



aniversário



empresa certificada  
desde maio/2020

# Relatório & Contas 2020



empresa certificada  
desde maio/2020

## EMPROFAC – Empresa Nacional de Produtos Farmacêuticos

### RELATÓRIO & CONTAS 2020



**emprofac**

medicamentos de cabo verde



**MUITO OBRIGADO**

**Aos profissionais de saúde que estão na  
linha da frente na luta contra covid 19**

# ÍNDICE

- 01 Mensagem do Conselho de Administração
- 02 Principais Rácios
- 03 Enquadramento Institucional
- 04 Enquadramento Macroeconómico e Setorial
- 05 Performance Emprofac por áreas
- 06 Análise Económico-Financeira
- 07 Proposta de Aplicação de Resultados
- 08 Notas Finais
- 09 Demonstrações Financeiras e Anexos
- 10 Relatórios de Fiscalização



empresa certificada  
desde maio/2020



## Lista de Siglas e Abreviaturas

ALI	–	Abreviatura da Família de Produtos “Alimentares”
CA	–	Conselho de Administração
COS	–	Abreviatura da Família de Produtos “Cosméticos e Higiene Corporal”
DAF	–	Direção Administrativa e Financeira
DCGC	–	Direção Comercial e Gestão de clientes
DCL	–	Direção de Compras e Logísticas
DIS	–	Abreviatura da Família de Produtos “Dispositivos Médicos”
DIV	–	Abreviatura da Família de Produtos “Diversos”
DRB	–	Direção Regional do Barlavento
DT	–	Direção Técnica
ECV	–	Escudos Cabo-verdianos
ERIS	–	Entidade Reguladora Independente da Saúde
FIT	–	Abreviatura da Família de Produtos “Fitoterápicos”
GAF	–	Gabinete de Assuntos Farmacêuticos
HAN	–	Hospital Agostinho Neto
HBS	–	Hospital Batista de Sousa
HOS	–	Abreviatura da Família de Produtos “Material Médico Hospitalar”
HRSN	–	Hospital Regional Santiago Norte
ISE	–	Índice de Satisfação de Encomendas
LAB	–	Abreviatura da Família de Produtos “Material De Laboratório”
MED	–	Abreviatura da Família de Produtos “Medicamentos”
Não MED	–	Abreviatura da Família de Produtos “não Medicamentosos”
PEN	–	Abreviatura da Família de Produtos “Material De Penso”
PI	–	Produtos Importados
PN	–	Produção Nacional
QUI	–	Abreviatura da Família de Produtos “Produtos Químicos e Desinfetantes”
REA	–	Abreviatura da Família de Produtos “Reagentes De Laboratório”
SUP	–	Abreviatura da Família de Produtos “Suplementos Alimentares”
SUT	–	Abreviatura da Família de Produtos “Material De Sutura”
UMKC	–	Unidade de Marketing e Comunicação
USIT	–	Unidade de Sistemas de Informação e Tecnologias
UVNM	–	Unidade de Vendas de Não Medicamentos

# Mensagem do Conselho de Administração

A eclosão da **pandemia pelo Sars-CoV-2 dominou toda a agenda em 2020**, cujo ritmo foi marcado pela ameaça silenciosa, invisível e mortal de um vírus que entrou de rompante nas nossas vidas no primeiro trimestre do ano.

Um dos maiores desafios que se colocavam à Emprofac para 2020 era o anunciado processo de privatização o qual, perante necessidades emergentes do país para fazer face ao combate à propagação do Covid-19, perdeu todo o protagonismo. A **prioridade foi assegurar o abastecimento do país, essencialmente de produtos para fazer face ao Covid-19**, num período adverso e pleno de limitações logísticas.

Muitas das atividades planeadas não foram concretizadas pela impossibilidade objetiva imposta pelas sucessivas medidas determinadas pelos estados de emergência e de calamidade declarados. Esforços não foram medidos para que concentratessem nas respostas à crescente e imprevisível demanda do mercado.

Acresce que, no último quadrimestre do ano, o Conselho de Administração funcionou sem a figura do Presidente, ainda que com quorum bastante para a tomada de decisões.

Não obstante, um dos principais objetivos estratégicos da empresa, no quadro dos compromissos assumidos no seu Plano de Negócios 2018–2020 – **a obtenção da certificação na norma ISO 9001:2015, foi atingido**, fruto de um trabalho aturado por parte dos seus gestores e colaboradores.

O ano terminou ainda em contexto de pandemia, registando-se um **crescimento de vendas ao Setor Público da Saúde em mais de 40% face a períodos homólogos e agudizando-se o nível de cumprimento dos seus prazos de pagamento**, essencialmente porque o orçamento e os recursos do Estado não o previam. Consequentemente, as nossas disponibilidades financeiras também se viram reduzidas, **o que vem afetando o nível de cumprimento das nossas responsabilidades**, impondo medidas de mitigação dos seus efeitos, significativas.








O esforço de combate ao vírus Covid-19 que vem sendo empreendido pelo Estado e Governo de Cabo Verde é gigante, e a Emprofac, unidade económica **do Setor da Saúde de capitais 100% públicos**, não poderia deixar de estar na linha da frente deste combate, continuando a dotar o país em medicamentos e outros produtos de saúde assim como a responder às atuais e novas necessidades.

Sem dúvida um ano desafiador para a saúde e a economia, cuja dedicação, sacrifício e compromissos extremos de todos colaboradores, clientes, fornecedores e aos caboverdianos em geral, mais não são que **querer vencer a pandemia da Covid-19**, conscientes de que ainda 2021 irá continuar a exigir de todos, o mesmo empenho e sacrifícios!

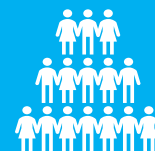
## Principais Rácios



### Indicadores de Resultados (M ECV)

Valor (M ECV)	2018	2019	2020	Δ% (ano anterior)	Splines
<b>Vendas</b>	<b>1.871</b>	<b>2.006</b>	<b>2.540</b>	↑ 27%	
CMV	1.379	1.516	2.024	↑ 33,5%	
O. Gastos	333	347	433	↑ 24,9%	
Margem Contribuição (\$)	492	490	516	↑ 5,3%	
Margem Contribuição (%)	26,3%	24,4%	20,3%	↓ -4,2 p.p.	
<b>Resultado Líquido (\$)</b>	<b>199</b>	<b>202</b>	<b>137</b>	↓ -32%	
Rendibilidade das Vendas (%)	10,6%	10,0%	5,4%	↓ -4,7 p.p.	

60



7



Distribuição de MED

13



Famílias de Produtos

2



Áreas geográficas

40%

Capital Social



Inpharma

100%








Estatal



empresa certificada desde maio/2020

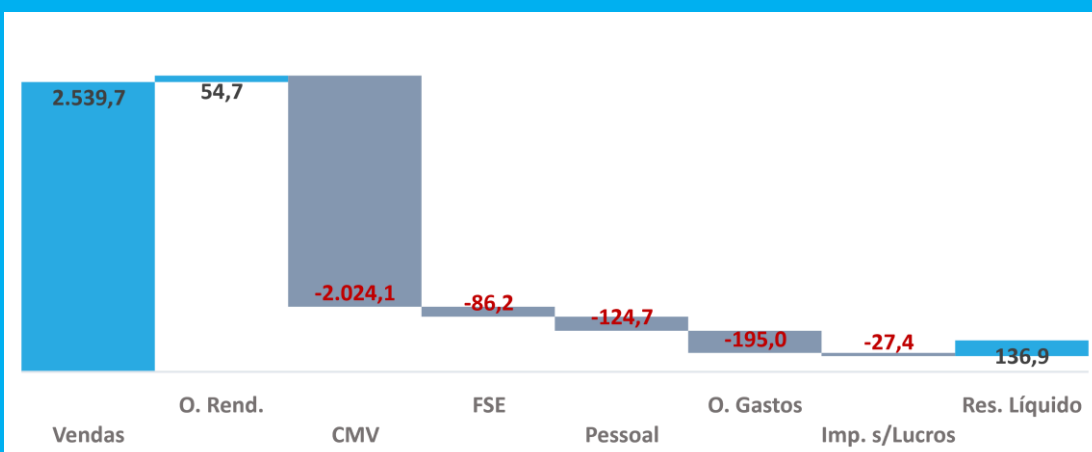


### Indicadores Financeiros

Valor (%)	2018	2019	2020	Δ% (ano anterior)	Splines
<b>Liquidez Geral</b>	<b>1,97</b>	<b>1,65</b>	<b>1,67</b>	↑ 1%	
Liquidez Reduzida	1,16	0,66	0,87	↑ 31%	
Autonomia Financeira a c/prazo	0,49	0,39	0,40	↑ 4%	
<b>Autonomia Financeira a m/l prazo</b>	<b>27,69</b>	<b>28,33</b>	<b>3,72</b>	↓ -87%	
Solvabilidade Total	1,46	1,03	0,66	↓ -36%	
Cobertura do Imobilizado	4,20	4,14	4,60	↑ 11%	
<b>Cobertura do Ativo Total</b>	<b>0,59</b>	<b>0,51</b>	<b>0,40</b>	↓ -22%	



### Decomposição DR (M ECV)



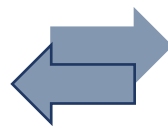
## 03

### Enquadramento Institucional

Constitui reserva do Estado, a atividade de importação e comercialização, por grosso, de medicamentos, através de uma empresa 100% de capitais públicos - a EMPROFAC.

A permanência desta situação ao longo de décadas, em nosso entender, não se deve a inércia, nem constitui um arbítrio do poder, mas antes uma opção consciente, justificada pela reduzida dimensão do mercado e à forte insularidade do país, que coloca limitações fácticas muito relevantes ao número dos operadores. Por outro lado, é importante assegurar a eficiência dos processos, em termos de escala aquisitiva, qualidade e acessibilidade económica aos medicamentos.

Ao nível da **Política Farmacêutica Nacional para 2018-2023** o pressuposto é o da existência de uma estrutura centralizada de importação e distribuição, assente nos direitos de exclusivo da EMPROFAC.



- ★ Características insulares
- ★ Tamanho populacional
- ★ Sistema de distribuição e aquisição peculiares
- ★ Forte dependência da importação

Estes fatores, intrínsecos a este mercado, exigem especial atenção, visando assegurar a eficiência dos processos, em termos de escala aquisitiva, qualidade e acessibilidade económica aos medicamentos.

O monopólio público de importação e distribuição tem representado uma solução claramente superior à que resultaria de uma liberalização irrestrita dessas atividades, que se saldaria a prazo na postergação do interesse público em função da lógica comercial dos operadores.

Em suma: como é atestado claramente pelo teor da Resolução n.º 83/2018, a EMPROFAC permanece até hoje como titular de direitos de exclusivo relativamente as atividades de importação e comercialização de medicamentos, situação esta que, longe de representar um resquício obsoleto de outros tempos e outras opções políticas, continua a revelar-se adequada às características do País e do seu mercado farmacêutico e a satisfazer, por isso, o interesse público.



## Realidade atual



empresa certificada desde maio/2020

- ★ Modernidade
- ★ Detentora de know-how
- ★ Condições físicas e materiais, de acordo com as Boas Práticas exigidas internacionalmente ao setor
- ★ Alinhada às exigências do mercado
- ★ Certificada pelas Normas ISO 9001:2015

Assente numa política de **Proximidade**, a empresa almeja acima de tudo relações de **Parceria** com os seus clientes, fornecedores e demais *stakeholders*.



**Sede:** Cidade da Praia

**Filial:** Cidade do Mindelo (Direção Regional de Barlavento)

**N.º de colaboradores:** 60

**Capacidade de armazenamento instalada:** cerca de 2.700 euro paletes, distribuídos pelos armazéns da Sede e Mindelo

**Unidade de Logística:**

- Stock location
- Terminal de picking
- Expedição com auxílio de terminais portáteis
- Dashboard de embarques inter-ilhas (marítimo e aéreo)

**Frota automóvel ligada à distribuição:** 7 viaturas

**Instalações Físicas:** escritórios modernos e totalmente remodelados entre 2014 e 2016

**Detentora de Monopólio de mercado na área de:** Importação de Medicamentos e sua distribuição grossista

**Detentora de 40% do capital social da Inpharma** (única produtora, local nacional, de medicamentos)



Colaboradores da Sede



Colaboradores da DRB

## Portfólio de Produtos: 13 família de produtos

### Regime de Monopólio

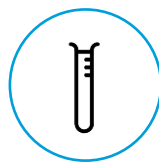


Medicamentos

### Regime Concorrencial



Reagentes



Material de Laboratório



Material de Penso



Suplementos Alimentares



Dispositivos Médicos



Mat. Méd. Hospital



Fitoterápicos



Produtos Químicos



Produtos Cosméticos



Produtos Alimentares



Produtos Diversos



Material de Sutura



## Estratégia

O Plano de Negócios 2018 - 2020, define como focos essenciais os seguintes:

### MISSÃO

Assegurar o abastecimento do mercado em medicamentos de forma contínua e efetiva, garantindo a qualidade e disponibilidade permanente em todo o território.



### VISÃO

Transformar-se numa empresa competitiva, essencialmente focalizada no serviço ao cliente, mais eficiente com elevados padrões de qualidade e rentável.



### VALORES

- ✓ Competência e reconhecimento
- ✓ Integridade e ética
- ✓ Qualidade de serviço
- ✓ Transparência
- ✓ Responsabilidade Social



### EIXOS ESTRATÉGICOS

- ★ Potenciar o crescimento global das vendas
- ★ Estabilizar os custos globais
- ★ Melhorar a qualidade de serviço
- ★ Melhorar a eficiência interna

## ÓRGÃOS SOCIAIS / DE GESTÃO

### Mesa da Assembleia Geral

Presidente – Sofia Fonseca  
Secretário – Patrick Lopes

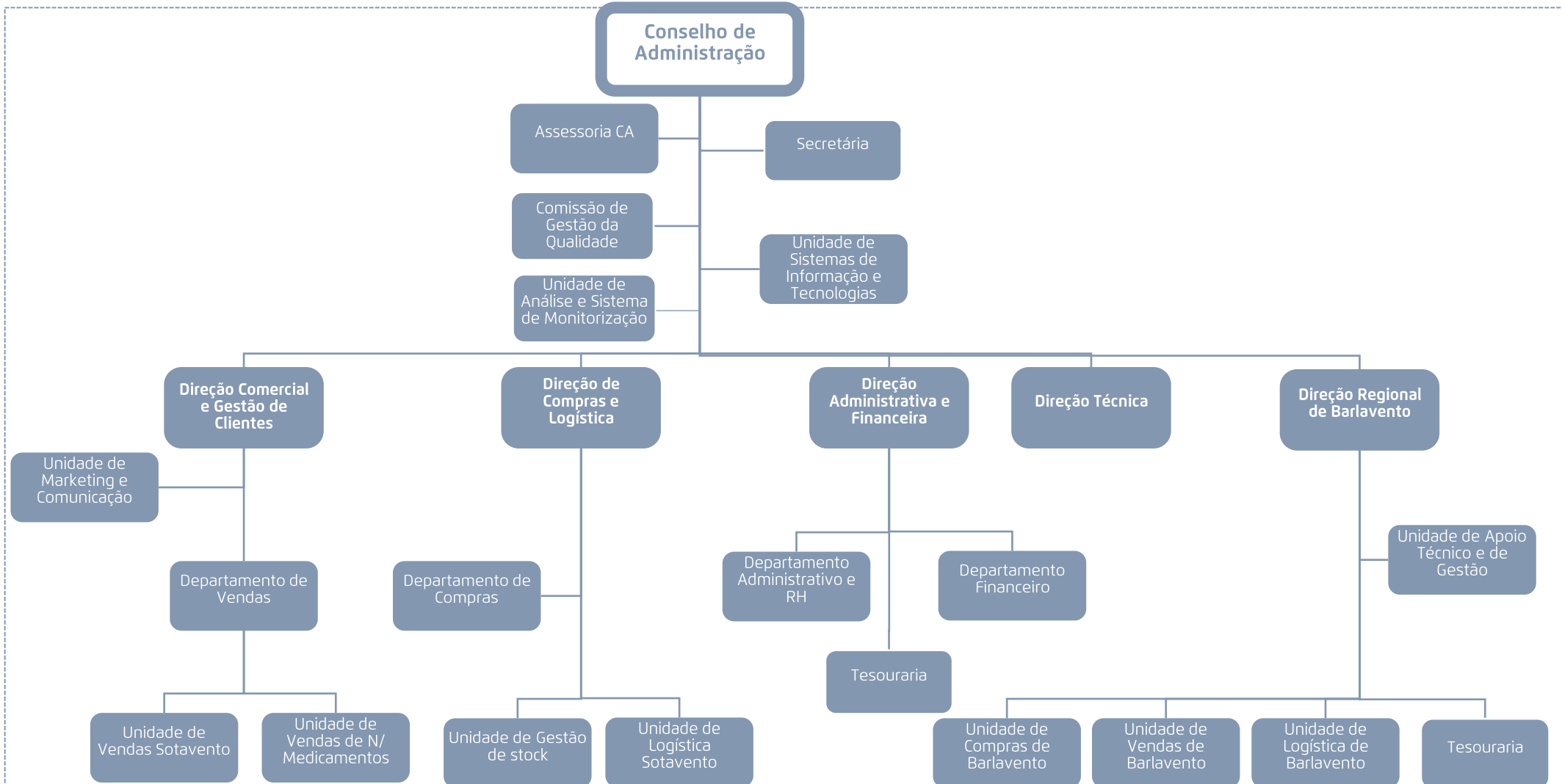
### Conselho de Administração

Presidente – Fernando Gil Évora (até 21/Agosto)  
Administradora Executiva – Melina Veiga  
Administradora Executiva – Ana Ribeiro  
Adm. Suplente – Ana Filomena da Cruz (representante da Emprofac no CA da INPHARMA)

