

**PRECISANDO DE DINHEIRO? TEMOS SIM, SENHOR! HISTÓRIA DA FARMABETA
CORRESPONDENTE BANCÁRIO**

THAIRINE FERREIRA DE SOUZA KAPP

ANA CLÁUDIA OLEGÁRIO DA SILVA
UNIVERSIDADE POSITIVO (UP)

ANANDA SILVA SINGH
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR)

ELLEN MARIA LOPES AZEVEDO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR)

Agradecimento à orgão de fomento:
Não se aplica

PRECISANDO DE DINHEIRO? TEMOS SIM, SENHOR! HISTÓRIA DA FARMABETA CORRESPONDENTE BANCÁRIO

Farmabeta correspondente bancário... É isto mesmo?

Sim, é isso mesmo!

Mas isso me parece nome de farmácia...

Também é, senhor! No que posso ajudá-lo?

1. O CASO EM SI

Nesta seção são apresentados os aspectos introdutórios da Farmabeta, bem como a descrição da trajetória da empresa e as referências.

1.1 Introdução

Este caso de ensino apresenta, de forma sucinta, a trajetória do correspondente bancário Farmabeta¹, localizada em um pequeno município da região dos Campos Gerais, no interior no Paraná. O intuito é demonstrar a história da empresa, que iniciou suas atividades como uma farmácia, e posteriormente ampliou seu leque de negócios, passando então a oferecer serviços financeiros como correspondente bancário da Caixa Econômica Federal.

O caso foca na atuação da Farmabeta como prestadora de serviços no segmento financeiro, relatando a oportunidade de negócios percebida pelos fundadores e as dificuldades apresentadas pela empresa durante a trajetória nesse negócio.

1.2 O Caso: Precisando de remédio? Temos sim, senhor!

Ano de 1999, em um pequeno município do interior paranaense, com cerca de 34 mil habitantes, os fundadores da Farmabeta perceberam que a cidade estava carente de uma farmácia bem localizada, na qual os moradores da cidade pudessem comprar remédios e itens de higiene e beleza com mais facilidade. Decidiram então, abrir a Farmabeta, uma farmácia localizada no coração da cidade.

Devido à localização estratégica da empresa, as vendas da farmácia foram aumentando, o bom atendimento difundido pela propaganda boca a boca fizeram com que o negócio começasse a prosperar. Diante disso, os sócios decidiram abrir mais duas filiais da farmácia.

De acordo com a Febrifar (2018), o Brasil tem mais de 84 mil farmácias em todo o país, que movimentam, em faturamento cerca de R\$ 98 bilhões. Ainda, de janeiro até novembro de 2017 o setor apresentou crescimento de 12,86% em comparação com o mesmo período do ano anterior. A expectativa da Febrifar é que em 2018 o crescimento nas vendas seja mantido, especialmente em função da oferta de novos medicamentos.

Sempre atentos ao crescimento dos negócios e o aumento do faturamento, os sócios buscaram uma nova parceria que rendeu vários frutos: um convênio firmado com a Prefeitura do município. O convênio possibilitava que os servidores da Prefeitura comprassem a prazo nas unidades da farmácia. A prefeitura oferecia o benefício para seus servidores, que poderiam comprar com desconto especial e pagar com prazo de até 45 dias, por meio de desconto em folha de pagamento. Por outro lado, o convênio também propiciava que a empresa tivesse um volume maior de faturamento e movimento nas lojas.

¹ Nome fictício para preservar a identidade da empresa.

1.3 Precisando de dinheiro? Temos sim, senhor! A expansão da atuação da Farmabeta

Em meados de 2012, em contato com um amigo que tinha experiência no setor bancário, os fundadores da farmácia perceberam que juntos poderiam firmar uma parceria para um novo negócio: a oferta de serviços financeiros. Juntos, eles notaram que grande parte dos clientes das farmácias – os servidores públicos da Prefeitura da cidade – precisava de serviços financeiros, e então vislumbraram a oportunidade. Juntos, os três sócios juntaram seus recursos – conhecimento no segmento, carteira de clientes e espaço disponível no andar superior da farmácia e no ano de 2013 fundaram a Farmabeta Correspondente Bancário.

