



# HÁ MAIS VIDA NO NOSSO FUTURO

Na Alliance Healthcare, acreditamos que as melhores parcerias são aquelas que acrescentam valor, orientam e acompanham. Que oferecem um serviço completo, condições mais vantajosas e soluções mais inovadoras. Que têm experiência e capacidade para contribuir para o sucesso dos seus parceiros. Mais do que líder nacional no mercado da distribuição farmacêutica, a Alliance Healthcare é hoje um aliado que valoriza toda a área da saúde.

Descubra a nossa Política Comercial 2020, onde consolidamos os pontos fortes do nosso modelo de negócio e continuamos a inovar.

## **Porque o futuro somos nós.**

Saber para onde vamos é uma certeza que nos acompanha. Saber com quem vamos, é ter a certeza que há mais vida no nosso futuro.

Cada dia que nasce, é mais uma etapa, que nós, e todos os que fazem o caminho connosco, alcançamos juntos.

Cada passo que damos, cada ideia que partilhamos, cada solução a que chegamos, faz-nos acreditar que, juntos, somos o futuro da saúde em Portugal.



# O futuro é eficiente

## SERVIÇOS



O serviço AH<sup>+</sup>FARMA apresenta-se com a missão de ser o *driver* de negócio do setor, pela diferenciação e capacidade de suporte ao negócio da Farmácia.

O serviço AH<sup>+</sup>FARMA pretende colocar a capacidade, dimensão e *know-how* da Alliance Healthcare ao serviço do negócio dos Grupos e das Farmácias, consolidar a liderança, crescendo em quota de mercado e preservar a rentabilidade e sustentabilidade da atividade global dos Clientes AH<sup>+</sup>FARMA.

## OS NOSSOS OBJETIVOS:

- Continuar a inovar, desenvolvendo produtos e serviços exclusivos para suportar as atividades diárias das Farmácias e dos Grupos;
- Identificar, compreender e responder às necessidades das Farmácias e dos Grupos;
- Colocar a capacidade, dimensão e *know-how* ao serviço do negócio das Farmácias e dos Grupos.