### Fiscal Único

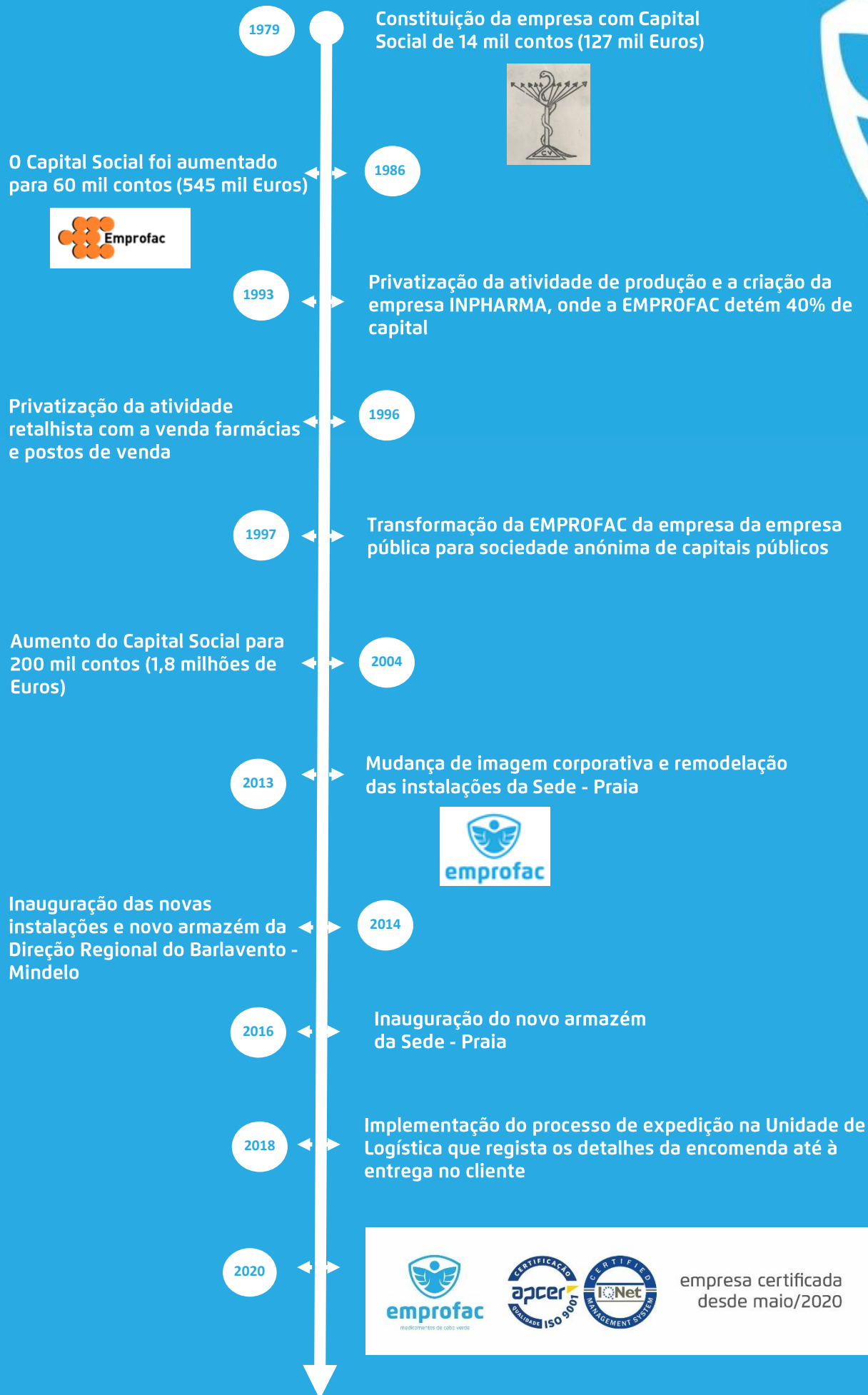
João Mendes  
Suplente – Claudino Semedo

## ORGANIGRAMA



\* As atribuições desta área são desempenhadas pelas atuais chefias, conforme Ata n.º 010/2018.

## RESUMO HISTÓRICO

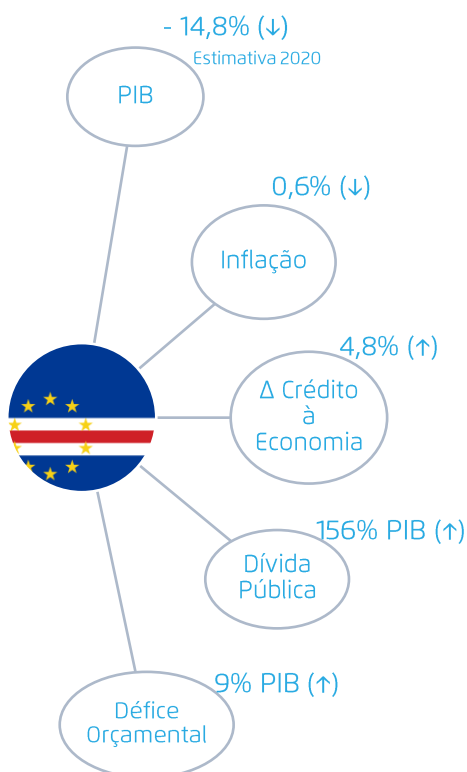




## Mercado Nacional

O impacto da pandemia Covid-19 na atividade económica mundial, em geral, e na dos principais parceiros do país, em particular, veio exacerbar as vulnerabilidades do país.

De acordo com as estimativas do Instituto Nacional de Estatísticas – INE, a economia do país sofreu uma recessão de 14,8% em 2020, devido aos efeitos da pandemia Covid-19. Porém, dependendo do processo de imunização da população mundial contra Covid-19 e por conseguinte, a recuperação da atividade económica espera um crescimento de 5,8% do PIB, para 2021.



Conforme o Relatório de Política Monetária do BCV publicado em abril, o desempenho muito desfavorável da economia nacional foi, sobretudo, explicado pelos efeitos:

- do confinamento geral que vigorou de finais de março a meados/fins de maio em todas as ilhas;
- das restrições de viagens (aéreas e marítimas) internacionais não humanitárias e de abastecimento essencial ao país até outubro. As viagens interilhas também continuaram bastante condicionadas depois do levantamento da interdição em junho;
- da proibição das atividades desportivas e recreativas até outubro em boa parte do país. Estas, mormente as competições desportivas e os espetáculos musicais e outros, permanecem ainda condicionadas;
- da perda de rendimentos da população ativa em layoff e desempregada, bem como dos promotores de eventos culturais e outros trabalhadores independentes de diversos ramos de atividade;
- do repatriamento de grande maioria de estrangeiros residentes no país afetos aos serviços consulares, grandes empresas e escolas internacionais, em particular entre março e setembro;
- da reorganização de serviços ao público, o que implicou menos atendimentos

Entretanto, a atribuição do rendimento social de inclusão aos mais vulneráveis, os regimes de suspensão temporária de contrato de trabalho implementados pelo Instituto Nacional de Previdência Social, as moratórias à liquidação das contribuições fiscais e parafiscais, a redução da taxa do imposto sobre o valor acrescentado para o sector do turismo de 15 para 6%, a facilitação de empréstimos para cobrir as necessidades de tesouraria das empresas, através das linhas de crédito Covid-19 com garantia do Estado, contribuíram para atenuar o impacto da crise no rendimento disponível das famílias, para conter a falência das empresas, bem como para preservar os postos de trabalho e a capacidade produtiva instalada.

## Enquadramento Setorial

A situação provocada pela pandemia Covid-19 desencadeou um conjunto de efeitos macro e microeconómicos em todos os setores de atividades:



Fonte: Bain & Company. In Gazeta do Povo

O setor da saúde tem sido favorecido pela crise pandémica. Desde o início desta pandemia que este setor tem estado no centro das atenções, impulsionando grandes investimentos na área da ciência, pesquisa e desenvolvimentos, principalmente relacionados com a Covid-19.

Em Cabo Verde, o Governo operacionalizou o Fundo Nacional de Emergência (FNE), para elevar a prontidão operacional do Serviço Nacional de Proteção Civil e do Ministério da Saúde e da Segurança Social, por forma a minimizar a disseminação, e assim mitigar os efeitos de calamidade pública decorrente da propagação da Covid-19, a fim de preservar a qualidade de vida dos cabo-verdianos, principalmente dos agregados familiares mais vulneráveis.

O Orçamento Retificativo elaborado pelo Governo teve um aumento em cerca de 1,4 milhões de contos em relação à previsão inicial e corresponde aos novos projetos e reforços de projetos diretamente relacionados com o enfrentamento da pandemia.

Concernente ao Ministério da Saúde e Segurança Social, reforço do orçamento foi de cerca de 993 mil contos e refere-se à criação de três novos projetos no valor global de 680 mil contos, com destaque para o projeto «Preparação e resposta a Covid-19» no valor de 510 mil contos, o reforço do orçamento do Gabinete de Apoio às Farmácias em cerca de 228 mil contos e do projeto Melhoria do diagnóstico médico em Cabo Verde – Aquisição de equipamento em cerca de 85 mil contos.

A nível da legislação do Setor entrou em vigor a Lei nº 88/IX/2020, de 07 de maio - Regime excecional e temporário para a conceção de incentivos na produção e importação dos dispositivos médicos para uso humano de equipamentos de proteção individual, para efeitos de prevenção do contágio do novo coronavírus SARS-CoV-2.

Também o Decreto-Lei n.º 50/2020 que fixa a margem máxima de comercialização de máscaras não médicas para o uso social ou comunitárias, e dispositivos médicos e equipamentos de proteção individual, bem como o regime de preço máximo de comercialização pelos retalhistas autorizados.

No domínio farmacêutico, a Emprofac desempenhou um papel importante no início da pandemia, na medida que foi o principal fornecedor de EPI e Desinfetantes do mercado e parceiro do Governo.



## 05

### Performance Emprofac por Área

Os principais objetivos almejados em 2020 consistiam na execução plena dos objetivos aspirados no *Business Plan 2018 – 2020*. Todavia, devido à pandemia e, sendo a Emprofac um dos principais *players* do setor da saúde em Cabo Verde, **a empresa viu-se, desde o surgimento do primeiro caso de infeção no país, sob “fogo-cruzado”, numa tentativa incessante para abastecer o país com materiais para fazer face à SARS-CoV-2, designadamente Equipamentos de Proteção Individual – EPI e produtos de desinfeção e despiste.**

Mesmo não tendo monopólio de comercialização desses produtos, nem os EPI constituíssem o seu *core business*, **a EMPROFAC, empresa de capitais 100% públicos, foi chamada a dar resposta a uma súbita procura, sem precedentes, e à inevitável escassez, cuja previsão de reposição era deveras difícil.**

Neste contexto de pandemia, a empresa não mediu esforços para responder à crescente e imprevisível demanda do mercado em termos de abastecimento, até que por fim, se conseguisse um equilíbrio satisfatório entre a procura e a oferta, **respondendo de modo direto aos propósitos do Governo de Cabo Verde, que adotou medidas complementares de combate ao vírus.**

Consequentemente, em 2020, **muitas das atividades planeadas não foram concretizadas pela impossibilidade objetiva, resultante das sucessivas medidas impostas pelos Estados de Emergência e de Calamidade declarados.**

Apesar do contexto adverso, a empresa envidou esforços internos e implementou as melhorias apontadas no relatório de auditoria de 2ª fase (de certificação) realizada em outubro anterior pela entidade certificadora APCER.

E foi **com imenso orgulho que a empresa recebeu, no dia 13 de maio, a sua certificação pela ISO 9001:2015.**

O objetivo da norma ISO 9001, é trazer confiança ao cliente de que os produtos e serviços da empresa serão concebidos e entregues de forma consistente, a fim de garantir a qualidade que foi proposta pela empresa.

Há já algum tempo que a EMPROFAC visava a sua certificação, tendo sido esse um dos principais objetivos estratégicos da empresa, exigindo muito esforço e empenho por parte de todos os seus gestores e colaboradores.

## 5.1 Atividade de Compras e Logística

Planejar e gerir, de forma integrada, o processo de aquisição, armazenamento e distribuição de medicamentos e produtos de saúde é a missão da Direção de Compras e Logística.

### a) Atividade de Compras

Em relação às Compras, a atividade principal desta área baseia-se na execução do Plano Anual de Compras aprovado, bem como a preparação desse plano para o ano seguinte.

Ocupa ainda uma função relevante, a gestão das compras “extra plano” que originam da necessidade de acompanhar as flutuações da demanda.

Em relação à **execução do Plano Anual de Compras 2020, as aquisições ascenderam a 92% das quantidades adjudicadas** (86% em 2019) e ainda, foram observadas as seguintes estatísticas:

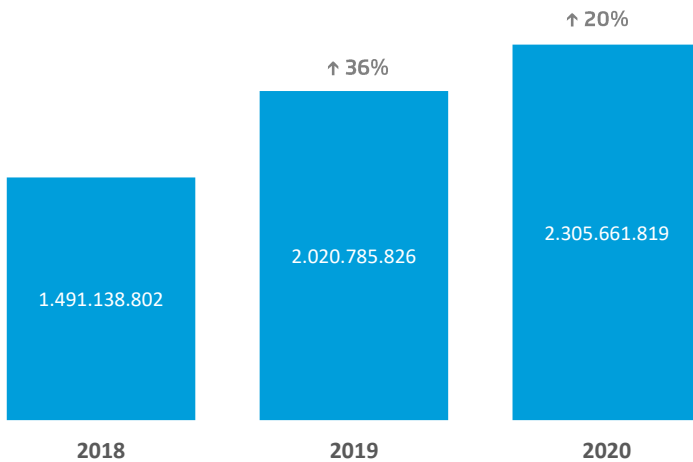
- ★ 12 fornecedores, o equivalente a 31%, cumpriram o plano a 100%
- ★ 21 fornecedores, equivalente a 54%, cumpriram com mais de 80% das quantidades
- ★ 3 fornecedores, equivalente a 5%, entregaram 50% ou mais das encomendas adjudicadas
- ★ 1 fornecedor, equivalente a 3%, entregou apenas 47% das encomendas.

Em termos globais, a taxa de realização do plano foi superior à do ano de 2019, em cerca de 6 p.p, apesar da conjuntura e, cerca de 27 fornecedores tiveram lotes/quantidades cancelados, sendo os principais motivos registados: o atraso na entrega, restrições à exportação e alterações de preços.

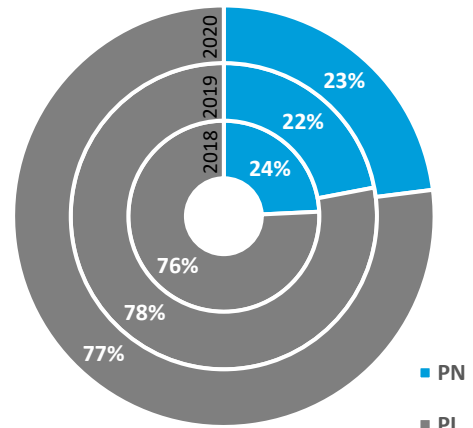
As **Compras globais da empresa têm vindo a aumentar ao longo dos anos**, acompanhando a evolução vendas. Em 2020, as mesmas atingiram 2.305.661.819 ECV, representando um aumento de 14% face ao ano anterior.

# Compras

Evolução anual



Por origem, PN vs. PI



O aumento das compras de mercadorias em 2020 resultou, em parte, do aumento da demanda, sobretudo de EPI e desinfetantes devido à pandemia Covid-19.

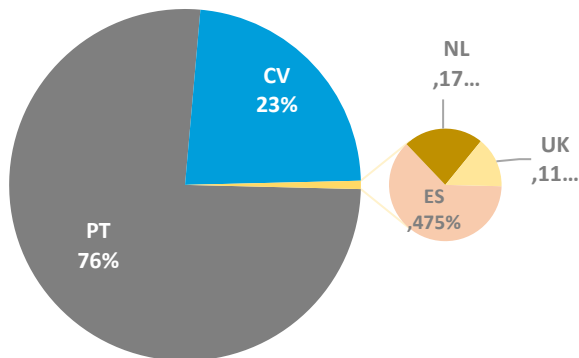
Por causa da pandemia, a empresa efetuou um significativo volume de compras fora do Plano Anual de Compras - **Encomendas extras, sobretudo de equipamentos de proteção individual, reagentes e materiais de laboratórios**, e reduziu encomendas do plano, sobretudo de medicamentos. Dos registos das adjudicações feitas com prazos de entregas em 2020, as encomendas extras satisfeitas representaram 78% das compras.

O volume de compras em 2020 é também explicado pelo significativo aumento do custo de aquisição dos EPI e desinfetantes na fase inicial da pandemia, devido à alta dos preços de aquisição nos fornecedores.

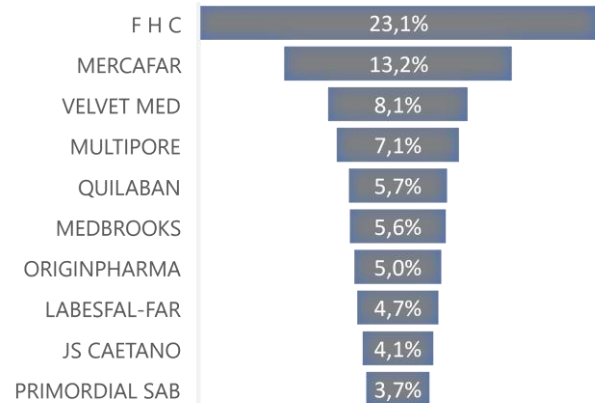
Em termos de volume de compras, por origem, os produtos importados – PI representaram 77% das compras totais de mercadorias em 2020 e as compras nacionais - PN 23%.

## Compras

Peso, por países



TOP 10 – Fornecedores PI

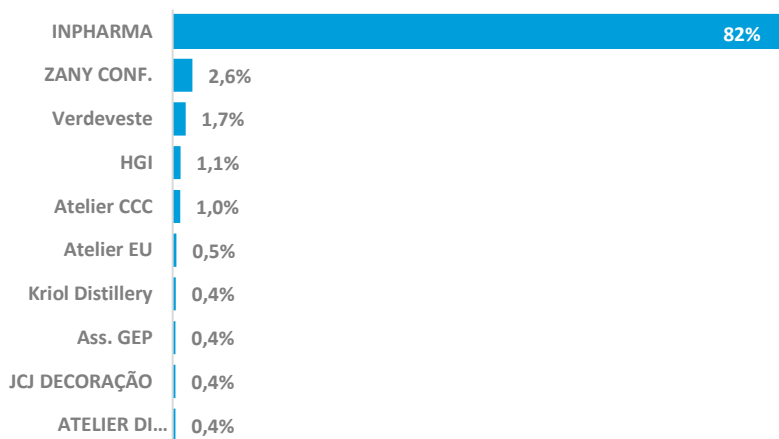


Em 2020, a EMPROFAC trabalhou com 69 fornecedores, mais 16 que em 2019. E, 76% das compras de mercadoria foram a fornecedores portugueses, **23% a operadores nacionais** e restantes 1% a fornecedores de outros países europeus, nomeadamente Espanha, Holanda e Escócia.