De acordo com o Banco Central do Brasil (2017), os correspondentes bancários são “empresas contratadas por instituições financeiras e demais instituições autorizadas pelo Banco Central para a prestação de serviços de atendimento aos clientes e usuários dessas instituições”. De maneira mais comum, os correspondentes são Casas Lotéricas, contudo, supermercados, farmácias ou até mesmo empresas especificamente voltadas para esse fim também atuam como prestadoras de serviços financeiros.

Segundo Loureiro e colegas (2016), o crescimento dos correspondentes bancários no Brasil tem sido expressivo. Em 2010, o país já tinha mais de 150 mil unidades de correspondentes bancários, o que representa um crescimento de aproximadamente 300% de 2003 até 2010. Os autores afirmam que esse tipo de organização possibilita a oferta de serviços financeiros para municípios que não têm escala suficiente para abertura de agências bancárias, já que a estrutura física requerida para um correspondente bancário é bem menor que uma agência. Entretanto, os correspondentes não são unidades exclusivas de pequenos municípios. Nesse sentido, os autores afirmam que grandes cidades como São Paulo e Rio de Janeiro têm juntos cerca de 12.000 correspondentes.

Assim, desde 2013, uma das unidades da Farmabeta passou a prestar serviços para a Caixa Econômica Federal, atuando como correspondente bancário. No andar superior do prédio está localizado o escritório denominado Farmabeta Correspondente Bancário, que atende exclusivamente os serviços financeiros, e no térreo funciona a farmácia.

As principais atividades realizadas pela Farmabeta, como correspondente são: abertura de contas, contratação de empréstimos, seguros, realização de financiamentos habitacionais, solicitação de cartões de créditos, consórcios e atendimento ao público.

A equipe da Farmabeta Correspondente Bancário é composta por seis funcionários, sendo dois responsáveis pela realização de empréstimos e seguros, dois por simulações e contratações de financiamentos habitacionais e consórcios, um realiza abertura de contas e contrata cartões de créditos e um gerente responsável pela supervisão da equipe e do negócio.

O maior fluxo de clientes e negócios da empresa Farmabeta é o comércio varejista realizado através das suas três farmácias. Assim, grande parte dos clientes atendidos no correspondente bancário são os próprios clientes da farmácia. Um exemplo são os funcionários da Prefeitura Municipal, que possuem convênio com as farmácias e realizam frequentemente empréstimos consignados.

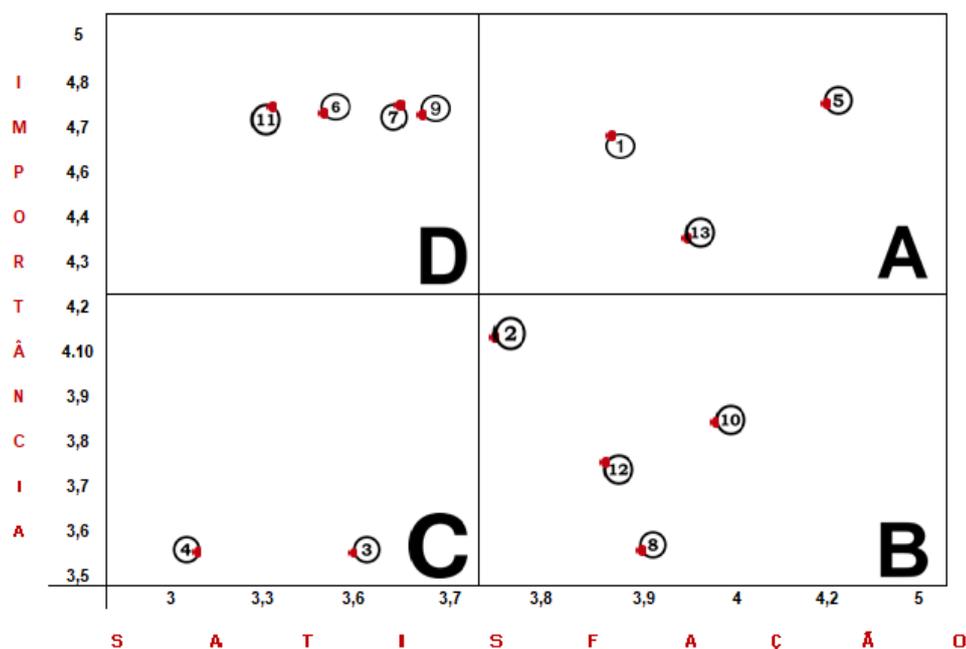
Apesar de ter um grande fluxo de clientes e de negócios, os empresários perceberam a existência de problemas com o atendimento dos clientes, como a demora no atendimento e resolução de problemas e retorno aos clientes. Por conta disso, houve redução no movimento da empresa e queda no faturamento. Os empresários optaram por não revelar os impactos no faturamento em termos percentuais, mas afirmaram que a queda foi significativa.