**Pedro Capão**  
DIRETOR AH<sup>+</sup>FARMA



**João Costa**  
GESTOR DE UNIDADE  
COMERCIAL AH<sup>+</sup>FARMA



**Bruno Araújo**  
GESTOR DE CONTAS  
AH<sup>+</sup>FARMA NORTE



**Manuel Cruz**  
GESTOR DE CONTAS  
AH<sup>+</sup>FARMA SUL



**Diogo Paulino**  
GESTOR DE UNIDADE  
OPERACIONAL E  
DESENVOLVIMENTO DE  
NEGÓCIO AH<sup>+</sup>FARMA



**Sandra Raposo**  
SUPERVISORA  
OPERACIONAL  
AH<sup>+</sup>FARMA



**Jorge Idório**  
ASSISTENTE AH<sup>+</sup>FARMA



## CLIENTES



REDES DE  
FARMÁCIAS



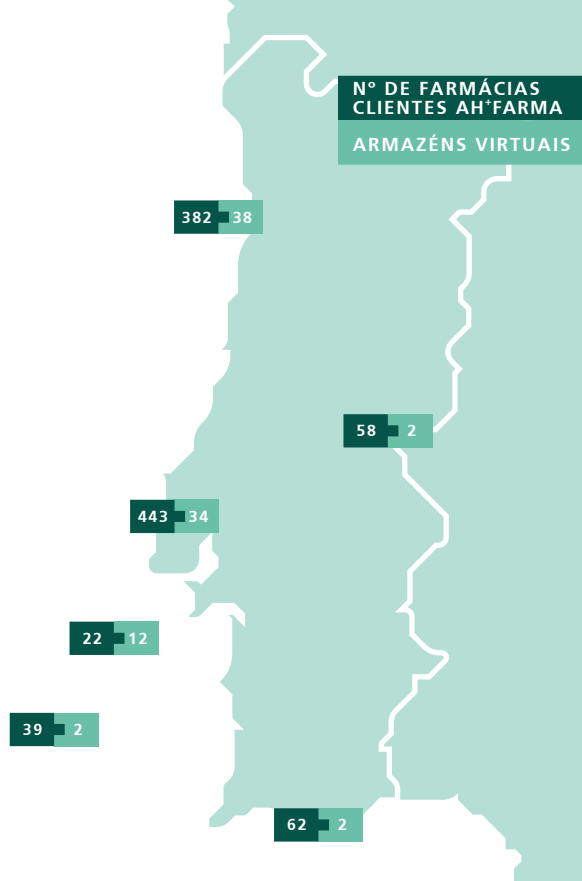
GRUPOS DE  
COMPRAS



GRUPOS  
FAMILIARES



FARMÁCIAS  
INDIVIDUAIS



## SERVIÇOS



### SOLUÇÕES LOGÍSTICAS

- Armazém Virtual (Plataforma)
- Acordos Tripartidos
- Encomendas *Push*
- Sugestão de Compra
- Solução Pré-Wholesale (Alloga Logifarma)
- Intermediação Comercial



### SOLUÇÕES DE INFORMAÇÃO

- Reportes Performance
- *Benchmark* de Preços
- *Data sharing*



### ACOMPANHAMENTO DEDICADO

- Equipa Dedicada
- *Newsletter* AH<sup>+</sup>FARMA

## EVOLUÇÃO DOS CLIENTES AH<sup>+</sup>FARMA NA ALLIANCE HEALTHCARE

648  
FARMÁCIAS

719  
FARMÁCIAS

839  
FARMÁCIAS

1006  
FARMÁCIAS

2016 ————— 2017 ————— 2018 ————— 2019 —————

52  
CLIENTES

55  
CLIENTES

84  
CLIENTES

90  
CLIENTES



Um importante pilar da atividade diária da Alliance Healthcare reside na relação com a Indústria Farmacêutica e na forma como estabelecemos parcerias sustentáveis, que nos permitem continuar a acrescentar mais valor ao serviço que prestamos aos nossos clientes.

Diariamente procuramos novas parcerias com melhores condições para acrescentar mais valor à relação com a Farmácia.

Podemos hoje afirmar, com confiança, que somos a empresa do setor da Distribuição Farmacêutica em Portugal que melhor trabalha junto dos seus parceiros da Indústria Farmacêutica, com a capacidade de criar sinergias diferenciadoras baseadas na confiança, transparência e na vontade de inovar em conjunto.

É com orgulho que oferecemos aos nossos clientes soluções integradas exclusivas, que nascem do compromisso e da proximidade com alguns dos principais *stakeholders* do mercado.

Assim, surge o **AH+DIRECT**, um serviço vantajoso que colocamos à sua disposição nos diferentes segmentos de mercado (Genéricos, Éticos e OTC's).



**AH+DIRECT**



**+10**

**LABORATÓRIOS  
PARCEIROS**



**+1250**

**FARMÁCIAS**



0 FEE DE  
SERVIÇO  
PRIMEIRA  
% ENCOMENDA

## ENCOMENDA INICIAL

Através deste serviço, poderá efetuar uma encomenda *Transfer Order* ao seu delegado comercial do Laboratório parceiro, não sendo aplicado qualquer *fee* de serviço na fatura. Esta encomenda é faturada a PVA (preço de venda ao armazenista), deduzida das condições comerciais negociadas com o delegado comercial do Laboratório.

## REPOSIÇÃO DE STOCK

Em simultâneo, é parametrizado um Acordo Tripartido que lhe permitirá proceder à reposição de *stock* à unidade com o desconto negociado, sendo neste caso, aplicado o *fee* de serviço de acordo com o segmento e prazo de pagamento da Farmácia, conforme a Política Comercial da Alliance Healthcare 2020.