Cerca de 60% das compras estiveram concentradas em 5 fornecedores, a saber: Laboratórios Inpharma, FHC, MERCAFAR, VELVET MED e MULTIPORE.

## Compras

TOP 10 – Fornecedores PN



Inpharma, SA



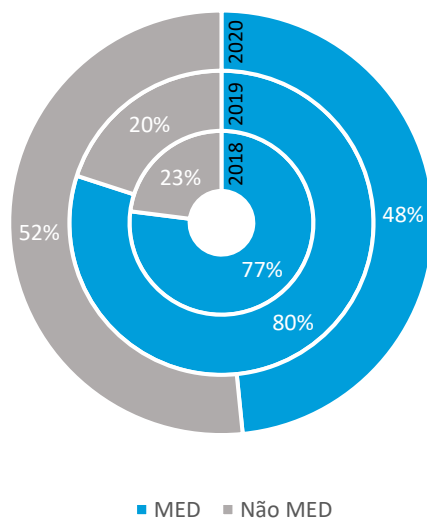
Principal fornecedor da Emprofac

As **compras nacionais contemplam as aquisições à Inpharma e a alguns fornecedores pontuais de máscaras não médicas de uso social ou comunitárias**, cujos contratos , por ajustes direto, se realizaram ao abrigo do disposto nos artigos 39.º n.º 1 alínea a) do Código da Contratação Pública e 18.º do Decreto-lei n.º44/2020, de 17 de Abril, alterado pelo Decreto Lei n.º 49/2020, de 2 de Maio, em virtude da necessidade de adquirir os produtos objecto do procedimento com vista a limitar a transmissão do SARS-CoV-2 – COVID 19.

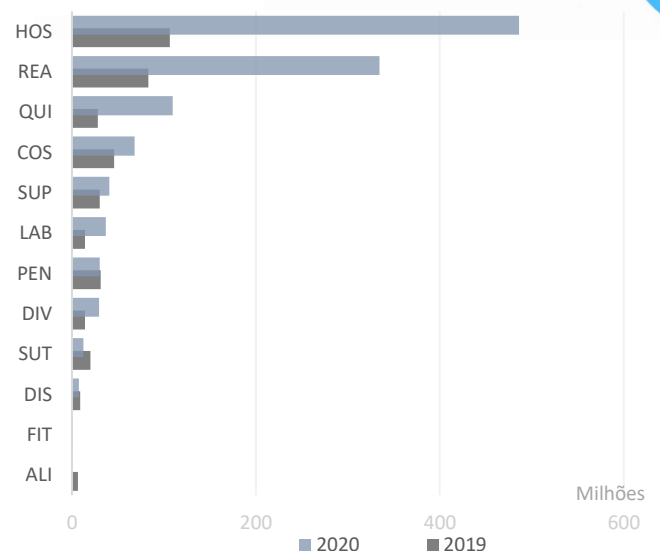
**As compras à Inpharma absorveram cerca de 82% das compras nacionais** e os restantes fornecedores apenas 18%. A Inpharma fornece à Emprofac os principais medicamentos de alta rotação, nomeadamente medicamentos para doenças crónicas e outros medicamentos, bem como produtos químicos de desinfeção e antissépticos, por isso é o principal fornecedor da empresa.

## Compras

Evolução, MED vs. Não Med – Outras famílias



Evolução, Outras Famílias

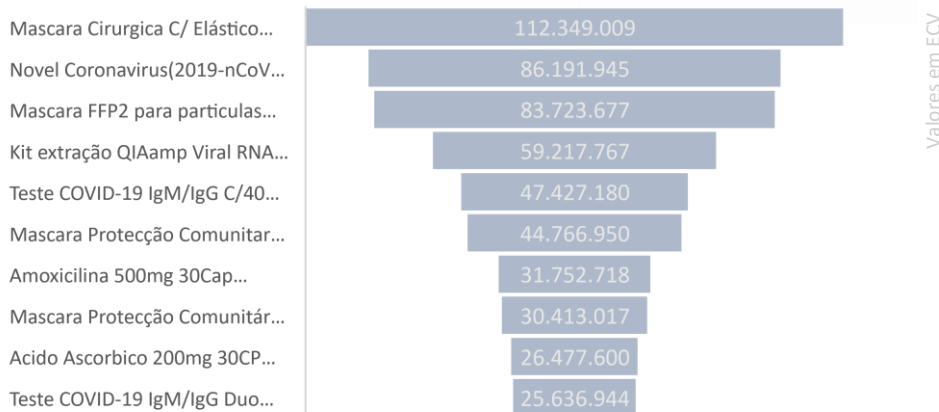


Em 2020, a compra de medicamentos atingiu 48% do total das compras de mercadorias na empresa.

Historicamente, **o peso das compras de medicamentos tem-se situado entre 70 a 80%. Todavia em 2020, as compras de EPI e desinfetantes, bem como a redução de vendas de produtos da família medicamentos, ditou uma configuração diferente** das compras globais da empresa. Daí o significativo aumento das compras verificado nas famílias HOS – Hospitalares, REA – Reagentes e QUI – Químicos.

## Compras

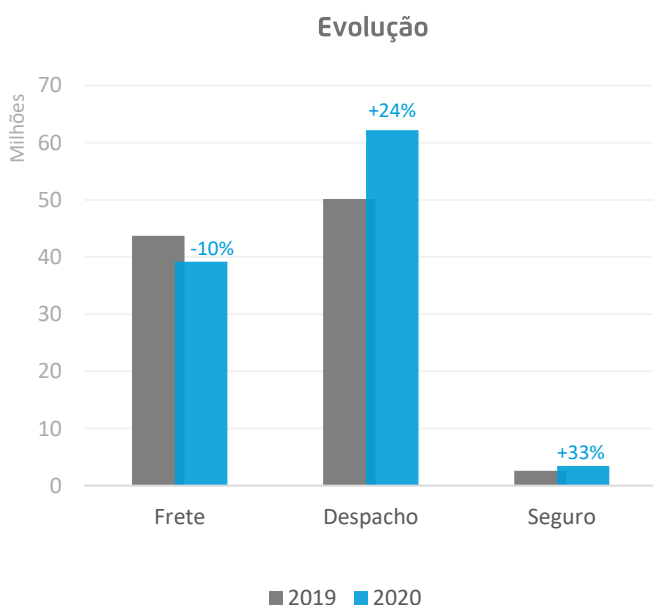
### TOP 10 Artigos - 2020, por valor das compras



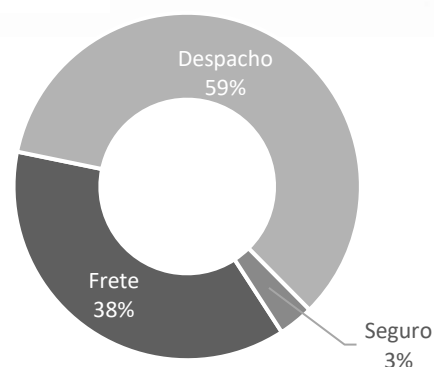
### b) Despesas de Compras

As despesas de compras atingiram 104.816.685 ECV e representaram um aumento de 9% face ao ano anterior. A decomposição dos valores teve a seguinte configuração:

### Despesas de Compras



#### Peso\_2020





O aumento mais significativo verificado nas despesas de compras refere-se **ao Despacho aduaneiro, cujo aumento face ao ano anterior foi de 24%**. A diminuição das compras de medicamentos e o aumento das compras de produtos hospitalares, reagentes e químicos **(determinado pela conjuntura pandémica pelo Covid-19), contribuiu largamente para esse aumento**, dada à natureza/ classificação aduaneira aplicável a esses produtos.

Apesar do aumento das despesas globais de compras em 9% face ao ano anterior, **a rubrica “frete de mercadoria” teve um decréscimo de 10% face ao ano anterior**. Por causa da pandemia houve menos embarques – devido à redução de transportes aéreos com o fecho das fronteiras. O transporte marítimo foi a opção mais utilizada para o transbordo das mercadorias.

Os valores apontados acima não englobam as despesas com o afretamento de aviões, recurso que se revelou imprescindível para o transporte de EPI no início da pandemia, para abastecer/reforçar o país com stocks mínimos de EPI, sob pena da sua indisponibilidade. Os custos do afretamento ascenderam a 6.042.522 ECV, em abril e 5.844.045 ECV em maio. Ambos os afretamentos foram efetuados com a companhia aérea SATA | Azores Airlines.

### c) Avaliação de Fornecedores

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e certificação da empresa ditou o cumprimento de requisitos referentes à avaliação e qualificação de fornecedores e prestadores de serviço.

Para tal, **a empresa implementou procedimentos para avaliar os Fornecedores de mercadorias comercializáveis, fornecedores de mercadorias para consumo interno e prestadores de serviço**, com base numa escala compreendida entre 1 a 10.

No âmbito das compras de mercadorias comercializáveis, **a avaliação foi realizada no último trimestre do ano 2020 e foi apurada uma média de 6,6 pontos** conforme a escala referida acima.

## d) Unidade de Logística

A Emprofac enquanto empresa de distribuição, desenvolve a fundamental atividade logística através das Unidades de Logística da Sede (região Sotavento) e da DRB (região Barlavento).

Assegurar a receção, arrumação, selagem, aviamento/conferência e entrega aos clientes (público e privado), é a missão dessas unidades, cujo foco é a prestação de um serviço de qualidade.

### Indicadores de Performance 2020

★ **3,87 (escala 1 – 5) -> +0,04 face a 2019**

Avaliação anual feita pelos clientes ao "Processo Logístico e de Entrega da EMPROFAC"



★ **26 minutos** (pico máximo de 41 minutos em março e mínimo de 14 minutos em maio)

Tempo médio de aviamento às Farmácias



- ★ **Farmácias da Praia: 91%**
- ★ **Farmácias de Interior de Santiago: 86%**
- ★ **Farmácias das Ilhas: 89%**
- ★ **Farmácias de São Vicente: 98%**

Taxa de cumprimento dos termos de entrega contratualizados com Farmácias

As Unidades de Logística enfrentaram enormes desafios em 2020, dado ao contexto pandémico. Com a declaração do estado de emergência em março, **a empresa registou uma demanda desenfreada**, sobretudo de medicamentos para doenças crónicas e produtos recomendados na prevenção da doença pelo Covid-19, nomeadamente, máscaras, luvas, toucas, cobre-sapatos, óculos de proteção, reagentes para testes, viseiras, álcool, álcool gel etc., o que quase esgotou a capacidade de resposta das Unidades de Logística, cujo esforço e **resiliência dos colaboradores** foi determinante.

A **atuação da empresa foi percebida e avaliada positivamente no Inquérito de satisfação anual de clientes**, nomeadamente, os parâmetros "Processo Logístico e de Entrega da EMPROFAC" e "Desempenho e a capacidade de resposta da empresa e de seus colaboradores, no contexto da pandemia provocada pelo novo Corona Vírus".

## 5.2 Atividade Comercial e Gestão de Clientes

A Direção Comercial e Gestão de Clientes (DCGC), é responsável pelas atividades comerciais da empresa e gestão da carteira dos clientes e do relacionamento com os mesmos.

O **desempenho comercial em 2020, ainda que muito positivo, ficou marcado por alguns constrangimentos, dos quais o mais relevante foi responder à elevada demanda pelos EPI e desinfetantes**, produtos para a prevenção da doença por Covid-19.

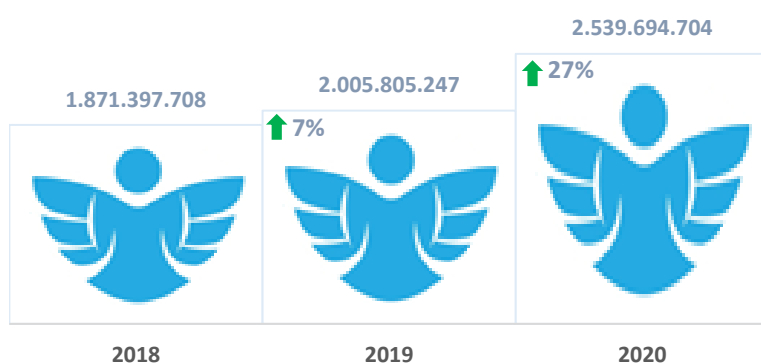
Em 2020, não obstante as causas habituais, de cariz estrutural, outras de caráter conjuntural ao nível internacional, afetaram sobremaneira o fornecimento de tais produtos pela incapacidade dos nossos fornecedores habituais satisfazerem, nos prazos contratados, as encomendas colocadas.

As metas de vendas estabelecidas no Plano de Negócios revisto para o horizonte 2018-2020, situaram-se em 5% relativamente ao realizado no ano anterior, e o **ter-se atingido os 26,62%, em 2020, é o resultado de um esforço assinalável de resposta à demanda verificada**.

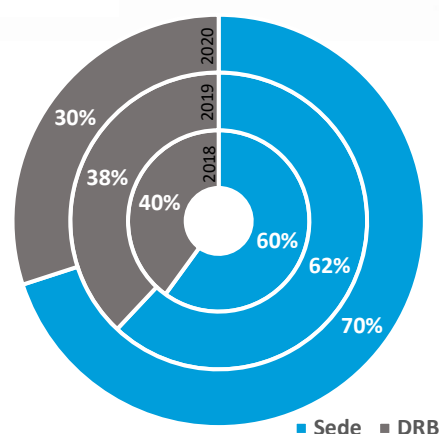
Neste ano atípico, **as vendas globais atingiram**, em valores absolutos, **2.539.694.704 ECV**.

## Vendas

Evolução Global



Peso por área geográfica



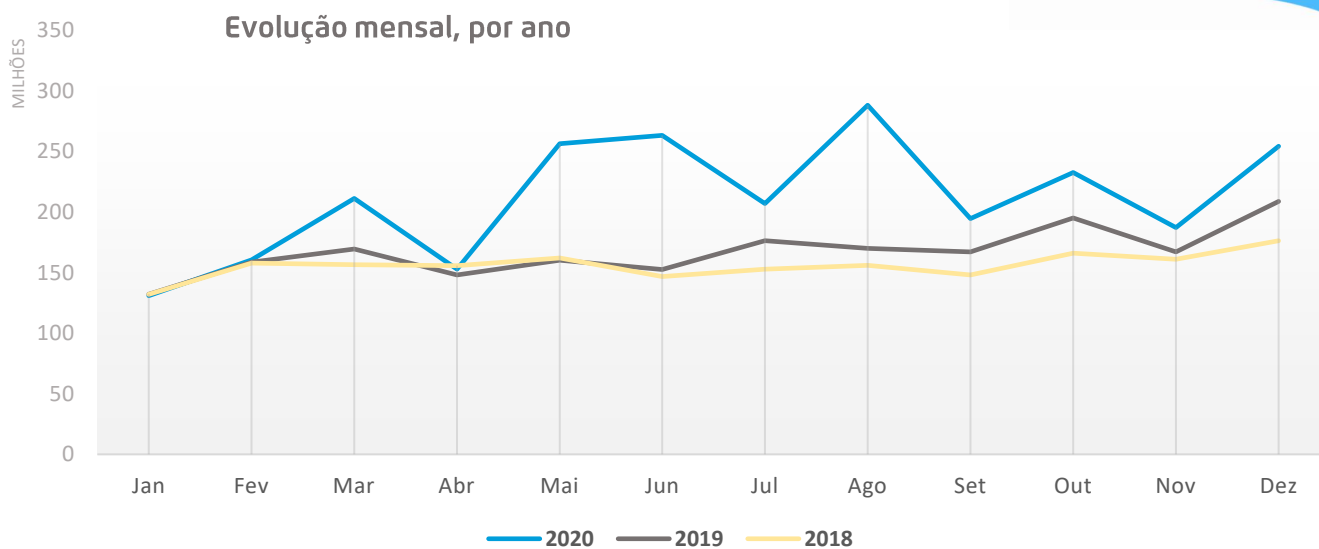
Ao nível da **Sede**, as vendas ascenderam a **1.775.304.572 ECV**, um crescimento de **42%** face ao período homólogo, e **representando 70% das vendas globais em 2020**.

Ao nível da **DRB**, as vendas foram de **764.390.132 ECV**, um crescimento de apenas **1%** face ao período homólogo, e representando 30% das vendas globais. O crescimento verificado na DRB não é tão expressivo quanto na Sede, encontrando justificação nos aspetos seguintes:

- ★ Maior concentração de stock de EPI no Armazém da Sede;
- ★ Suspensão de todas ligações aéreas e marítimas após ter sido decretado o estado de emergência em todo o arquipélago;
- ★ Situação mais agravada verificada na ilha de Santiago (que apresentou índices mais elevados de infeção durante os primeiros meses);
- ★ Concentração de maior n.º de instituições públicas e privadas na Cidade da Praia.

Os valores alcançados traduzem claramente os impactos da pandemia SARS-CoV-2, conforme mostra o gráfico abaixo, ficando evidente o crescimento significativo, a partir do mês de março.

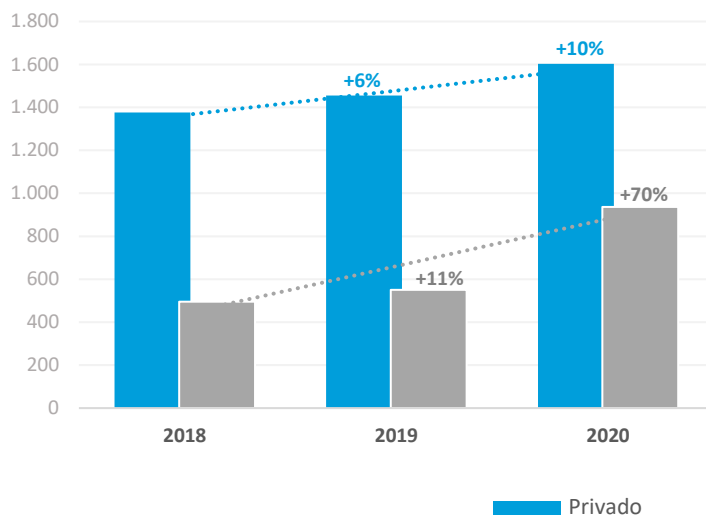
## Vendas



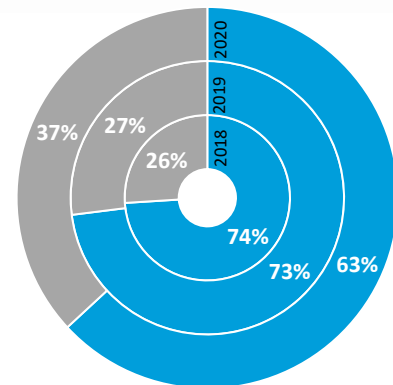
As vendas mensais começaram por seguir a mesma tendência registada em anos anteriores, todavia **com o boom da pandemia, as vendas extrapolaram para níveis nunca antes registados** na empresa. Contrariamente, no terceiro e quarto trimestres do ano, as vendas estabilizaram-se ainda que em níveis superiores à média dos anos anteriores.

