

Entrevista Monique

Mariana: Estou fazendo uma pós em experiência do usuário e IHC. A gente estuda a experiência do usuário.

Estou fazendo uma pesquisa com consumidores e também com algumas pessoas que trabalham nessa área. Eu já fiz pesquisa com o marido de Joana, que é representante de laboratório ACHE. Queria fazer com você também, para entender melhor, já que você trabalha farmácia do seu pai e tal. Achei que fosse ser interessante. Para começar, queria entender um pouco como é o seu trabalho na farmácia, o que você faz.

Monique: Então, eu já trabalhei com cadastro de produto. Hoje em dia não faço mais, desde que eu entrei na faculdade, eu reduzi minha carga de trabalho. Aí hoje eu estou só com a parte financeira mesmo.

Faço planilha de pagamento, pago as contas e essas coisas assim.

Mariana: Mais chato, não?

Monique: É...um pouco.

Mariana: E você, mas na época que você trabalhava nessa parte de cadastrar produtos, você trabalhava com preço, sabia mais ou menos essa parte, né?

Monique: Sim.

Mariana: Tá. E quais são os principais produtos que vocês vendem na farmácia, medicamentos, cosméticos?

Monique: Não sei muito bem. Dermo cosméticos, cosméticos, medicamentos, mas as paradas mais caras, assim, saiam menos lá. Acho que eu fico na dúvida da parte de perfumaria e de medicamentos, assim, eu não sei o que que saia mais.

Mariana: Tá. É, e como vocês definem os preços dos produtos, dos medicamentos, tem alguma coisa que influencia disso?

Monique: Tem, o preço é tabelado. Eu esqueci o nome do... Eu esqueci, não, não sei quem regula, né, mas tem um negócio lá, que tipo, ABC Farma, que já vem com esses preços e na nota fiscal também geralmente já vem, quando você compra, já vem uma geralmente lá, PMC, que é preço máximo ao consumidor e aí é esse preço ao máximo mesmo, tipo, você não pode botar além daquilo.

Mariana: E vocês compram por um preço de fábrica, né, pelo PF que eles chamam, que é o preço que o laboratório disponibiliza para vocês?

Monique: Ah, então, não muito, porque a gente não compra direto do laboratório. Existem empresas intermediárias aí. O laboratório vende para um fornecedor, tem vários fornecedores, a gente compra de fornecedores.

Mariana: Bom, entendi.

Monique: Aí tem que fazer ficar buscando quem está com preço melhor.

Mariana: Entendi. Entendi. Porque o Arthur, ele trabalha na Ache, né, ele é gerente lá de alguma coisa, e aí ele estava me explicando ontem que normalmente tem esse preço de fábrica e provavelmente deve vender para os distribuidores da sua farmácia, né, os distribuidores vêm para vocês com outro preço e tem esse PMC, que é o preço máximo que a farmácia pode vender para os consumidores. Aí, então, já é tabelado, né, esses preços já são tabelados e vocês fazem uma pesquisa para saber quais são os distribuidores mais baratos para vocês, é isso? E vocês? Ah, pode falar.

Monique: Tem remédio ético, que é tipo o original, tipo novalgina, e os genéricos e os similares, né, aí, tipo, os genéricos, eles têm PMC alto também, só que você compra ele muito mais barato, então, geralmente, você lança com o PMC dele o valor, só que tem o desconto, sempre vai ter desconto, você nunca vai pagar o PMC nele, e os éticos é mais difícil de botar desconto porque a margem que você compra é muito pequena.

Mariana: Entendi. Entendi.

Mariana: É, ele estava falando essa questão do genérico mesmo, que para a farmácia normalmente é mais lucrativo você vender o genérico, porque acho que o ganho é maior, né, vocês compram mais barato do que os laboratórios.

Monique: Sim.

Mariana: E vocês revisam esses valores de tempos em tempos, tem alguma revisão?

Monique: Em todo o ano, acho que é todo o ano que tem essa alteração de preço aí, só que tem um negócio que você paga, ABCFarma, que aí você bota para atualizar no sistema e ele atualiza sozinho.

Mariana: Legal. Tá. ABC Pharma é um programa que vocês pagam?

Monique: Eu não sei o que era, não.

Mariana: Tá. E você já falou que a ABC Pharma, né, para ajudar na análise, e para ajudar na análise do que foi vendido, assim, de contabilidade da farmácia, vocês usam um programa?

Monique: Aí é o software de vendas da farmácia mesmo.

Mariana: Entendi. Interno, né?

Monique: É.

Mariana: E vocês fazem pesquisa de mercado para acompanhar os preços

dos concorrentes?

Monique: Não.

Mariana: Não, né? É uma decisão de vocês da farmácia.

Mariana: Tá. E tem algum desafio, assim, que você veja que vocês enfrentam, assim, de vender os produtos? Algum problema que você acha que tem?

Monique: Não, problema não. O negócio é que essas grandes redes como compram em quantidade, elas conseguem comprar mais barato, né, do que a gente que é menor, então, tipo, é mais difícil de ter um preço igual.

Mariana: Entendi.

Mariana: Aí vocês acabam tendo que vender um pouco mais caro, porque vocês também compram mais caro.

Monique: Isso.

Mariana: Ah. Entendi. E vocês acham que a variação, essa variação que tem entre uma farmácia e outra, impacta no comportamento dos clientes quando entram na farmácia de vocês? Ou acho que não?

Monique: Acho que sim.

Mariana: Entendi. E vocês não têm algum programa de fidelidade ou parceria, tipo, com um nível, por exemplo? Ou então algum cadastro que faça na farmácia de vocês e os clientes ganhe algum desconto? Alguma coisa assim?

Monique: Não. A gente já teve quando trabalhava com outro programa lá, mas agora não tem mais não.

Mariana: Nem se fizer cadastro na farmácia?

Monique: Não tem nada. Não.

Mariana: Você acha que tem alguma coisa, alguma ferramenta que pode ajudar a melhorar vocês? Tem alguma ideia e alguma coisa assim que você pensa, tipo, que pode ajudar no processo da farmácia de venda ou alguma coisa interna? Tem alguma coisa que você queira falar?

Monique: Não sei. Não tenho nem ideia. Porque eu não tô muito por dentro da farmácia desde que eu entrei na faculdade, eu nem vou na farmácia mais. Então, eu nem sei como é que está a parte de vendas lá.

Mariana: Tá. Você acha que tem alguma coisa que possa facilitar a vida de vocês? Ou não? Tipo, ah, porque a minha farmácia é pequena, então vou comprar mais caro.

Monique: Não, o que a gente faz assim, às vezes, é juntar com... Tipo, o meu pai tem conhecimentos, né? Aí, às vezes, compro com farmácias de amigos deles para conseguir...

Mariana: Tá bom então, beleza. É isso. Obrigada!!

Monique: Nada, beijo, tchau.