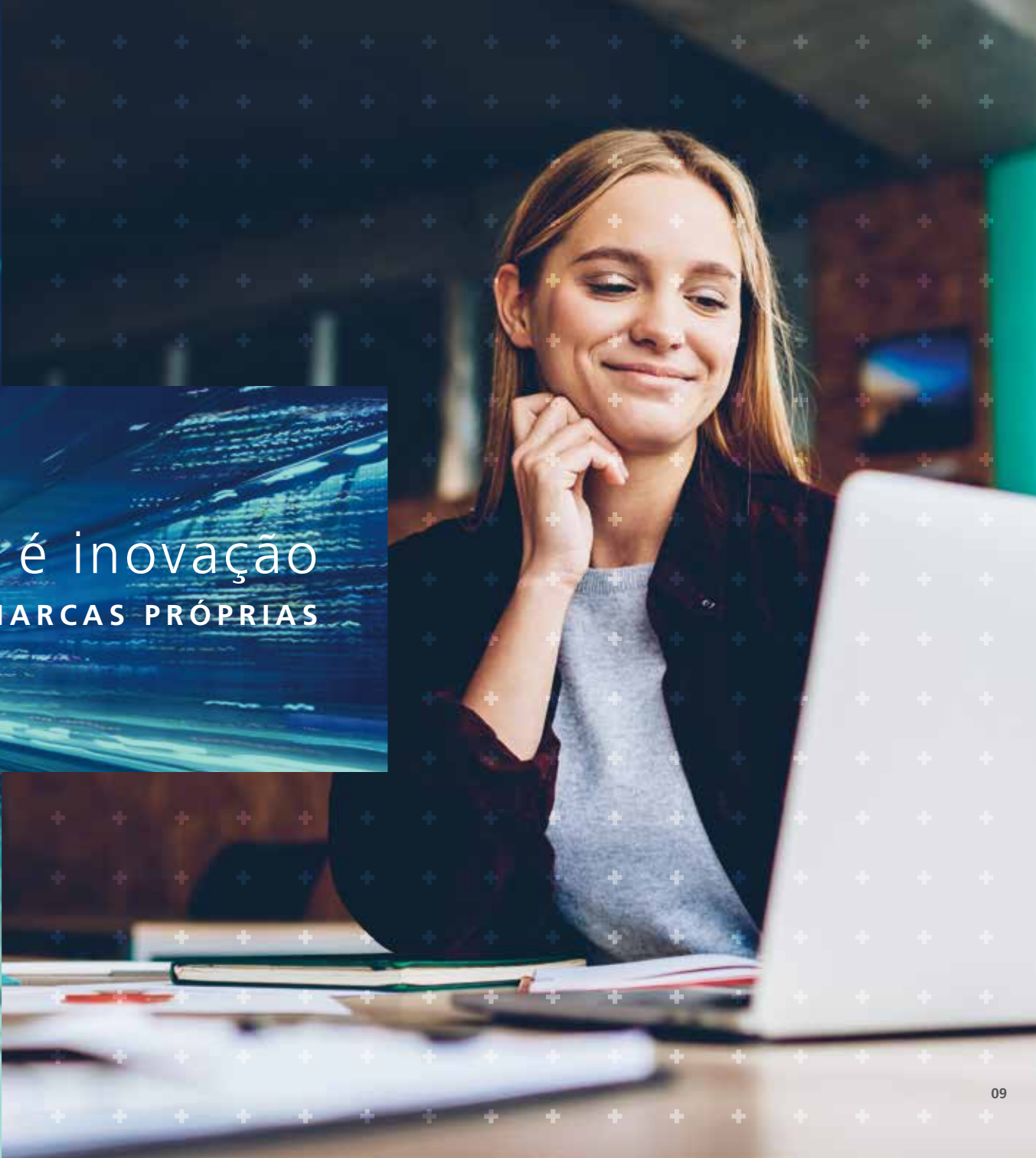


Oferecemos  
às Farmácias  
Portuguesas  
um portefólio  
de marcas próprias  
com mais inovação,  
mais diferenciação,  
mais benefício.

Uma oferta que  
reforça a nossa missão  
de apoiar as Farmácias  
na sua relação com  
os clientes, gerando  
sempre mais valor.







O futuro é inovação  
MARCAS PRÓPRIAS

ALVITA™

Alvita™ é a marca própria de cuidados de saúde que se caracteriza pela excelente relação qualidade/preço.



Focada na parceria com a Farmácia, conta com um portfólio com mais de 140 referências que permite oferecer soluções nas principais categorias de produtos de cuidados de saúde (diagnóstico, ortopédicos, incontinência, cirúrgicos, beleza e higiene corporal, primeiros socorros, bebê e bem-estar).

**Os clientes Platina+ e Platina terão acesso às condições comerciais Alvita™ Premium, por privilegiarem a relação comercial com a Alliance Healthcare.**

ALVITA™ **PREMIUM**

DESCONTO À UNIDADE EM TODO O PORTEFÓLIO

DESCONTO MÉDIO 25%

DESCONTOS ENTRE 5% E 50%



**Ana Fonseca**  
GESTORA DE UNIDADE  
DE MARCAS PRÓPRIAS



**Angélica Martins**  
GESTORA DE PRODUTO  
MARCAS PRÓPRIAS

**YourGoodSkin™**  
*em equilíbrio consigo*

## YOURGOODSKIN

A nova Gama Dermocosmética que melhora as 5 principais características de uma pele saudável.