## Vendas

Evolução anual por Setor



Peso por Setor



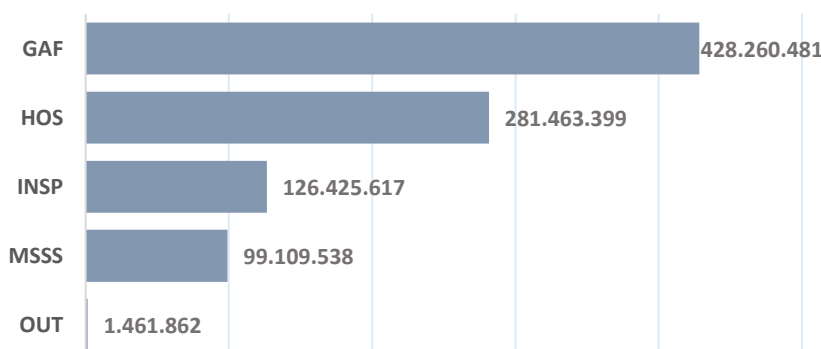
O significativo aumento das vendas verificado em 2020 teve a contribuição tanto do setor público, como do setor privado.

Historicamente, **o setor com mais peso nas vendas da EMPROFAC é o Setor Privado** que, em média, representa 70% das vendas globais e os restantes 30% provêm do Setor Público.

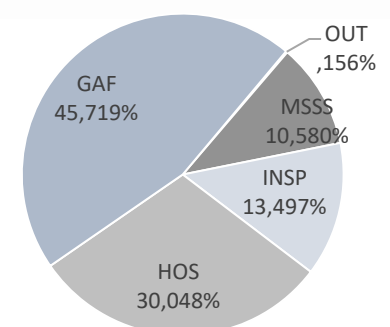
Porém, **esse cenário viu-se um pouco alterado em 2020**, tendo o Setor Público ganho muita expressão, traduzindo-se num aumento de 70%, comparativamente ao ano anterior equivalente a 395.153.480 ECV em valores absolutos. Daí que o peso das vendas ao setor público atingiu 37% e do setor privado 63%.

## Vendas

Setor Público - 2020, por entidades



Setor Público, peso/ entidades



O impacto da pandemia fez-se sentir fortemente nos hospitais que, consequentemente, aumentaram as suas compras em materiais médico-hospitalares. O **acentuado crescimento das vendas ao Setor Público é também justificado pelo crescente fornecimento de EPI e outros materiais associados ao combate e despiste do novo Corona Vírus** não só aos hospitais, como também ao Gabinete de Assuntos Farmacêuticos (GAF), ao Instituto Nacional de Saúde Pública (INSP) e ao Ministério da Saúde e Segurança Social (MSSS).

**As vendas ao GAF aumentaram 51% face ao ano anterior** e, dentre as entidades públicas é a que ocupa a maior fatia das vendas ao setor público - 46%, seguido dos 6 hospitais do país (Agostinho Neto, Baptista de Sousa, Regional Santiago Norte, Regional Dr. João Morais, Regional Dr. Ramiro Figueira e São Francisco De Assis) com um peso global de 30%.

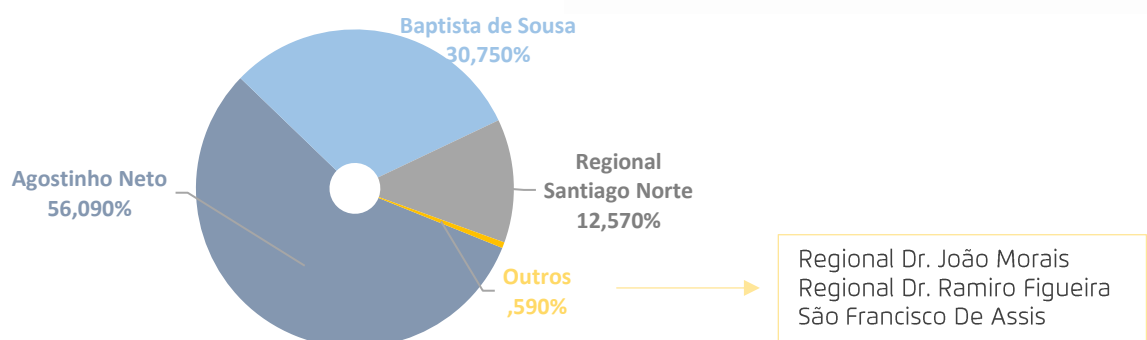
O conjunto **Ministério da Saúde e Segurança Social + Instituto de Saúde Pública** tiveram destaque no ano em análise, dada à conjuntura em que se viveu. As vendas a essas entidades, no total, tiveram um peso de 24% nas vendas às entidades públicas e os produtos vendidos correspondem, sobretudo a EPI, desinfetantes e reagentes para teste ao vírus da Covid-19.

Em "OUT" - Outros incluíram-se as Outras estruturas públicas de saúde, nomeadamente Centros de Saúde, Delegacias de Saúde e Região Sanitária que absorveram 0,2% das vendas desse setor.

As **vendas aos 6 Hospitais do país atingiram os 281.463.399**, o que representa um aumento de 6% face ao ano anterior. O Hospital Agostinho Neto é o hospital que absorveu maior parte desse valor, 56%, seguido do Hospital Batista de Sousa com 31%.

## Vendas

HOSPITAIS – Peso entidades, 2020





Relativamente ao **setor privado, no ano em análise, as vendas aumentaram 10%**, o equivalente a 147.466.701 ECV em valores absolutos, face aos valores alcançados no ano anterior.

No setor privado, **as Farmácias dominam este segmento**, representando mais de 91% das vendas ao setor. Além das Clínicas, Laboratórios e Parafarmácias, em "Outras". incluem-se ainda as Associações e outras entidades privadas, com um peso reduzido nas vendas a este setor.

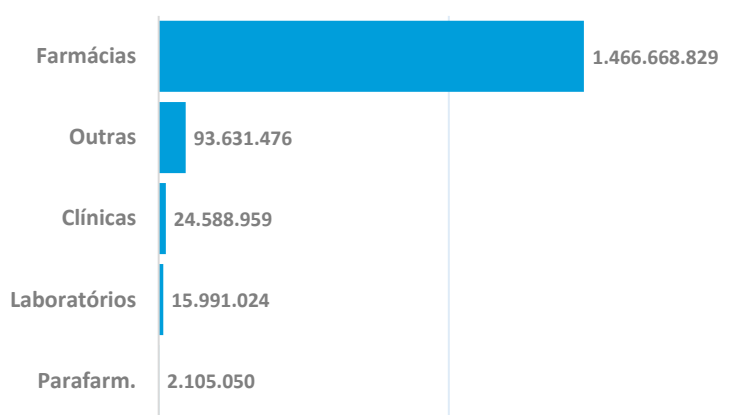
Importa ressaltar que **a EMPROFAC, à data da declaração do Estado de Emergência (março 2020), e com a excecional procura pelos EPI, era a única empresa que dispunha de algum stock e com acesso ao mercado internacional** para a sua aquisição.

Em contexto da pandemia, medidas de rateio tiveram de ser introduzidas como forma de acautelar situações de açambarcamento e especulação. Consequentemente, as farmácias, viram-se com dificuldade em dar resposta à avalanche determinada pela procura da população e de instituições.

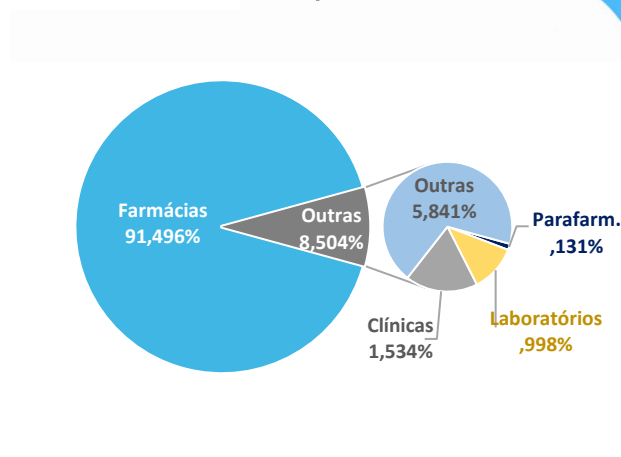
Portanto, **a título excepcional, a EMPROFAC teve de atender pedidos de diversas instituições públicas e privadas, clientes não usuais da empresa.**

## Vendas

Setor Privado – 2020, por entidades



Setor Privado, peso/ entidades



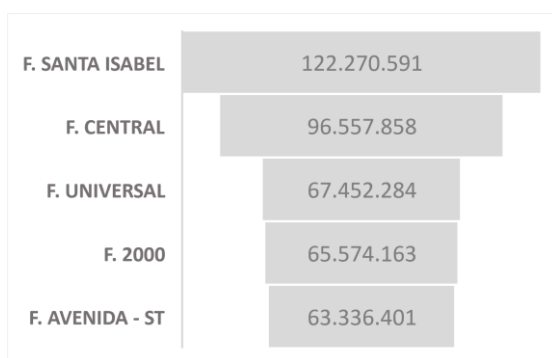
As **vendas a farmácias aumentaram 5% face ao ano anterior**, um aumento que se traduz em 67.829.221 ECV em valores absolutos. De ressaltar que a empresa faz o fornecimento a todas as farmácias de Cabo Verde, somando um total de 37, sendo 23 situadas nas ilhas de Sotavento e 14 nas ilhas de Barlavento.

Em termos de volume de vendas, as farmácias que se destacaram, estão evidenciadas nos gráficos seguintes - **TOP 5 vendas a Farmácias é apresentado por região: barlavento e sotavento.**

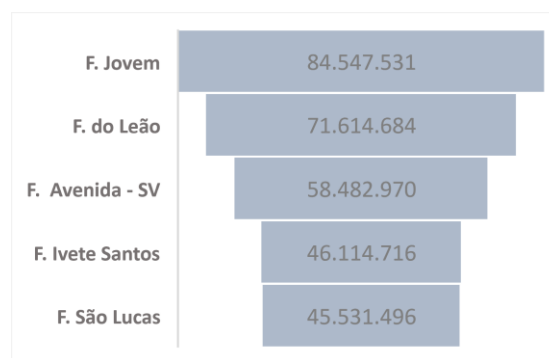
## Vendas

### Ranking – Farmácias, conforme volume de vendas

#### Farmácias Sotavento



#### Farmácias Barlavento



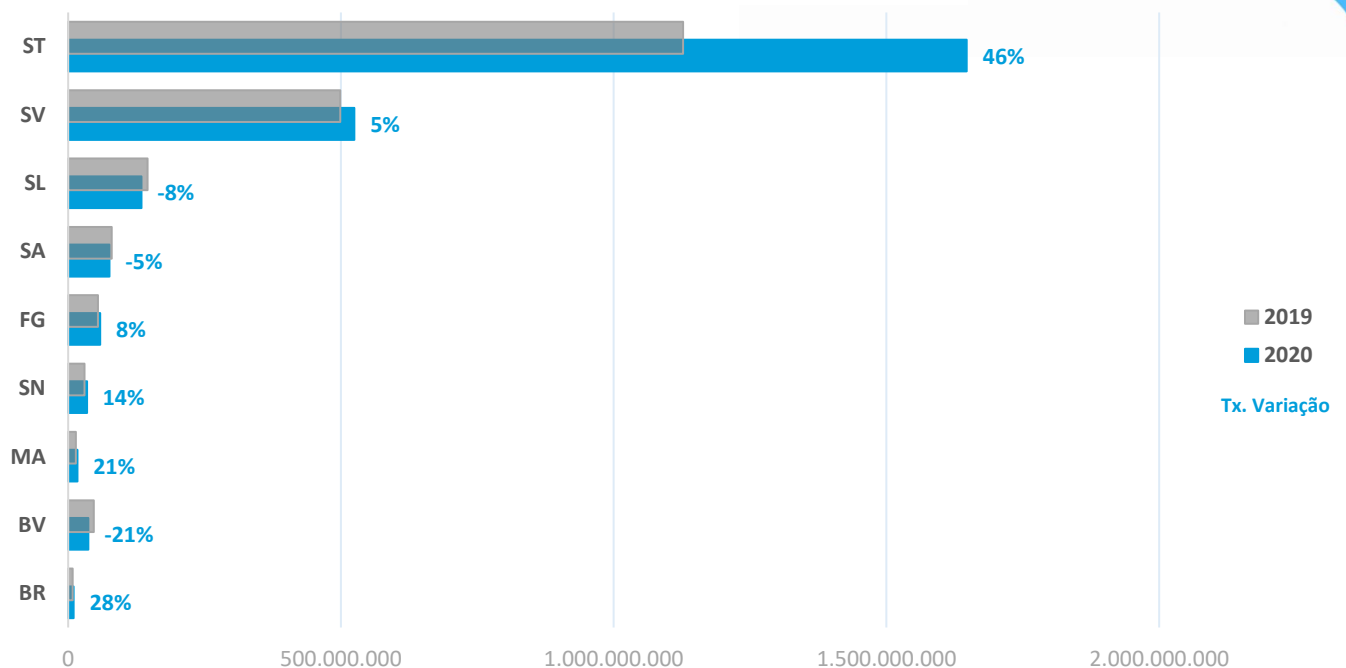
Valores em ECV

Em consequência da evidente necessidade (excepcional) de se efetuarem vendas diretas a várias instituições privadas, conforme descrito anteriormente, **o volume de vendas a “Outros Clientes Privados” disparou, atingindo um crescimento de 167%**, ou seja 58.522.299 ECV, em valores absolutos.

**Destacaram-se os Laboratórios, cujo volume de vendas aumentou consideravelmente, 403%** em termos relativos e 12.814.823 em termos absolutos. Esse aumento está relacionado sobretudo com a crescente procura de produtos relacionados com SARS-CoV-2 e a necessidade de consumíveis, insumos e reagentes neste contexto pandémico.

# Vendas

Distribuição geográfica - ilhas

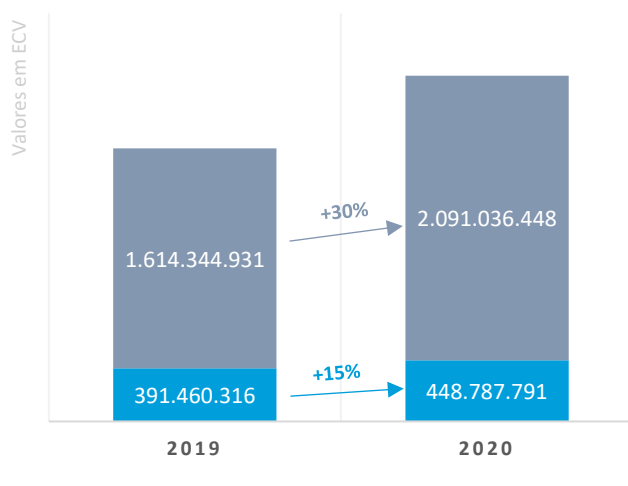


Ao analisar a evolução das vendas, **por ilha**, verifica-se que a maior parte das ilhas registou variação positiva, lideradas pelas de **Santiago e São Vicente** o que é explicado por serem as ilhas onde se concentram um maior número de clientes privados e públicos.

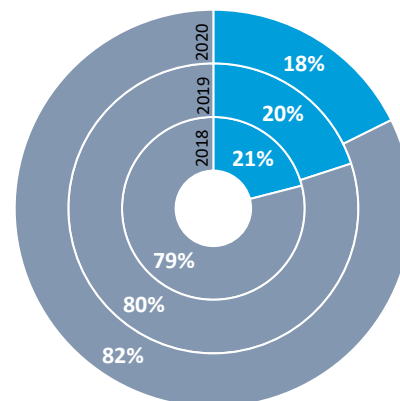
**Santiago foi a ilha que absorveu a maior parte das vendas**, com uma taxa de crescimento de 46% em termos relativos e 519.892.609 ECV em termos absolutos. A explicação para esse facto, conforme referido anteriormente, **deve-se à concentração de grande parte de instituições públicas**, nomeadamente o Ministério da Saúde e Segurança Social, o Instituto Nacional de Saúde Pública e outros Ministérios que, no ano em análise, devido à conjuntura pandémica efetuaram um significativo valor de compras à Emprofac e, pela maior densidade populacional da Ilha de Santiago.

Nas **ilhas do Sal e Boa Vista**, as **restrições impostas à entrada de turistas** e a conseqüentemente crise do setor turístico, **refletiram-se claramente** na variação negativa de 8% e 21% respetivamente. No conjunto, essas 2 ilhas apresentaram uma variação negativa de 21.446.846 ECV face ao ano anterior.

Por origem – Volume Anual



Peso Anual



No contexto da pandemia, a venda dos produtos importados cresceu 30% e os produtos nacionais 15%, face ao ano anterior, traduzindo-se em 82% e 18% respetivamente no peso total dos produtos vendidos pela empresa.

Até ao mês de março, a proporção dos produtos importados e nacionais manteve-se semelhante aos anos anteriores (79/21). Contudo, a partir de março, houve a necessidade de se recorrer a mercados externos para o abastecimento dos EPI e outros produtos relacionados com a Covid-19, produtos esses, até então, adquiridos em mercado internacional.

Um pouco mais tarde, a INPHARMA, que já abastecia a empresa com álcool, viu uma oportunidade no fabrico e abastecimento de gel desinfetante e soluções alcoólicas, o que provocou uma redução nas importações desses produtos.

