

IMPACTO DOS SERVIÇOS DE UMA EMPRESA JÚNIOR DO RAMO FARMACÊUTICO NO MERCADO

XXXI Encontro de Extensão

Bruna Tiago Lopes Moura, Mariana Nascimento Domingues, Pedro Lucas Alves de Sousa, Ana Rebeka Lima Menezes dos Santos, Tiago Lima Sampaio

Introdução A Ipharma Jr. é uma empresa do ramo farmacêutico, vinculada ao curso de Farmácia da Universidade Federal do Ceará, atuante há 9 anos no mercado. Como missão, desempenha a função de ser impacto no mercado farmacêutico e na vida das pessoas, executando serviços com propostas inovadoras. **Objetivos** Apresentar os serviços mais desafiadores realizados até Agosto de 2022 pela Ipharma Jr., bem como o índice de satisfação do cliente, visando destacar o impacto da empresa no mercado farmacêutico. **Metodologia** Para demonstrar o impacto positivo no mercado farmacêutico, foram escolhidos seis dos serviços mais notórios realizados até Agosto de 2022 pela Ipharma Jr. Utilizou-se como indicador de satisfação a metodologia do Net Promoter Score (NPS), padronizada pelo Movimento Empresa Júnior (MEJ) para mensurar a qualidade do serviço para indicação, numa métrica de 0 a 10. **Resultados** Os serviços abordados possuem fatores semelhantes. Inicialmente, foram captados através de prospecção passiva, quando o cliente busca a empresa para a realização, mostrando a relevância da marca no mercado. Segundo, foram serviços desenvolvidos fora da carta de projetos da empresa, sendo necessário a montagem de um escopo inovador junto do cliente, entregando uma solução mais assertiva e personalizada. Ademais, o impacto financeiro dos serviços foi de alto índice, visto que superou, em média, 3 vezes o ticket médio da Ipharma, provando a força do MEJ enquanto organismo atuante e expressivo no mercado financeiro. Por fim, os serviços supracitados alcançaram título promotor na coleta do NPS, sendo 5 destas notas 10. **Conclusão** Conclui-se, então, que a Ipharma Jr vem ganhando destaque enquanto empresa do ramo farmacêutico, entregando soluções cada vez mais adequadas ao mercado e personalizadas com a necessidade real dos clientes. A resposta por meio do NPS permite a conclusão da excelência dos serviços prestados, alinhados com a satisfação com o trabalho entregue.

Palavras-chave: empresa júnior. farmácia. serviços.