Diante da situação, uma das funcionárias da Farmabeta decidiu investigar com maior profundidade os problemas com atendimento aos clientes². Para tanto, realizou uma pesquisa de satisfação, utilizando a ferramenta “Janela do Cliente”, uma vez que essa possibilita identificar as forças competitivas e também as vulnerabilidades da empresa. A Janela do Cliente permite, portanto, uma assertividade maior na tomada de decisão, já que diferencia o que é relevante ou não para o cliente.

Após a aplicação da pesquisa e compilação dos resultados, foram identificados alguns atributos dos serviços que a Farmabeta oferece e que são valorizados pelos seus clientes. Os principais atributos dos serviços que a Farmabeta oferece de forma efetiva, e que são valorizados pelos seus clientes são a agilidade no atendimento, a clareza nas informações repassadas aos clientes; e o uso de tecnologia no atendimento. Esses atributos merecem atenção especial da empresa, para que seja mantido o mesmo desempenho com vistas a se diferenciar frente aos demais concorrentes.

Por outro lado, também há alguns atributos dos serviços que são relevantes para os clientes, mas que têm baixo grau de satisfação. Os atributos que foram classificados como relevantes, mas que a Farmabeta não está atendendo de forma satisfatória são: cordialidade dos atendentes; confiança transmitida durante o atendimento; e interesse na resolução de problemas do cliente; e retorno ao cliente. A figura 1 demonstra o resultado da aplicação da ferramenta e a tabela 2 a legenda dos itens avaliados.

Figura 1: Janela do cliente – Farmabeta



Fonte: As autoras (2019)

² A funcionária da Farmabeta, que é uma das autoras deste caso de ensino, realizou a pesquisa de satisfação como parte do trabalho de conclusão de curso de graduação em Administração. O trabalho foi realizado sob orientação de uma das autoras, que atua como professora do referido curso.

Tabela 1: Legenda da Janela do Cliente do correspondente bancário CAIXA AQUI Farmaclin

Nº GRÁFICO	ATRIBUTOS	MÉDIA IMPORTANCIA	MÉDIA SATISFAÇÃO
1	Agilidade no atendimento	4,69	3,88
2	Atendimento alternativo (via telefone, celular, WhatsApp, e-mail)	4,12	3,75
3	Boa localização/acesso	3,56	3,6
4	Burocracia para solucionar os problemas	3,56	3,09
5	Clareza nas informações que recebe	4,76	4,2
6	Cordialidade dos atendentes	4,71	3,56
7	Credibilidade/confiança transmitida durante o atendimento	4,73	3,66
8	Horário de atendimento diferenciado	3,56	3,9
9	Interesse em resolver o problema do cliente	4,68	3,67
10	Quantidade suficiente de funcionários para o atendimento	3,86	3,98
11	Retorno ao cliente	4,72	3,4
12	Tempo de espera no correspondente	3,76	3,87
13	Uso de tecnologia no atendimento	4,35	3,95
MÉDIAS GERAIS		4,24	3,73

Fonte: As autoras (2019)

Neste cenário, a Farmabeta se depara com o desafio de realizar ações orientadas para a melhoria do seu desempenho, principalmente no que diz respeito aos atributos classificados como relevantes, mas que não estão sendo atendidos de forma satisfatória, com vistas a se manter competitiva no mercado, retomar os clientes perdidos e aumentar o volume de negócios.

Referências

BANCO CENTRAL DO BRASIL. FAQ - Correspondentes no País (lotéricas, banco postal e outros). Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/correspondentes.asp>. Acesso em: 15/07/18.

FEBRAFAR. Varejo farmacêutico cresce 12,86% de janeiro à novembro – FEBRAFAR 21,76%. Disponível em: <<http://febrafar.com.br/varejo-farmacautico-cresce-1286-febrafar/>>. Acesso em 15/07/18.

LOUREIRO, E. R. Et al. Expansão dos Correspondentes Bancários no Brasil: uma análise empírica. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pec/wps/port/wps433.pdf>>. Acesso em: 15/07/18.