**Luminosidade ✂ Oleosidade ✂ Hidratação ✂ Textura ✂ Tonalidade**



**Fátima Evangelista**  
GESTORA DE PRODUTO  
MARCAS PRÓPRIAS

## PORQUÊ YOUR GOOD SKIN?

MARCA INOVADORA COM RESULTADOS  
VISÍVEIS EM APENAS 28 DIAS

CLINICAMENTE COMPROVADA PARA  
TODOS OS TIPOS DE PELE

PORTEFÓLIO QUE CONTEMPLA TODOS  
OS PASSOS DE CUIDADO DA PELE

PLANO DE FORMAÇÃO E APOIO  
CONTÍNUO À FARMÁCIA

VENDA EXCLUSIVA EM FARMÁCIA

CONDIÇÕES DE COMPRA ATRATIVAS

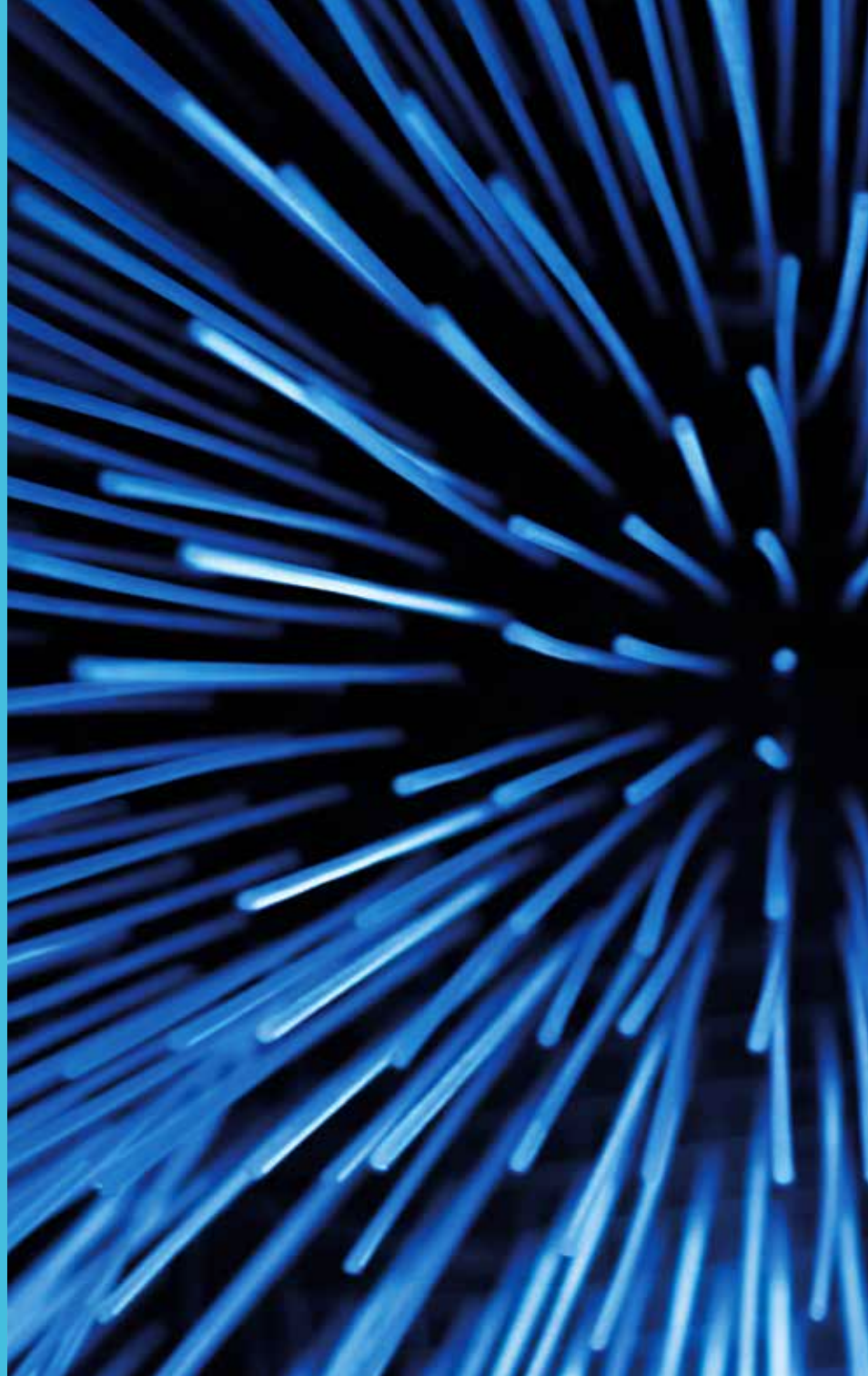
Asseguramos a maior rentabilidade à sua Farmácia, sempre com a melhor margem.