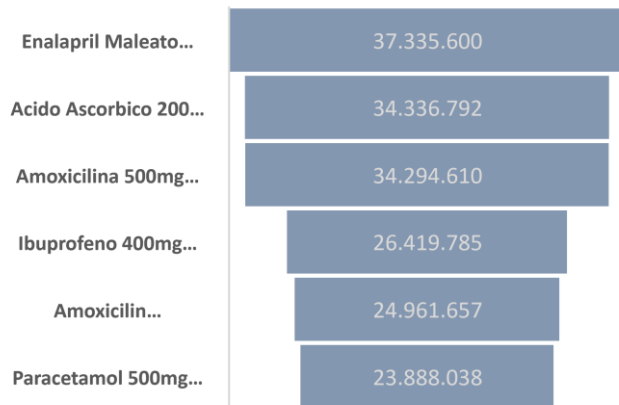
O leque de produção nacional contém cerca de 101 artigos ou DCI+dosagem+forma farmacêutica, sendo que o Top 6, em valor, representa 40% das vendas deste segmento, liderado pelo Enalapril Maleato 20mg 56CP CETAMPRIL.

O Top PN, em valor, habitualmente é liderado pelo Amoxicilina 500mg 30Cap AMOX; porém, em 2020, a conjuntura ditou que se posicionasse em 3º lugar, precedido pelo Acido Ascórbico 200mg 30CP INPHARMA.

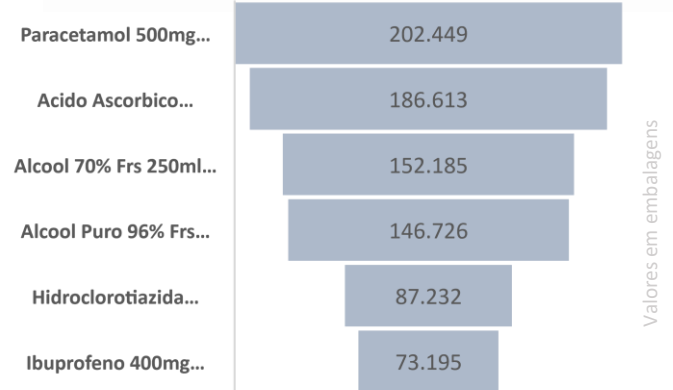
Nas vendas em quantidades, o Paracetamol 500mg 20CP continuou a liderar em 2020, favorecido pela pandemia, por se tratar de medicamento recomendado no tratamento da febre – um dos sintomas da Covid-19, tendo sido vendidas 202.449 embalagens. Esse valor representa um aumento de mais 62.437 embalagens vendidas em relação a 2019.

## Vendas

TOP 6, PN em Valor (ECV)



TOP 6, PN em quantidade

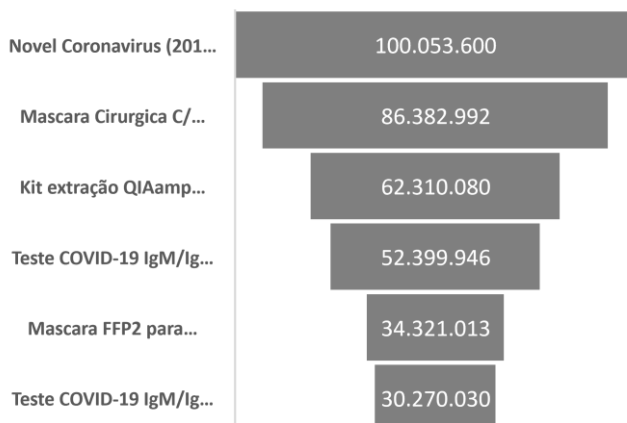


Em relação aos produtos importados, as vendas atingiram 2.091.036.448 ECV, um aumento de 30%, em termos relativos, e 476.691.517 ECV em termos absolutos, em relação ao ano anterior.

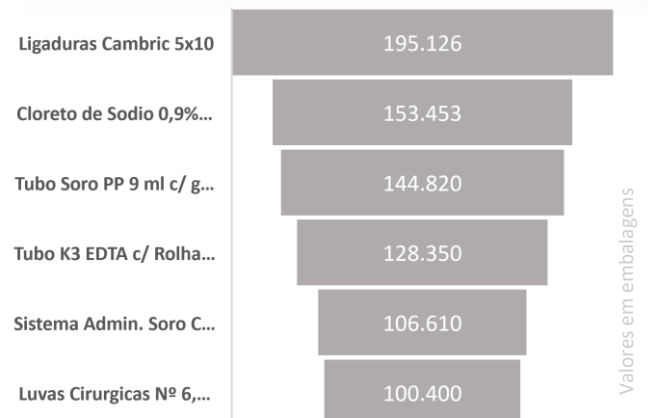
**Em 2020, os produtos importados ascenderam a 82% do volume de vendas da empresa, num universo de mais de 4.000 artigos do portfólio da EMPROFAC.**

## Vendas

TOP 6, PI em Valor (ECV)



TOP 6, PI em quantidade



Os artigos que fazem parte do Top 6 2020, em valor, espelham sobretudo a conjuntura em se viveu, o que é inédito no histórico de vendas da empresa. Em anos anteriores, o TOP 6 era ocupado por

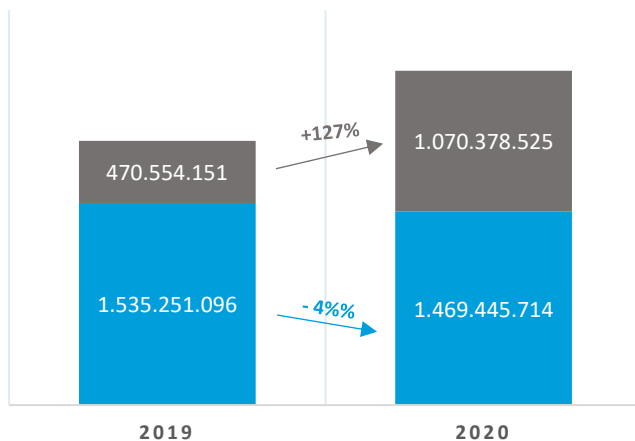
medicamentos prescritos para doenças crónicas, nomeadamente hipertensores, diabetes, anti anémicos e tensioativos.

Os Produtos importados, **TOP 6 2020**, em valor, representaram 14% das vendas globais da empresa.

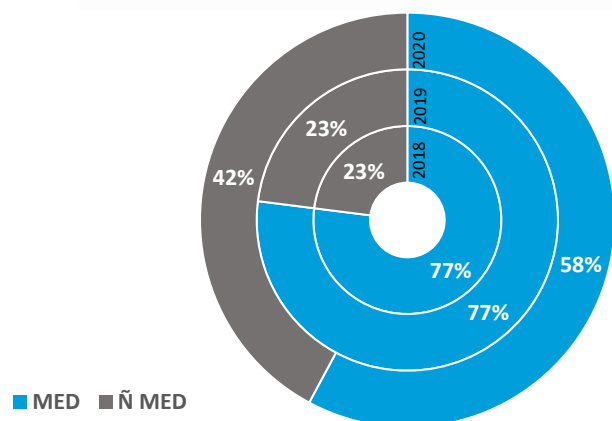
A **EMPROFAC dispõe de 13 famílias distintas de produtos**, podendo, no entanto, ser agrupadas em dois grandes grupos: **os Medicamentos** (correspondente à família dos Medicamentos) e **os Não-Medicamentos** (todas as restantes 12 famílias).

## Vendas

Evolução volume anual, por segmento



Peso anual



No horizonte no Plano de Negócios 2018-2020, a empresa definiu como **objetivo, reforçar a sua posição no mercado das outras famílias**, já que no mercado de medicamentos, seu "core business", detém o monopólio desde a sua criação

O peso das vendas de produtos não medicamentosos nas vendas globais da empresa tem vindo a **aumentar nos últimos anos**, situando-se em média nos 23%, **com exceção do ano 2020 que atingiu 42%**, por conta do volume de venda dos EPI e produtos desinfetantes.

Neste ano a configuração das vendas da empresa ditou um **cenário bastante favorável para o que são os objetivos traçados**, tendo a procura pelos EPI e os produtos desinfetantes contribuído significativamente para esse cenário. **O volume de venda desses artigos recomendados na prevenção/despiste da doença por Covid-19 aumentou 236% e tiveram um peso de 36% nas vendas globais de 2020.**



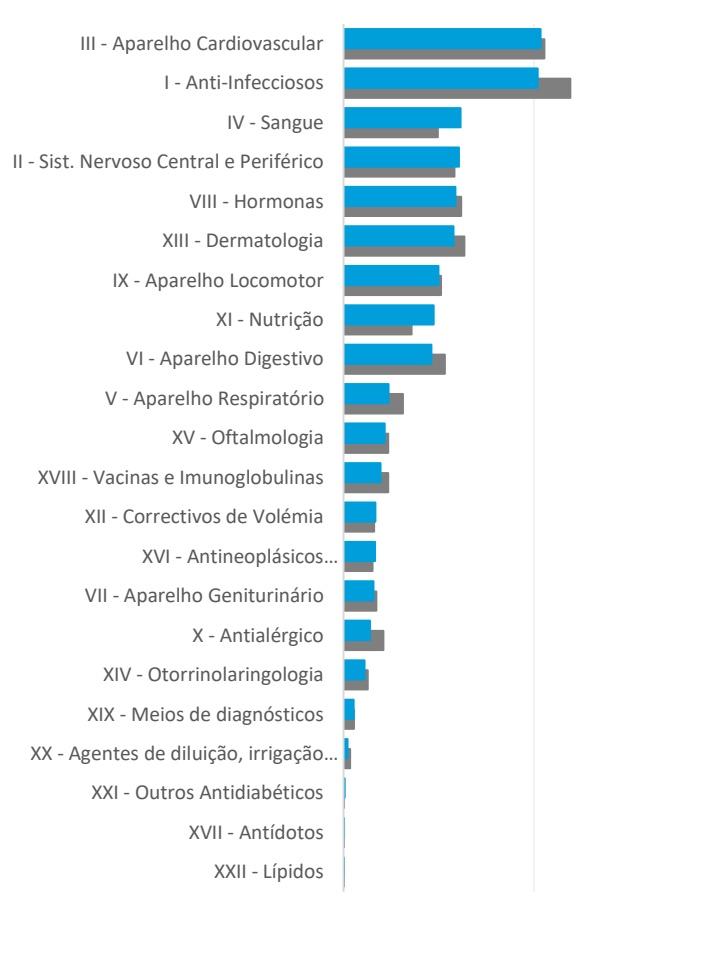
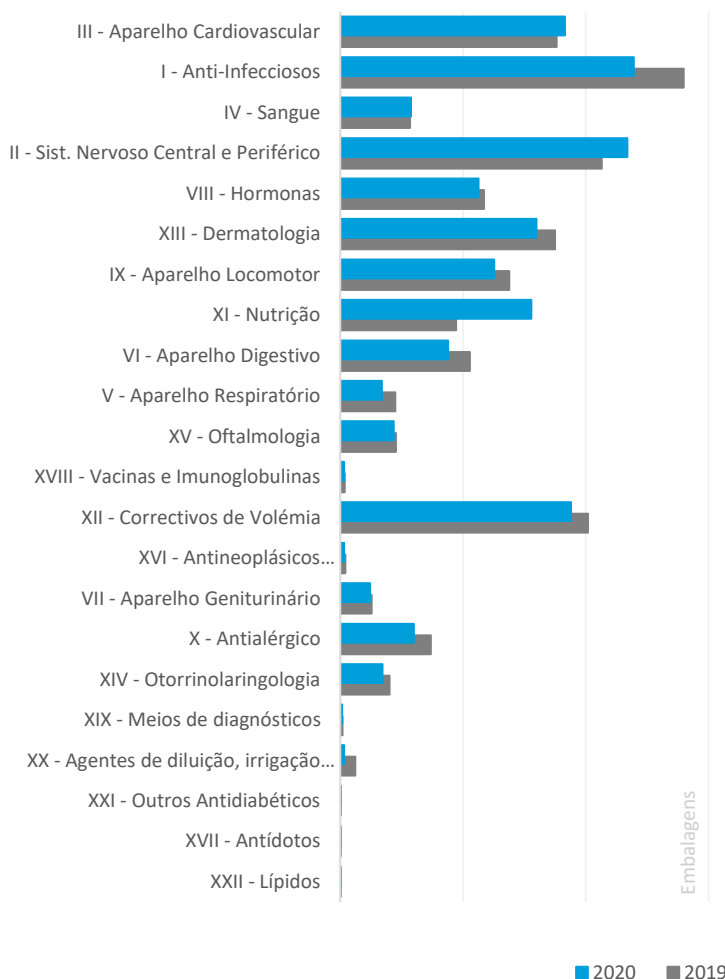
Os **Medicamentos - core-business da empresa**, ao contrário do que se tem registado nos últimos anos, em 2020 as vendas não aumentaram, antes retraíram-se em 4% face ao ano anterior. Em valores absolutos, essa diminuição traduz-se em 65.805.382 ECV.

A **diminuição das quantidades vendidas de alguns medicamentos de grande rotação**, essencialmente medicamentos prescritos para doenças crónicas, ficou a dever-se ao cancelamento de consultas médicas e outros procedimentos a nível hospitalar, em consequência da quarentena imposta.

## Vendas

**Medicamentos, por subfamílias (quantidades em milhares)**

**Medicamentos, por subfamílias (valor em milhões)**

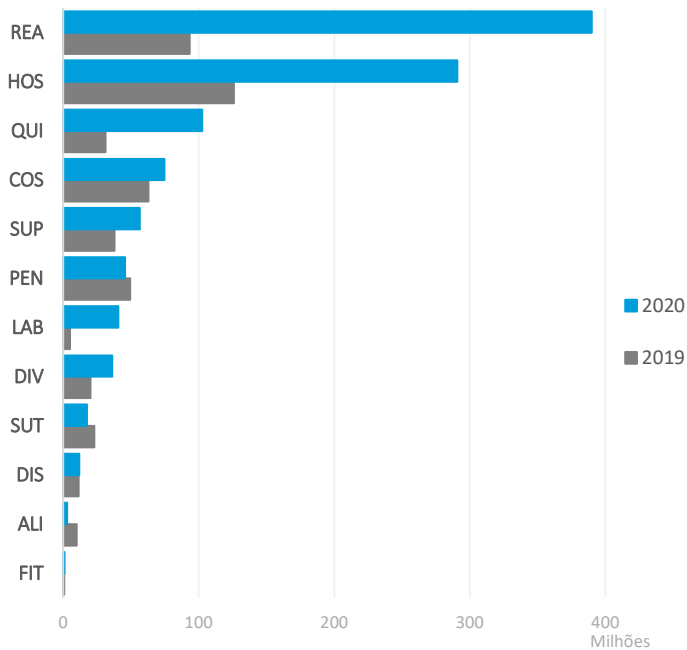


No **segmento MED**, as quantidades vendidas atingiram, em 2020, **3.500.712 embalagens** e comparativamente ao ano 2019, verificou-se uma diminuição de 115.834 embalagens.

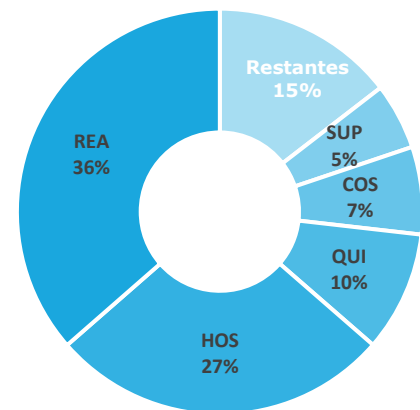
As subfamílias de Medicamentos com maior expressão, em quantidade e em 2020, foram os Anti-infecciosos e os medicamentos para o Sistema nervoso central e periférico.

## Vendas

Outras Famílias (Não Medicamentos)



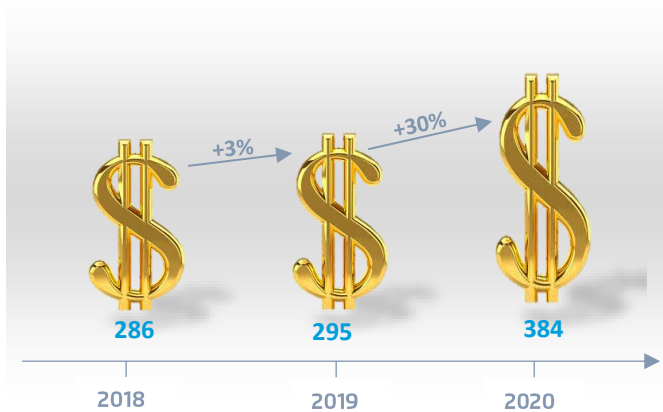
Peso Outras famílias 2020



A maioria das famílias de produtos Não-Medicamentos registou um notável crescimento face ao ano 2019, claramente justificado pelo aumento do consumo de Reagentes e de Produtos Hospitalares, que assumiram a liderança em contexto pandémico.

## Vendas

Evolução do Preço Médio (ECV)



A **relação entre volume de vendas e as quantidades vendidas, em termos globais**, é uma análise que nos permite evidenciar o aumento verificado no volume de vendas, enquanto diminuem as quantidades vendidas, **permitindo-nos apurar um aumento do preço médio de venda em 30%**.

Assinala-se que, na família medicamentos, os preços são regulados para a sua grande maioria.

A excecional procura pelos EPI, e a sua exígua disponibilidade logo no início da pandemia, determinaram um significativo aumento dos seus preços no mercado internacional, cujos custos de aquisição nos nossos fornecedores foram notórios.

Em Cabo Verde, o Governo, pelo Decreto-Lei n.º 50/2020, de 7 de maio, limitou as margens de comercialização para até 15% no grossista e, até 20% no retalhista, procurando limitar maiores impactos dessa alta de preços no consumidor final.

### a) Outras Atividades

Apenas no 1º Trimestre de 2020, as atividades seguiram o Plano de Atividades traçado para 2020 e, no período seguinte, dadas as limitações da pandemia, os contatos com os clientes realizaram-se quase exclusivamente por correio eletrónico, desenvolvendo ações de ofertas e auscultação de interesses de novos produtos e ações de formação on-line.

Não obstante, **o Plano de marketing e comunicação**, ficou-se pela versão *draft* e, não obstante terem sido planeadas atividades e estabelecidas prioridades, algumas vieram a ser canceladas e

outras ficaram em *stand-by*. No 2º Semestre algumas atividades puderam ser retomadas, quer com recurso às plataformas digitais (Reunião Anual de Clientes – dezembro), quer presencialmente (Dia Internacional do Idoso no dia 1 de outubro, com uma ação junto de várias Unidades Sanitárias de Base em regiões remotas do interior de Santiago / incentivo de rastreio de diabetes junto das farmácias, entre outras)

A comunicação institucional, ficou praticamente resumida à edição do Boletim Saude & Comunicação (4 números), cuja veiculação foi feita apenas por via digital. A contenção de custos a todos os níveis determinou o cancelamento de várias atividades e ações habituais, nomeadamente a não produção de materiais gráficos e de merchandising.

