Farmácia Barreiros apresenta uma tendência de negócio muito positiva.