A nossa visão  
constrói-se lado  
a lado com os nossos  
clientes, para  
um futuro cada vez  
melhor para a saúde  
de todos.

Construímos  
em conjunto  
um mercado mais  
transparente  
e inspirador.





O futuro é transparente  
POLÍTICA COMERCIAL





**Hugo Ramos**  
DIRETOR EXECUTIVO  
DE MARKETING E VENDAS

Caras(os) clientes,

É com enorme entusiasmo que a Alliance Healthcare dá início ao seu ciclo comercial 2020.

A experiência acumulada destes últimos dois anos conduziu-nos até à atual Política Comercial.

O modelo de relação comercial entre a Alliance Healthcare e as Farmácias não sofria alterações estruturais desde 2012, momento em que se implementou o sistema de margens regressivas em Portugal.

Em 2018, por acreditarmos que devíamos continuar a desenvolver mecanismos de maior transparência que reforçassem a relação de confiança entre os vários intervenientes da cadeia do medicamento, decidimos inovar e criar um conceito novo de relacionamento comercial com os nossos Clientes Farmácias.

O ano de 2019 marcou o lançamento de propostas comerciais customizadas, que atribuíram maior peso à dimensão fidelização. A nossa aposta passou pela apresentação de propostas comerciais adequadas à tipologia do negócio de cada um dos nossos Clientes, com a ambição de oferecer excelência na experiência do cliente, proteger a rentabilidade do negócio e consequentemente ser o armazenista de eleição das Farmácias Portuguesas.

**A proximidade estabelecida com as Farmácias e a forma franca e aberta com que discutimos os temas do seu maior interesse, permitiram-nos confirmar que estamos no caminho certo.**

Contamos com um modelo comercial forte, robusto e *driver* de mercado. Um modelo cujo sucesso foi reconhecido quer

pelas Farmácias quer pela Indústria Farmacêutica. Cumprimos com o nosso compromisso de contribuir para a melhoria da rentabilidade dos nossos clientes e estamos gratos pela sua confiança, que nos permitiu reforçar a nossa liderança.

Sabemos o que as Farmácias procuram e exigem num armazenista – valor. Valor proveniente de modelos comerciais competitivos e de serviços inovadores que trazem relevância para o mercado da Distribuição e Retalho Farmacêuticos.

Assim, face ao sucesso do modelo apresentado, em 2020, continuaremos o caminho traçado, de transparência e de estabilidade, pelo que manteremos o Programa de Segmentação atualmente em vigor. Um Programa de Segmentação que manterá o seu princípio-chave, a Fidelização. Continuaremos a dar mais a quem nos dedica maior nível de fidelização, independentemente da tipologia ou volume de negócio de cada Farmácia.

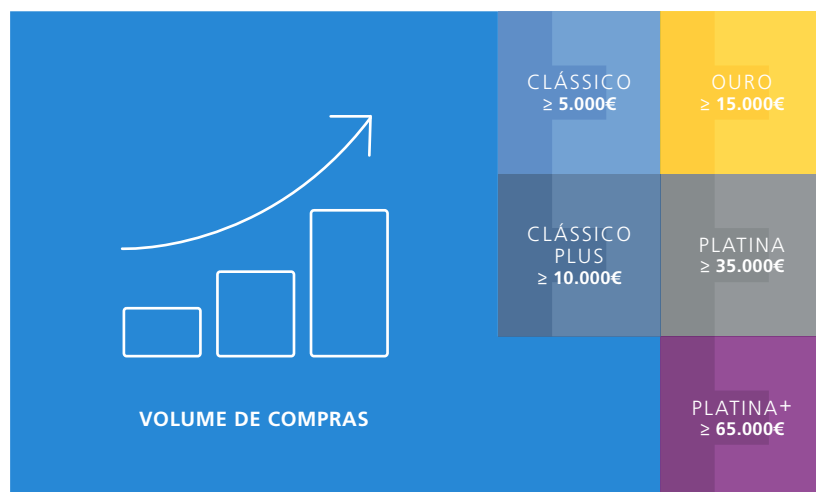
Este é e será sempre um dos nossos pilares – o princípio da inclusão de todas as Farmácias no universo de vantagens Alliance Healthcare.