As prioridades comerciais da empresa foi acompanhar a nova dinâmica e o necessário *back up* nos processos internos, com os EPI a assumirem o protagonismo e, dando origem a um Catálogo digital de EPI (<https://online.fliphtml5.com/svegv/uirn/#p=1>), para facilidade de escolha dos clientes, **partilhado com os clientes através do email, redes sociais e foi também disponibilizado em QR Code**, uma forma de acesso rápida e prática através de smartphones.

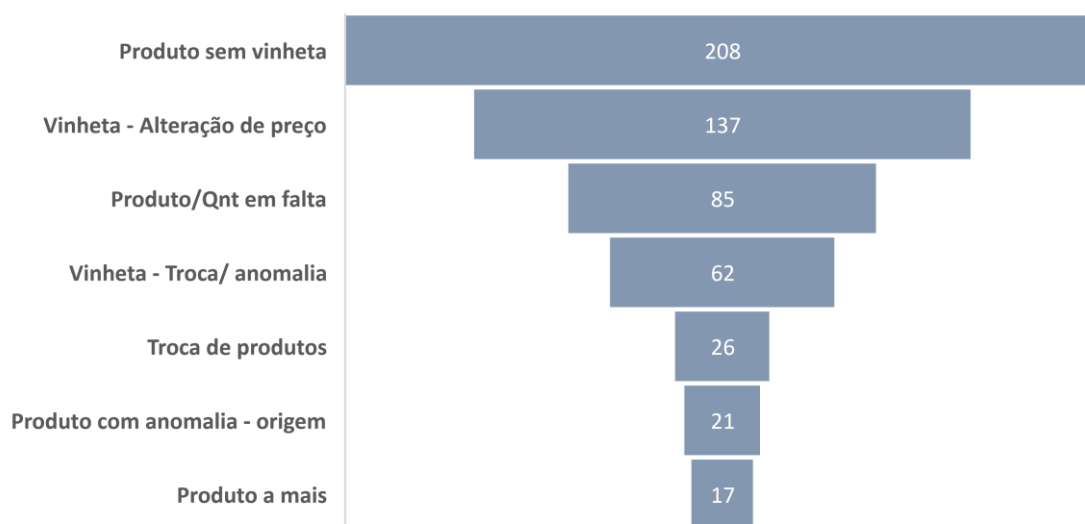
## a) Reclamação dos Clientes

Em 2020 foram registradas um total de 2.055 ocorrências (SEDE+DRB), correspondendo a uma média mensal de 171 ocorrências. Esse valor representa um agravamento de 26% face a 2019.

Esse agravamento reflete a pressão colocada sob as Unidades de Logística, num ano particularmente caótico, cuja capacidade de resposta, por diversas vezes, esgotou.

### Reclamações 2020

#### Motivos mais frequentes



Os motivos relacionados com vinhetas (ausência, com preços errados e troca/anomalia) e quantidades em faltas foram os mais frequentes em 2020, à semelhança do ano 2019.

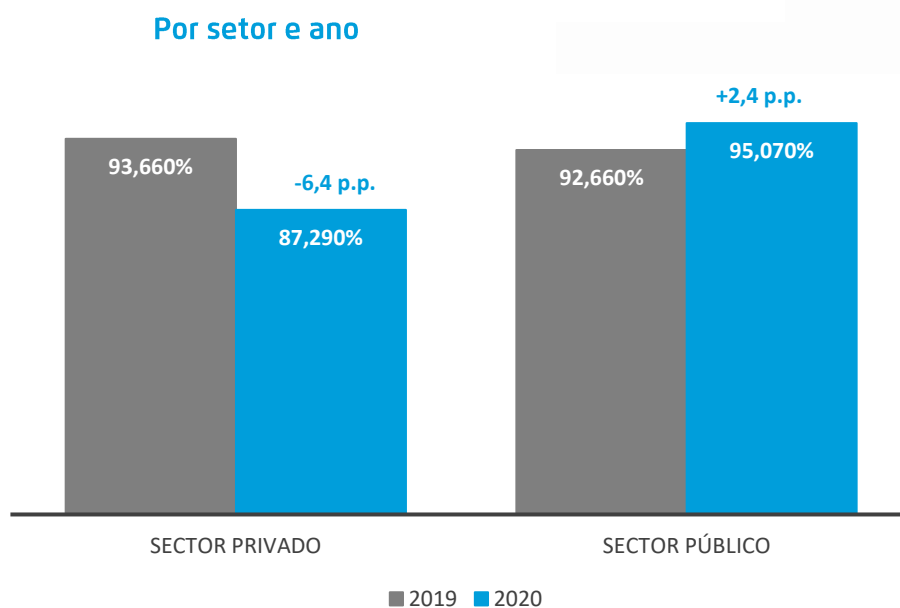
**Não obstante o agravamento das reclamações, registaram-se melhorias no prazo de resolução das reclamações**, que passou de 1,9 dias em 2019 para 1,5 dias em 2020, cumprindo com a meta de resolução em 48h.

## b) Índice de satisfação das encomendas de clientes

O ano atípico que se viveu também não abonou a satisfação das encomendas do setor privado, pelo facto de no início da pandemia a procura desenfreada, sobretudo de pelos EPI e desinfetantes, ter sido bastante superior à oferta disponível.

Uma análise relevante, por setor (público e privado), é apresentada abaixo dada a especificidade de cada um já que, em regra, o setor privado coloca as suas encomendas numa base diária e, o setor público numa base mensal, excetuando GAF-Gabinete de Assuntos Farmacêuticos que as realiza trimestralmente.

### Índice Satisfação de Encomendas





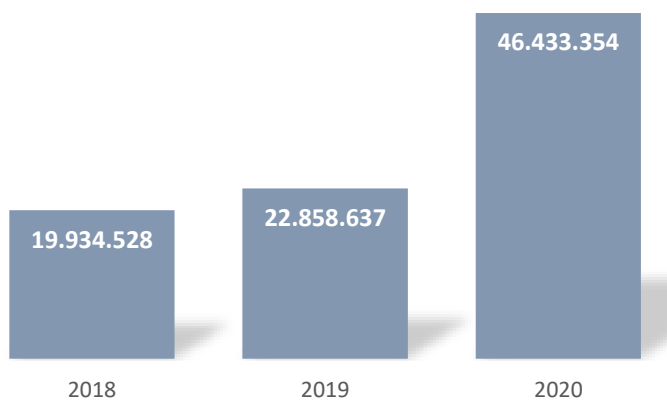
### c) Inutilizações de produtos

A empresa não conseguiu cumprir com objetivo de redução dos inutilizados, tendo estes ocorridos sobretudo por perda de validade dos produtos.

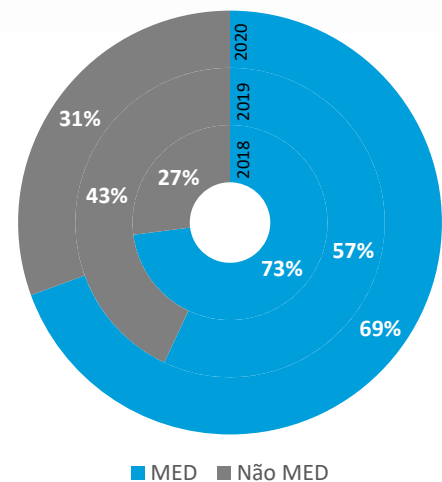
O nível de inutilizados viu-se agravado em 103% (atingindo um valor de 46.433.354 ECV). **Os MED representam 69% dos inutilizados globais** (32.240.490 ECV), um agravamento de 149% face ao ano anterior. Seguiu-se a família dos REA – Reagentes que atingiram 7.561.690 ECV de inutilizações.

## Inutilizações

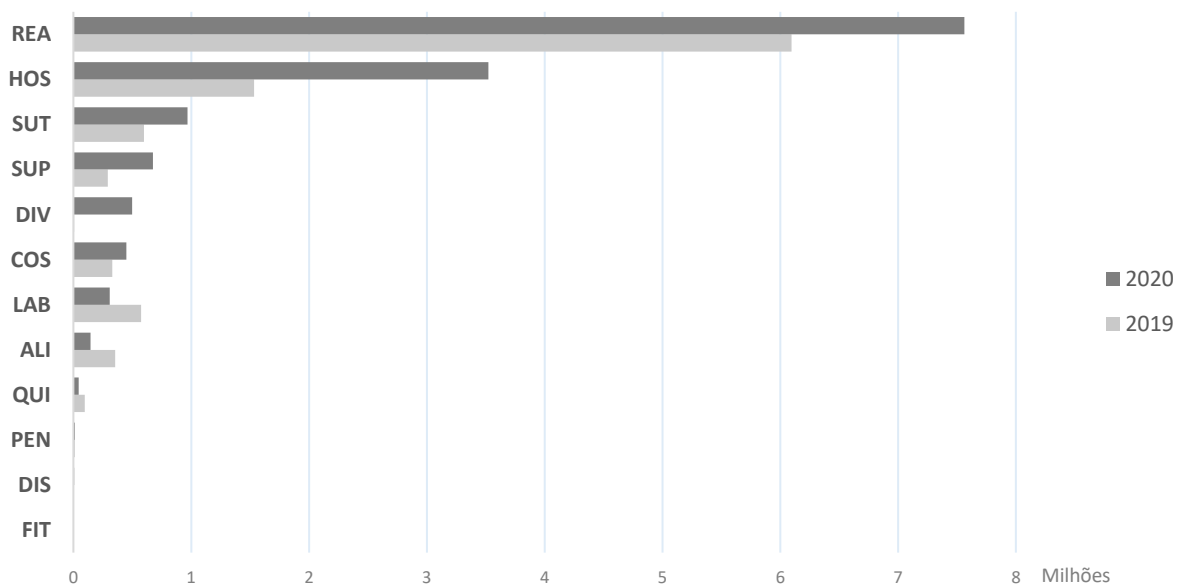
Evolução



Peso por Segmento, MED vs. Não MED



Comparação anual Não MED – Outras Famílias



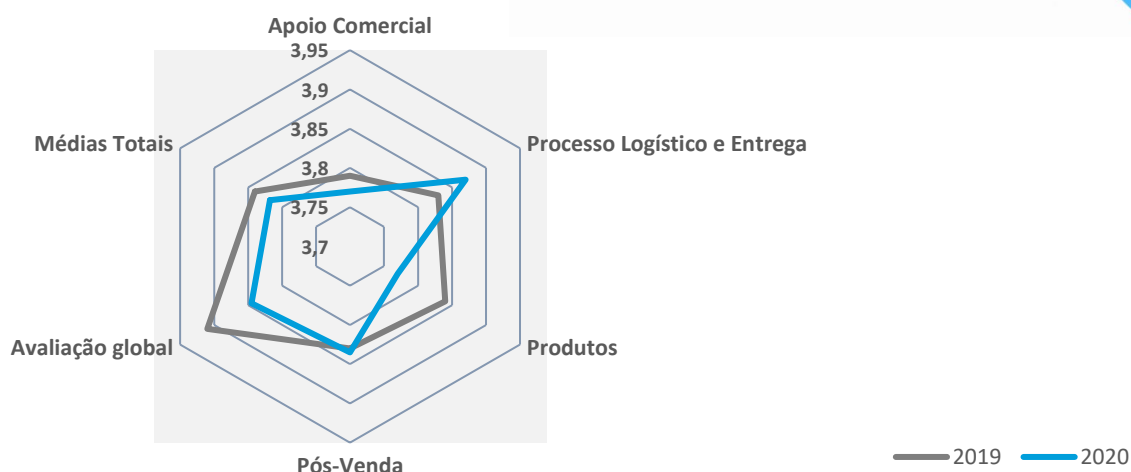
## d) Avaliação da Satisfação de Clientes

A avaliação da satisfação dos clientes é feita anualmente e visa apurar o grau de satisfação dos clientes da empresa para com os serviços prestados, cujos resultados impelem a introdução de melhorias contínuas nos processos.

O estudo da avaliação da satisfação dos clientes, em 2020 regista níveis muito aceitáveis (**3,82 numa escala de 0 a 5**), facto reiterado **no Encontro Anual de Clientes** realizado em dezembro, remotamente, considerando que a EMPROFAC esteve à altura dos desafios que a crise do novo Corona Vírus provocou.

### Satisfação dos Clientes

#### Avaliação Anual



### 5.3 Responsabilidade Social – Solidariedade em tempos de COVID

De uma forma diferente, a EMPROFAC continuou a exercer a sua Responsabilidade Social, adaptando-se às restrições sentidas no país e no seio da sociedade. Reforçou-se o compromisso com o desenvolvimento dos sectores da saúde e educação em Cabo verde, comprometidamente com o combate à propagação da doença Covid-19 e o apoio ao setor publico com a doação, por exemplo, de um autocarro destinado ao Hospital da Trindade (extensão do HAN).

A referida doação visa apoiar o serviço do referido Hospital e em particular no transporte dos seus profissionais.

## 5.4 Sistemas de Informação e Comunicação

O ano de 2020 com as restrições impostas pela pandemia e sucessivas declarações de estado de emergência e calamidade, a Unidade de Sistemas de Informação, desempenhou um papel fundamental na empresa.

Durante o período de estado de emergência a **Unidade de Sistemas de Informação** teve a **necessidade de criar condições técnicas e de segurança, por forma a que vários colaboradores pudessem continuar a exercer a sua atividade empresarial a partir de casa.**

Neste sentido **foi configurado uma VPN, com serviço de acesso remoto para permitir que vários colaboradores pudessem aceder ao sistema a partir de casa.**

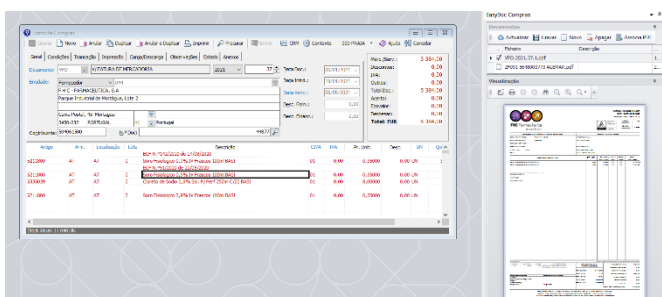
Não obstante as dificuldades, durante o ano de 2020 foi possível realizar alguns projetos que permitiram melhorar a eficiência interna da empresa, nomeadamente: sistema de gestão documental, nova plataforma web, melhoria dos sistemas de segurança da informação.

### ★ Gestão Documental

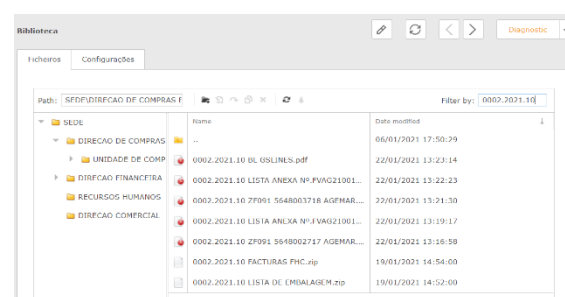
De acordo com as atividades previstas a empresa adquiriu e configurou uma plataforma de gestão documental, com o objetivo de anexar todas as faturas e documentos do processo no formato PDF.

Desta forma os documentos ficam disponíveis para a direção financeira para classificação e lançamento contabilístico, sem a necessidade de receberem o documento em papel.

O sistema de gestão documental foi iniciado na área de compras, mas pretende-se que seja alargado a todas as áreas da empresa por forma a iniciar um processo de desmaterialização documental.



Ex: Gestão Documental



Ex: Biblioteca Documental

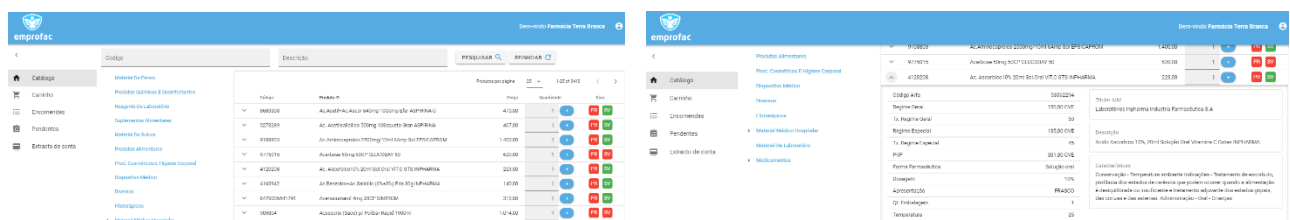
O sistema possui ainda um portal em que todos os colaboradores poderão aceder aos documentos de acordo com as permissões que lhes forem atribuídas.

## ★ Atualização website Emprefac

Com o intuito de tornar o website mais rápido e disponibilizar mais informações aos clientes, desenvolveu-se um projeto de atualização de toda a área reservada dos clientes.

O sistema contempla um novo catálogo de produtos que permite aos clientes visualizar a disponibilidade de stock dos dois armazéns (SEDE e DRB) e efetuar encomendas em ambos os armazéns.

O sistema permite ainda aos clientes, um acompanhamento em tempo real do estado das suas encomendas e visualização das faturas pendentes e dos extratos da conta corrente.



Disponibiliza ainda informações adicionais dos produtos como: Informação farmacêutica, participação, características técnicas, fotografias etc...

Permite aos clientes efetuarem a importação dos seus ficheiros *Winfar* diretamente na loja online e a substituição de produtos em caso de indisponibilidade das marcas pretendidas.

## ★ Processamento de encomendas

Paralelamente ao desenvolvimento do website, foi desenvolvido o módulo de processamento de encomendas no ERP Primavera.

O módulo de processamento de encomendas é um aplicativo associado ao ERP Primavera que permite processar as encomendas, selecionando lotes, validades, localizações de acordo com critérios previamente estabelecidos: **1. FEFO - First-Expire, First-Out** e **2. Localização de Picking**.

Desta forma é eliminado os erros na seleção dos lotes e validades e acelera o tratamento da encomenda para a logística. O sistema permite ainda a cativação e a reserva dos stocks das quantidades disponíveis e efetuar o tratamento dos produtos rateados. As quantidades encomendadas e indisponíveis serão transformadas em "Encomenda Não Satisfeita" e enviado por email de forma automática.