Estou confiante de que a Alliance Healthcare está hoje bem preparada para enfrentar os desafios que o nosso setor exige bem como as expectativas sempre em evolução e legítimas dos nossos clientes.

Em 2020 estaremos focados em responder aos desafios do presente, com os olhos postos no futuro.

**E o nosso caminho jamais será percorrido sozinho. Consigo, crescemos + juntos.**

## CRITÉRIOS DE SEGMENTAÇÃO



O **critério Volume de Compras** baseia-se no volume mensal de compras (valor faturado com IVA) efetuado pelos clientes da Alliance Healthcare. De acordo com o programa de segmentação da Alliance Healthcare, os clientes poderão ter acesso aos segmentos Platina+, Platina, Ouro, Clássico Plus, Clássico e Clássico Light através do **critério Volume de Compras**.

O **critério Fidelização** baseia-se no nível de compras efetuadas na Alliance Healthcare, relativamente ao total de compras efetuadas a armazenistas. Este critério permite garantir a atribuição de condições comerciais e nível de serviço

Platina aos clientes que privilegiem a Alliance Healthcare como fornecedor preferencial.

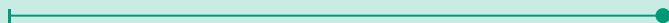
Desta forma, independentemente do volume de negócio de cada Farmácia, a Alliance Healthcare garante a atribuição do segmento Platina a todos os seus clientes que aloquem 50% ou mais das compras feitas a armazenistas. Para validação do **critério Fidelização**, é necessária a apresentação do mapa de compras a fornecedores com o histórico mínimo dos últimos 3 meses, excetuando situações de negociações anuais.

## MODELO COMERCIAL

### FARMÁCIA | INDÚSTRIA | ALLIANCE HEALTHCARE

#### MODELO COMERCIAL

##### FARMÁCIA | ALLIANCE HEALTHCARE



#### MODELO COMERCIAL

##### FARMÁCIA | INDÚSTRIA



PVF

#### VENDAS REGULARES

As Vendas Regulares da Alliance Healthcare serão efetuadas a **PVF** (preço de venda à Farmácia).

PVA

#### TRANSFER ORDERS ACORDOS TRIPARTIDOS ARMAZÉM VIRTUAL (PLATAFORMA)

As Vendas efetuadas por *Transfer Orders*, Acordos Tripartidos e Armazém Virtual (Plataforma) serão efetuadas a **PVA** (preço de venda ao armazenista).

# MODELO COMERCIAL FARMÁCIA | ALLIANCE HEALTHCARE

## VENDAS REGULARES

Em 2020 manteremos a possibilidade de ter propostas customizadas à realidade da sua Farmácia. Para saber mais contacte o seu Gestor de Conta.

VENDA A PVF COM DESCONTO  
À LINHA

MSRM ESCALÃO 1 A 5

OTC'S E VENDA LIVRE

VENDA A PVF SEM DESCONTO  
À LINHA

DIABETES MELLITUS

MSRM ESCALÃO 6

VIA VERDE DO MEDICAMENTO

## VENDAS REGULARES COM APLICAÇÃO DE DESCONTO

PVF

|  |                                    | RESUMO<br>QUINZENAL | RESUMO<br>MENSAL |         |         |         |          |  |  |
|--|------------------------------------|---------------------|------------------|---------|---------|---------|----------|--|--|
|  |                                    | 8 DIAS              | 20 DIAS          | 30 DIAS | 50 DIAS | 60 DIAS | >60 DIAS |  |  |
|  | PLATINA+<br>≥ 65.000€              | 5,60%               | 5,50%            | 5,10%   | 4,50%   | 3,70%   | 0,00%    |  |  |
|  | PLATINA<br>≥ 35.000€ ou ≥ 50% FID. | 5,30%               | 5,20%            | 4,80%   | 4,20%   | 3,40%   | 0,00%    |  |  |
|  | OURO<br>≥ 15.000€                  | 3,60%               | 3,50%            | 3,00%   | 2,25%   | 0,00%   | 0,00%    |  |  |
|  | CLÁSSICO PLUS<br>≥ 10.000€         | 2,85%               | 2,75%            | 2,25%   | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%    |  |  |
|  | CLÁSSICO<br>≥ 5.000€               | 2,50%               | 2,40%            | 2,00%   | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%    |  |  |
|  | SEM SEGMENTO<br>< 5.000€           | 0,00%               | 0,00%            | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%    |  |  |



# MODELO COMERCIAL FARMÁCIA | INDÚSTRIA

TRANSFER ORDERS E ACORDOS TRIPARTIDOS

VENDA A PVA COM APLICAÇÃO DE FEE (em fatura)  
- O fee incide sobre o PVA líquido

MSRM ESCALÃO 1 A 5

DIABETES MELLITUS

OTC'S E VENDA LIVRE

MSRM ESCALÃO 6

TRANSFER ORDERS  
E ACORDOS  
TRIPARTIDOS  
COM APLICAÇÃO  
DE FEE

PVA

RESUMO  
QUINZENAL

RESUMO  
MENSAL

8 DIAS

20 DIAS

30 DIAS

50 DIAS

60 DIAS

>60 DIAS

PLATINA+  
≥ 65.000€

2,25%

2,35%

2,85%

3,45%

3,95%

3,95%

PLATINA  
≥ 35.000€ ou ≥ 50% FID.

2,50%

2,60%

3,10%

3,70%

4,20%

4,20%

OURO  
≥ 15.000€

3,20%

3,30%

3,80%

4,40%

4,90%

4,90%

CLÁSSICO PLUS  
≥ 10.000€

4,30%

4,40%

4,90%

5,50%

6,00%

6,00%

CLÁSSICO  
≥ 5.000€

4,55%

4,65%

5,15%

5,75%

6,25%

6,25%

SEM SEGMENTO  
< 5.000€

6,85%

6,95%

7,45%

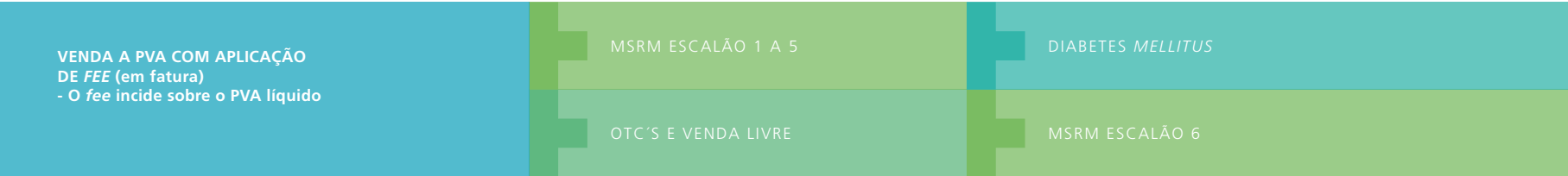
7,70%

7,95%

7,95%

MODELO COMERCIAL FARMÁCIA | INDÚSTRIA

ARMAZÉM VIRTUAL (PLATAFORMA)



ARMAZÉM VIRTUAL (PLATAFORMA)  
COM APLICAÇÃO DE FEE

PVA

|  |                                    | RESUMO QUINZENAL | RESUMO MENSAL |         |         |         |          |
|--|------------------------------------|------------------|---------------|---------|---------|---------|----------|
|  |                                    | 8 DIAS           | 20 DIAS       | 30 DIAS | 50 DIAS | 60 DIAS | >60 DIAS |
|  | PLATINA+<br>≥ 65.000€              | 0,90%            | 1,00%         | 1,50%   | 1,90%   | 2,50%   | 3,00%    |
|  | PLATINA<br>≥ 35.000€ ou ≥ 50% FID. | 1,25%            | 1,50%         | 2,00%   | 2,40%   | 3,00%   | 3,50%    |
|  | OURO<br>≥ 15.000€                  | 2,40%            | 2,50%         | 3,00%   | 3,75%   | 4,50%   | 5,00%    |
|  | CLÁSSICO PLUS<br>≥ 10.000€         | 3,25%            | 3,35%         | 3,75%   | 6,00%   | 6,00%   | 6,00%    |
|  | CLÁSSICO<br>≥ 5.000€               | 3,50%            | 3,60%         | 4,00%   | 6,00%   | 6,00%   | 6,00%    |
|  | SEM SEGMENTO<br>< 5.000€           | 6,00%            | 6,00%         | 6,00%   | 6,00%   | 6,00%   | 6,00%    |