## ★ Segurança

Relativamente a segurança do sistema, a empresa adquiriu uma firewall de perímetro que permite efetuar a gestão do tráfego entre a rede interna e a internet.

Com a entrada do país em estado de emergência houve a necessidade de muitos colaboradores trabalharem a distância. Essa situação aumentou de forma significativa a ameaça de ataques informáticos a empresa, pelo que se tornou urgente essa aquisição.

## ★ Manutenção de Equipamentos

Em 2020 foi programada quatro manutenções aos equipamentos da empresa. Duas na Sede e duas na DRB. As manutenções da Sede agendadas para março e outubro foram realizadas nas datas previstas.

Devido a situação da pandemia e das restrições nas viagens, não foi possível deslocar a delegação de S. Vicente para efetuar a manutenção dos equipamentos

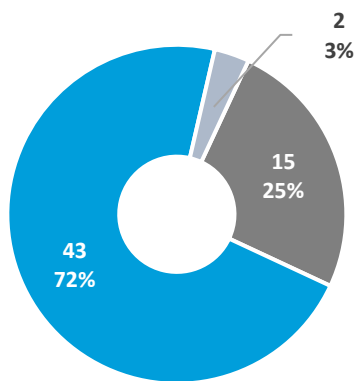
## 5.5 Recursos Humanos

A 31 de dezembro de 2020, os Recursos Humanos da Emprofac englobavam 60 colaboradores, mais 1 que no ano anterior, e apresentavam a seguinte caracterização:



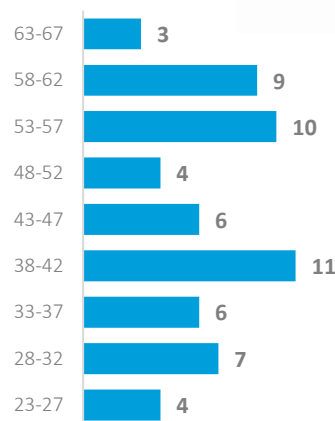
# 60 Colaboradores

### Relação Jurídica

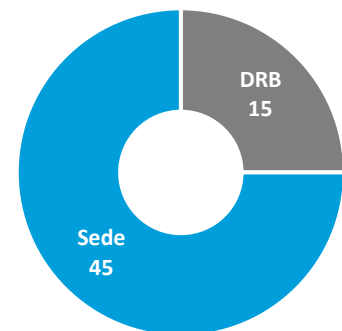


■ Contratado ■ Efectivo ■ Contrato Gestão

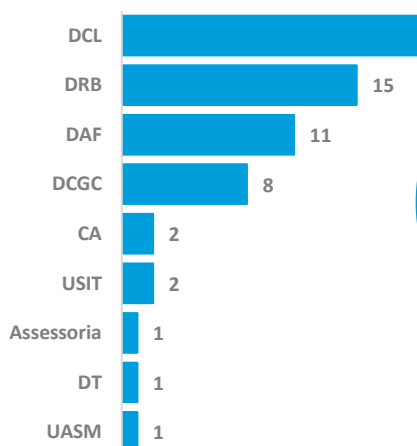
### Faixa etária



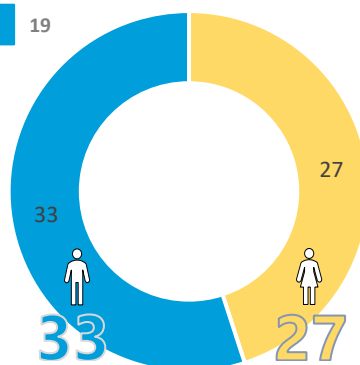
### Área Geográfica



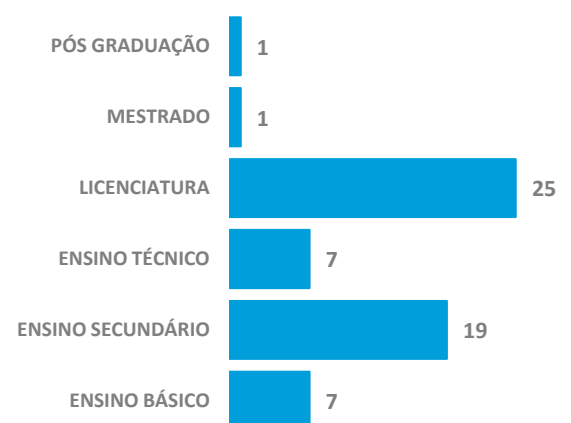
### Área funcional



### Género



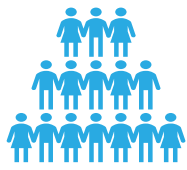
### Escolaridade



A empresa manteve a política de terciarização de serviços, nomeadamente, vigilância, limpeza, secretariado, rececionistas, bem como serviços de apoio à Unidade de Logística (operadores de carga e selagem).



## Recursos Humanos



### Principais KPI - Evolução



#Colaboradores

Antiguidade média (n.º de anos)

Gastos com a Formação (milECV)

N.º horas de Formação

Gastos com Pessoal (milECV)

Encargo Médio por colaborador (milECV)

Despesas com o Pessoal no VAB

Produtividade de Trabalho (milECV)

Índice de satisfação de pessoal (escala 1 a 4)

2018

2019

2020

Spklines

56

59

60

17

16

16

1.810

2.957

473

456

1.079

380

114.255

117.441

124.665

2.040

1.991

2.113

28%

29%

29%

7.411

6.783

7.156

2,81

2,98

2,91

Em 2020 o **custo com pessoal atingiu 124.665.167 ECV**, um aumento em valores absolutos de 7.224.628 ECV face ao período homólogo. Esta variação decorreu de aumentos verificados, sobretudo nas rubricas Remunerações dos órgãos sociais, sob a forma de prémios de gestão e Remunerações do pessoal.

A satisfação e recompensa dos colaboradores continua a ser uma preocupação constante da empresa e, para o efeito **a empresa concedeu um prémio aos colaboradores** em resultado do bom desempenho da empresa no ano anterior.

A empresa tem implementado ainda **outras políticas de incentivo**, tais como: empréstimos aos colaboradores à taxa de juro atrativa para finalidades como a formação, o custeio de tratamentos de saúde e aquisição de habitação ou viatura própria, bem como um plano de saúde que abrange os colaboradores e seus familiares diretos.

O inquérito de satisfação de colaboradores tem sido um poderoso instrumento para avaliar a perceção da Emprofac pelos colaboradores, conhecer o nível de engajamento e avaliar tendências. Em 2020, **a avaliação média situou-se nos 2,91 pontos** (escala 1 – 4), ou seja, “quase satisfeito” e representou uma deterioração de 0,07 pontos face ao ano anterior.

Nesse inquérito, **o item que obteve melhor pontuação foi “6-Satisfação com as medidas de prevenção e contingência adotadas pela EMPROFAC, no âmbito da pandemia Covid-19”** cuja pontuação média global atingiu 3,24.

Em relação à formação, em 2020 estavam previstas várias formações, porém dada a pandemia apenas um número reduzido de formações foi realizada, sendo algumas delas por via online.

## Recursos Humanos

### Formações realizadas



Caixeiro Despachante	240h	1
Controlo Financeiro e de Gestão	40h	2
Marketing Digital	8h	2
Gestão da Qualidade – ISO 90015:2015	40h	2
Gestão da Qualidade – ISO 90015:2015 e Auditorias da Qualidade	40h	3
<i>Coaching</i> e desenvolvimento pessoal	12h	15

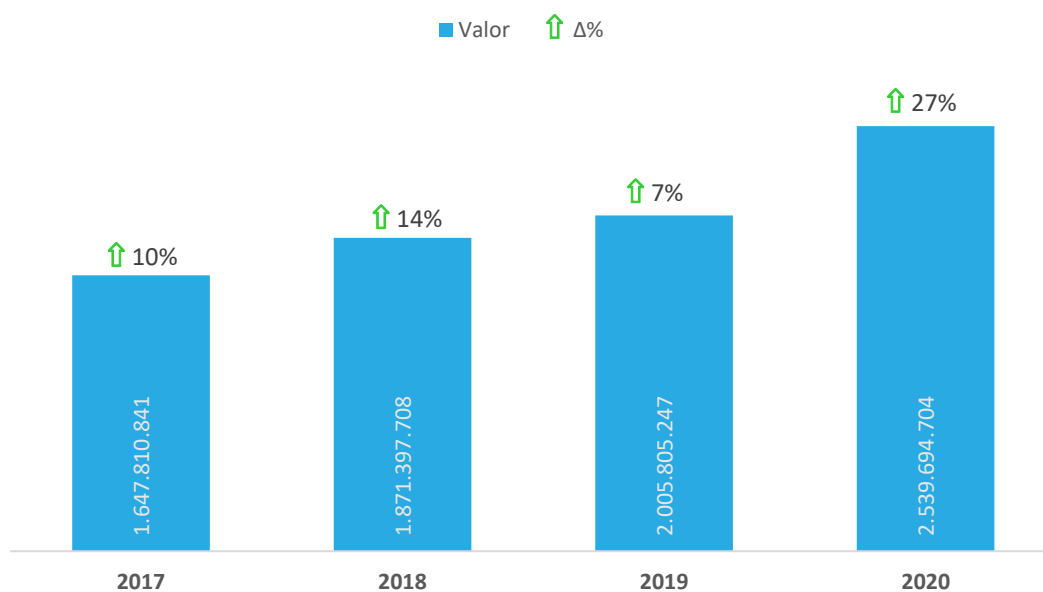
## 06

### Análise Económico-Financeira

As vendas no ano de 2020 atingiram o montante de 2.539.694.704 ECV, um crescimento em termos absolutos de 533.889.457 ECV e, em termos relativos, um aumento de 26,6% em relação ao exercício precedente.

O ano 2020 segue o ritmo de crescimento dos últimos anos (10% em 2017, 14% em 2018, 7,2% em 2019 e 26,6% em 2020), não obstante ter sido um ano atípico, devido à pandemia da Covid-19.

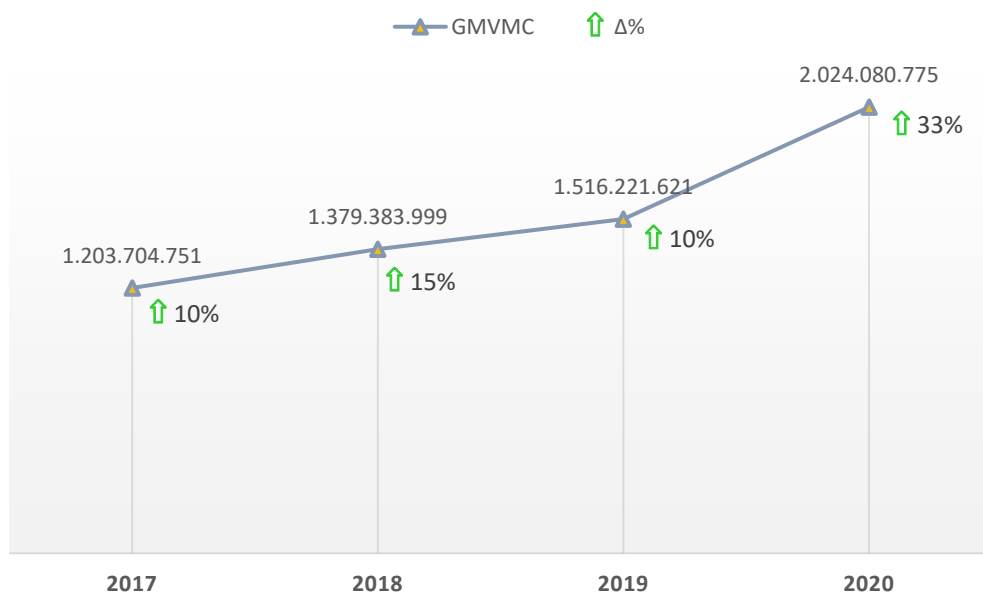
#### Evolução do volume de vendas



Os gastos com as mercadorias vendidas e matérias consumidas (GMVMC), aumentaram 33,5% face ao período homólogo, atingindo o montante de 2.024.080.775 ECV, o equivalente a 80% do volume de vendas.

O crescente aumento dos gastos adicionais relacionados com as compras de produtos importados, associado ao aumento dos preços junto dos nossos tradicionais fornecedores, explicam esse crescimento nos últimos anos, conforme se pode verificar através do gráfico seguinte.

## Evolução dos Gastos com Mercadorias Vendidas (GMVMC)



Os GMVMC relativos aos produtos importados, foram superiores aos Gastos com os produtos nacionais, **não obstante a margem de venda dos produtos importados se situar nos 23%, enquanto nos produtos de origem nacional ficou-se nos 16%.**

Constata-se que a evolução dos **GMVMC, não segue a mesma proporção que o volume das vendas.**

A análise da evolução da totalidade dos gastos do exercício e deste **crescimento de 33,3%, em relação ao total dos gastos do exercício anterior,** é explicado pelo seguinte:

### ★ Gastos de funcionamento – FSE

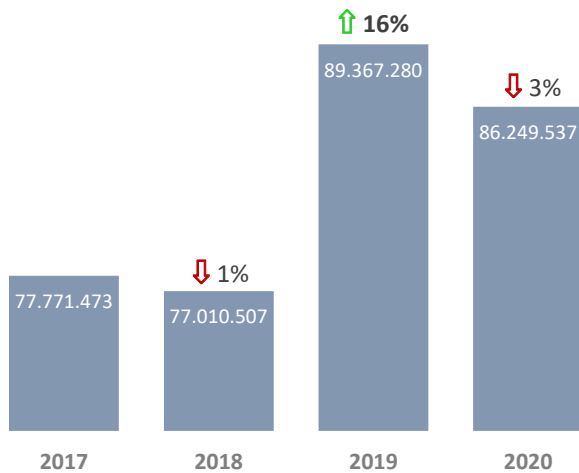
Registou-se uma diminuição de 3,5% face ao período homologado, atingindo os 86.249.537 ECV.

As rubricas com maior expressão são os Trabalhos Especializados com 16,9%, as Despesas com serviços bancários - 14,4%, Eletricidade - 8,2%, Conservação e Reparação com 5,3% e Transporte de inventários com 9,6%.

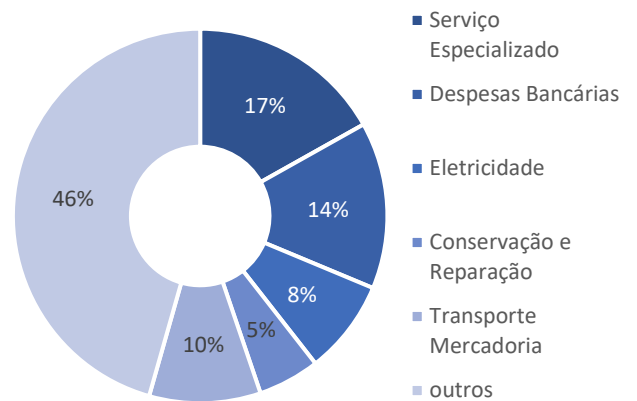
Abaixo a evolução dos custos de funcionamento nos últimos 4 anos.

## Evolução dos FSE

Evolução anual



Peso dos FSE\_2020



### ★ GASTOS COM PESSOAL

A conjugação do impacto das atualizações salariais, os movimentos de progressão na carreira e o aumento do número de colaboradores, justificam o registo continuado dos aumentos dos gastos com pessoal. A 31 de dezembro a empresa contava com 60 colaboradores, contra os 59 registados em dezembro de 2019.

Neste ano económico, esta rubrica acresceu 6,2% face a 2019, alcançando os 117.440.539 ECV, um aumento absoluto de 3.185.624 ECV.

A **Produtividade do Trabalho** cifrou-se em 7.156.073 ECV, o que traduziu uma variação positiva de 5,5% face a 2019 que foi de 6.783.328 ECV.

O **encargo médio por trabalhador** também registou uma variação positiva de 4,4%, em termos relativos, passando de 1.990.518 ECV para 2.077.753 ECV/ano.

### ★ Indicadores Económicos

O **Valor Acrescentado Bruto (VAB)**, em termos relativos, teve uma variação positiva de 7,3% em relação ao exercício anterior.

O **Excedente Bruto de Exploração (E.B.E.)**, cresceu em 7,8%, passando de 282.775.807 ECV para 304.699.225 ECV.

Os **Encargos com Serviços Bancários e Financeiros** registaram um crescimento superior a 100%, indicador que passou de 5.631.945 ECV em 2019 para 22.922.125 ECV em 2020.

A **percentagem dos Encargos Bancários e financeiros no Valor Acrescentado Bruto (VAB)** passou de 1,3% para 4,8% em 2020.

A capacidade de autofinanciamento da empresa, traduzida pelo **“Cash Flow”** **decreceu em 7,1%** (de 298.258.866 ECV em 2019, passou para o valor de 277.180.057 ECV em 2020).

O **Esforço do Investimento** passou de 8% em 2019 para 2%, no exercício em análise.



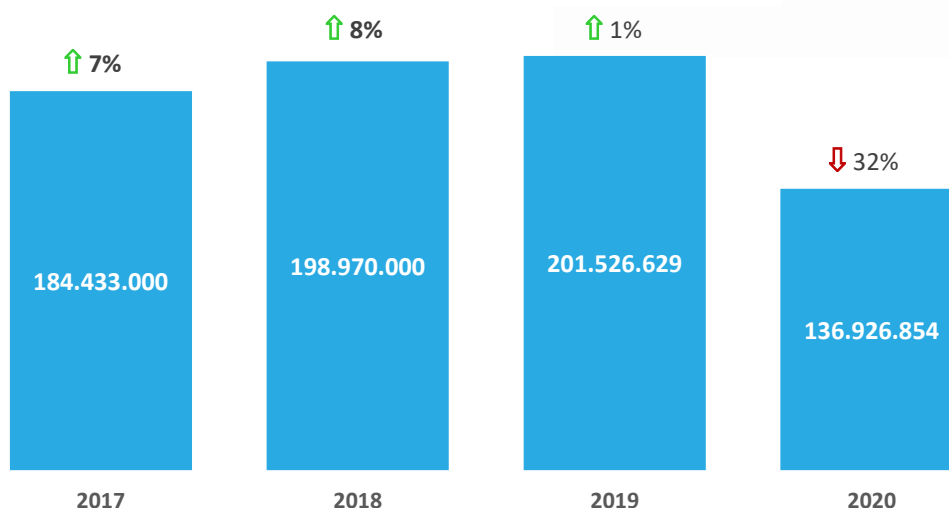
## 6.1 ANÁLISE FINANCEIRA

O exercício 2020, foi marcado pelo crescimento do volume de negócios e, paralelamente, por um maior crescimento de algumas rúbricas de gastos, em comparação com os exercícios anteriores. **As vendas da empresa cresceram em 26,6%, os gastos com mercadorias vendidas cresceram na ordem dos 33,5%.**

**Ao crescimento das vendas, que contribuiu para a melhoria dos Resultados do exercício, acrescenta-se os Resultados da Participada, reconhecidos através do MEP, que no exercício 2020 atingiram o montante de 49.745.683 ECV.**

A nível dos resultados líquidos, se nos últimos exercícios registaram-se subsequentes aumentos, em termos relativos, **o exercício de 2020 ficou marcado por um decréscimo dos resultados na ordem dos 32,1% em relação ao exercício anterior**, o que em termos absolutos é de uma redução de 64.599.775 EC.