Ser um verdadeiro parceiro de negócio, é saber o que os clientes precisam, acompanhá-los nos seus processos e antecipar necessidades.

Um trabalho que só pode ser feito por uma equipa ágil e bem organizada.



The image is a collage of three distinct photographs. The top-left photo shows a close-up of a man with a beard and mustache, looking down with a gentle smile. The bottom-left photo is a low-angle shot of a modern building with a complex glass and steel facade. The right side of the collage features a larger photo of a man braiding a young girl's hair; she is smiling and looking off to the side. The text 'O futuro é próximo' is overlaid on the building image, and 'PROXIMIDADE' is centered below it.

O futuro é próximo  
PROXIMIDADE



## EQUIPA COMERCIAL DEDICADA

Na Alliance Healthcare empenhamo-nos diariamente para manter o que mais importa: **o nosso futuro juntos.**



**Margarida Olim**  
DIRETORA REGIONAL  
MADEIRA



**Flávio Monteiro**  
DIRETOR COMERCIAL  
FARMÁCIAS



**Bernardo Gonçalves**  
GESTOR DE CONTA  
FARMÁCIAS







A VOZ DA NOSSA EXPERIÊNCIA  
SEMPRE AO SEU DISPOR,  
7 DIAS POR SEMANA.

O Serviço de Apoio ao Cliente da Alliance Healthcare garante um atendimento especializado com uma equipa jovem e dinâmica preparada para dar resposta às diversas solicitações dos nossos clientes.



## SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

De forma a assegurar a total disponibilidade para os nossos clientes, o **Serviço de Apoio ao Cliente** garante a gestão eficaz de mais de 4.000 chamadas diárias.

Continuamos a apostar na **Qualidade e na Melhoria Contínua**, com o forte compromisso de nos aproximarmos dos nossos clientes, garantindo total **Disponibilidade e Rapidez**.

**2ª a 6ª feira:** 08:30 - 21:00

**Sábado:** 09:00 - 18:00

**Domingo e feriados:** 09:30 - 18:00

**Lisboa:** 217 657 300

**Porto:** 226 158 700

**Almancil:** 289 359 500

**Castelo Branco:** 272 321 316

**Madeira:** 291 148 900

**Açores:** 296 305 100

[customer.service.lisboa@alliance-healthcare.pt](mailto:customer.service.lisboa@alliance-healthcare.pt)

[customer.service.porto@alliance-healthcare.pt](mailto:customer.service.porto@alliance-healthcare.pt)



Para mais informações, contacte o seu Gestor de Conta da Alliance Healthcare ou contacte-nos através do email [geral@alliance-healthcare.pt](mailto:geral@alliance-healthcare.pt)

A Alliance Healthcare, no exercício da sua atividade comercial, reserva-se o direito de renovar e/ou alterar as condições apresentadas neste documento.

Documento válido para a Região Autónoma da Madeira.

**SEDE SOCIAL**

Rua Eng. Ferreira Dias, 728, 3º Piso Sul  
4149-014 Porto  
Tel.: 225 322 400 | Fax: 226 178 023

**ESCRITÓRIO CENTRAL**

E.N. 10, Quinta do Jardim, Verdelha de Baixo  
2625-443 Forte da Casa  
Tel.: 217 657 100 | Fax: 219 574 100

**[www.alliance-healthcare.pt](http://www.alliance-healthcare.pt)**

**ARMAZÉM MADEIRA**

Vale Paraíso, Santa Cruz  
9135-030 Camacha  
Tel.: 291 148 900



**[hamaisvida.pt](http://hamaisvida.pt)**

[facebook.com/AllianceHealthcarePortugal](https://facebook.com/AllianceHealthcarePortugal)  
[linkedin.com/company/alliance-healthcare-portugal](https://linkedin.com/company/alliance-healthcare-portugal)