### Evolução dos Resultados



Apesar do aumento das vendas em cerca de 27%, os resultados líquidos não acompanharam a mesma tendência. Esta situação encontra explicação no aumento considerável dos gastos do exercício, sobretudo os gastos com mercadorias vendidas, as perdas por ajustamentos de inventários e os outros gastos.

O Ativo corrente (Capital Circulante) registou um crescimento de 41,6%, devido ao impacto do aumento do valor dos saldos de clientes no montante de +622.027.202 ECV, conjugado com o aumento dos Inventários em armazém no montante de +157.727.477 ECV.

## Evolução do Ativo

Valor (M ECV)	2018	2019	2020	Δ% (ano anterior)	Spklines
<b>Capital Circulante</b>	<b>1.478</b>	<b>1.815</b>	<b>2.574</b>	↑ 42%	
Inventários	611	1.078	1.236	↑ 15%	
Clientes	686	603	1.225	↑ 103%	
<b>Imbilizado Líquido</b>	<b>275</b>	<b>286</b>	<b>266</b>	↓ -7%	
<b>Activo Total</b>	<b>1.950</b>	<b>2.329</b>	<b>3.094</b>	↑ 33%	
<b>Rendibilidade do Ativo</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>	<b>5%</b>	↓ -44%	

O **Activo Total** cifrou em **3.094.209.774 ECV em 2020**, contra 2.329.329.835 ECV em 2019.

É de salientar que a rubrica com maior peso no **Activo corrente** é o **inventário**, que representa **40% do total do Activo**, esta situação deve-se ao facto da EMPROFAC ter registado em 2019 e 2020 o maior valor de Inventários em armazém dos últimos 10 anos.

O crescente aumento do valor dos inventários também teve como implicações diretas, o crescimento do risco de aumento das imparidades em Inventários, devido a existência em armazém, de produtos de baixa rotação e prazos de validade abaixo de um ano.

A nível do Passivo, a 31 de dezembro registou-se o valor de 1.867.176.317 ECV, dos quais 82%, são Passivos correntes e apenas 18% Passivos não correntes.

## Evolução do Passivo

Valor (M ECV)	2018	2019	2020	Δ% (ano anterior)	Spklines
<b>Passivo a M/L Prazos</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>329</b>	↑ 688%	
Financiamentos Obtido	33	33	321	↑ 863%	
<b>Passivo a Curto Prazo</b>	<b>751</b>	<b>1.103</b>	<b>1.538</b>	↑ 39%	
Fornecedores	294	859	1.080	↑ 26%	
Accionistas/Sócios	329	166	252	↑ 51%	
Financiamentos Obtido	33		145	↑ 100%	
<b>Passivo Total</b>	<b>793</b>	<b>1.145</b>	<b>1.867</b>	↑ 63%	

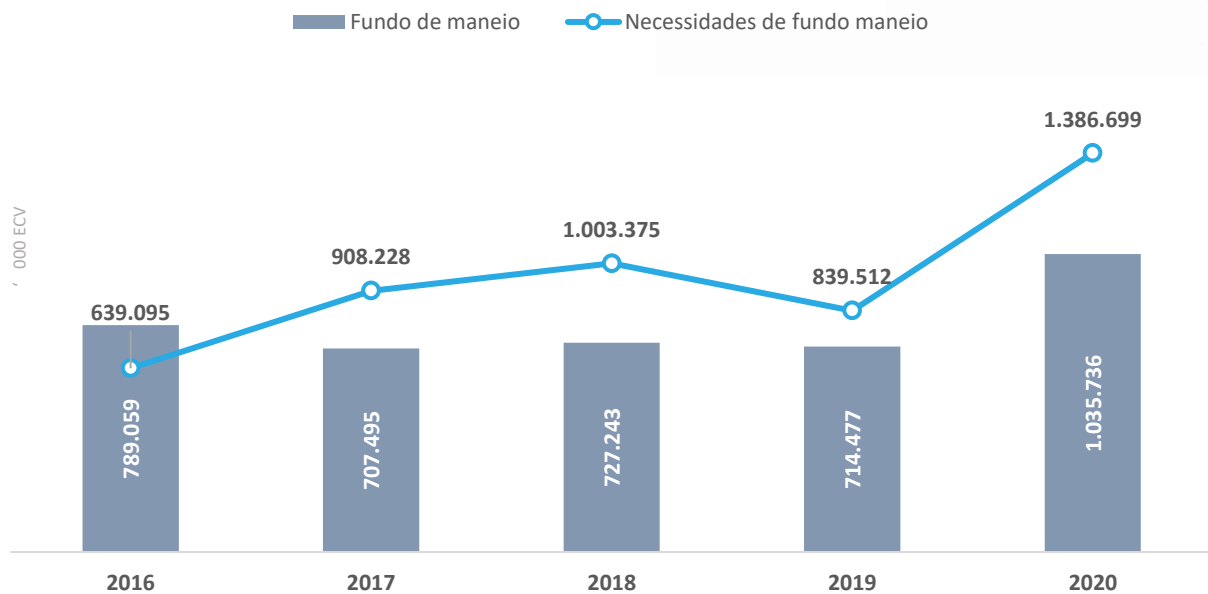
A rubrica com maior representação em termos de saldos é a conta de fornecedores, com o peso de 70% do total do passivo.

O Capital Próprio registou um crescimento de 3,6%, relativamente ao ano anterior.

## Evolução do Capital Próprio

Valor (M ECV)	2018	2019	2020	Δ% (ano anterior)	Spklines
Resultados Líquidos	199	202	137	↓ -32%	
<b>Capital Próprio</b>	<b>1.157</b>	<b>1.145</b>	<b>1.227</b>	↑ 7%	
Capital Permanente	1.220	1.226	1.456	↑ 19%	
<b>Fundo de Maneio</b>	<b>727</b>	<b>712</b>	<b>1.036</b>	↑ 45%	

## Evolução do Fundo de Maneio vs. Necessidades de FM



O **Fundo de Maneio** registou em termos relativos um crescimento de **45%**, passando de 711.631.454 ECV para 1.035.735.835 ECV, sendo que a necessidade de Fundo Maneio passou de 839.512.305 ECV para 1.386.698.585 ECV em 2020.

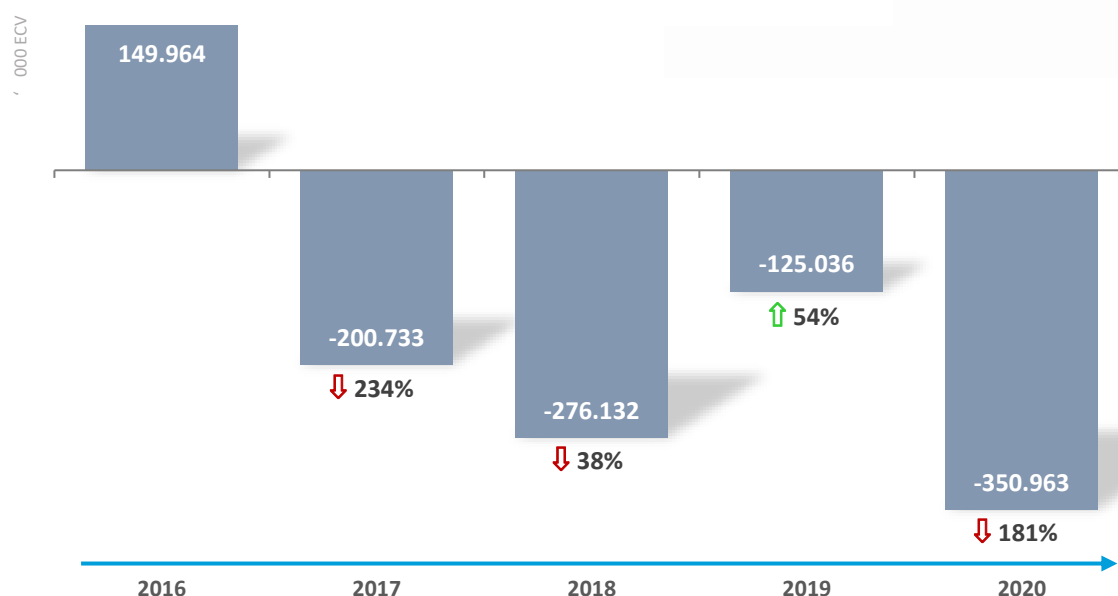
## Rácios Financeiros

Valor (%)	2018	2019	2020	Δ% (ano anterior)	Spklines
<b>Liquidez Geral</b>	<b>1,97</b>	<b>1,65</b>	<b>1,67</b>	↑ 1%	
Liquidez Reduzida	1,16	0,66	0,87	↑ 31%	
Autonomia Financeira a c/prazo	0,49	0,39	0,40	↑ 4%	
<b>Autonomia Financeira a m/l prazo</b>	<b>27,69</b>	<b>28,33</b>	<b>3,72</b>	↓ -87%	
Solvabilidade Total	1,46	1,03	0,66	↓ -36%	
Cobertura do Imobilizado	4,20	4,14	4,60	↑ 11%	
<b>Cobertura do Ativo Total</b>	<b>0,59</b>	<b>0,51</b>	<b>0,40</b>	↓ -22%	

A **Liquidez Geral**, que evidencia em que medida as obrigações de curto prazo (passivo circulante) estão cobertas pelos ativos (ativo circulante) que podem ser convertidos em “liquidez” no prazo de um ano, passou de 1,65 em 2019 para 1,67 em 2020.

A **Liquidez Reduzida** viu-se agravada, passando de 0,66% em 2019 para 0,87% em 2020; apesar da melhoria suscita ainda alguma preocupação, uma vez que este rácio permite avaliar até que medida as obrigações de curto prazo, estão a ser cobertas com recurso aos meios financeiros líquidos (caixa e depósitos bancários) e cobrança de créditos de curto prazo.

## Evolução da Tesouraria Líquida

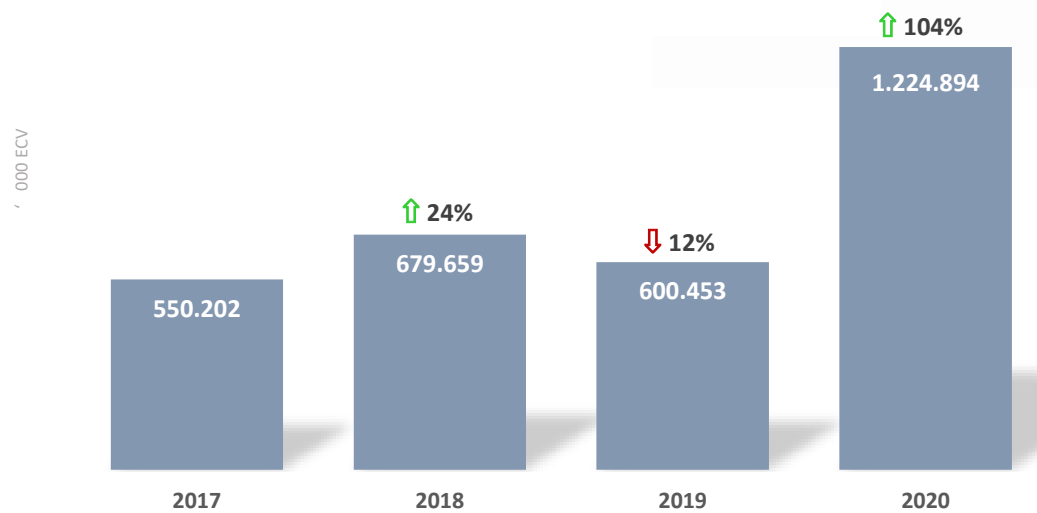


O saldo da conta clientes da EMPROFAC, registou no final do ano 2020 uma dívida total de 1.224.893.821 ECV, contra os 602.857.393 ECV registados a 31 de dezembro de 2019.

O prazo médio de recebimento de clientes foi de 132 dias em 2020, contra 114 dias em 2019. Esse agravamento teve por base as dívidas acumuladas do setor público, nomeadamente do Gabinete dos Assuntos Farmacêuticos.

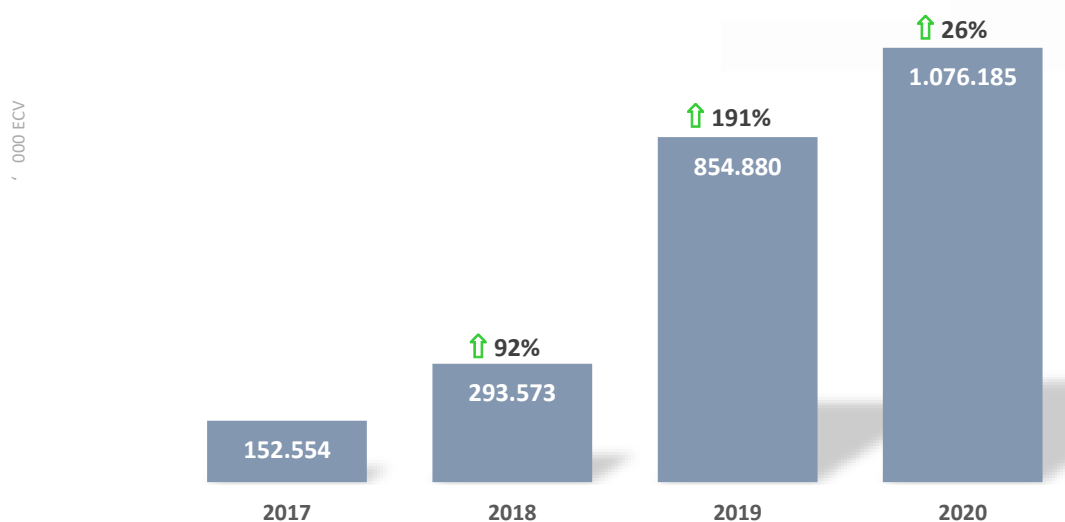
Não obstante, o Memorando de Encontro de Contas realizado entre o Estado de Cabo Verde, a Emprofac e o Gabinete dos Assuntos Farmacêuticos, no montante de 328.622.120 ECV, em dezembro de 2019, o prazo médio de recebimento do sector público, passou de 311 dias para 301 dias em 2020.

## Evolução da dívida de clientes









No exercício de 2020, registou-se um **crescimento significativo do saldo da conta corrente dos principais fornecedores**, cuja dívida ascendeu ao valor de 1.079.738.719 ECV, um acréscimo de 26%, relativamente ao ano anterior.

## Evolução da dívida de fornecedores



O prazo médio de pagamento a fornecedores, passou de 102 dias em 2019, para 150 dias em 2020, assinalando que ao prazo médio de pagam ao fornecedor nacional foi de 113 dias, contra os 76 de 2019.

## Indicadores de Atividade

Valor (dias)	2018	2019	2020	$\Delta\%$ (ano anterior)	Splines
<b>Prazo Médio de Recebimento</b>	<b>120</b>	<b>114</b>	<b>132</b>	<b>↑ 16%</b>	
Setor Público	370	341	301	↓ -12%	
Setor Privado	26	27	31	↑ 15%	
<b>Prazo Médio de Pagamento</b>	<b>55</b>	<b>102</b>	<b>150</b>	<b>↑ 47%</b>	
Fornecedor nacional	52	76	113	↑ 49%	
<b>Rotação de Stock</b>	<b>156</b>	<b>209</b>	<b>219</b>	<b>↑ 5%</b>	

A duração média da rotação das existências foi de 219 dias em 2020, um aumento de 10 dias em relação ao exercício de 2019 e o número de rotações médias de 1,67 em 2020 contra 1,75 em 2019.



## 6.2 Investimentos

Os investimentos realizados durante o exercício agora findo discriminam-se da seguinte forma:

### Investimentos

Rubricas (ECV)	2019	2020	Δ% (ano anterior)
Edifícios e Outras Construções	-	3.062.036	↑ 100%
Equip. Básico e Outras Máquinas	960.949	11.470.997	↑ 1094%
Material de Carga e Transporte	6.448.000	13.477.544	↑ 109%
Equip. Administrativo e Mob. Diversos	828.612	4.763.502	↑ 475%
Ativos Fixos Tangíveis em curso	-	-	
Ativos Intangíveis	-	1.955.312	↑ 100%
<b>Total</b>	<b>8.237.561</b>	<b>34.729.391</b>	↑ 322%

No exercício em análise, **os investimentos realizados referem-se essencialmente à aquisição de um Autocarro para transporte do pessoal, equipamentos informáticos e mobiliário** para as diferentes estruturas da Empresa.

A **Rendibilidade do Ativo em 2020 situou-se nos 5% contrariamente ao que se havia registado no ano anterior em 9%, facto que se ficou a dever, nomeadamente à redução dos resultados líquidos.**

A **Rendibilidade das Vendas passou de 10% em 2019 para 5,4% em 2020**, em resultado de uma variação de gastos superior, em termos proporcionais, à dos proveitos do exercício.

## 07

### Proposta de Aplicação de Resultados

O Conselho de Administração apresenta a seguinte proposta de aplicação do Resultado Líquido do Exercício:

#### Proposta

Contas 2020	Proposta CA	
Aplicação	%	Valor (ECV)
<b>Resultado Líquido do Ano</b>	----	<b>136.926.854</b>
Lucro Reconhecido MEP	----	49.745.683
Dividendos 2020 Distribuídos em 2021 (de acordo c/ AG Inpharma)	----	20.000.000
Lucros não atribuídos	----	29.745.683
<b>Resultado Líquido Distribuível</b>	<b>100%</b>	<b>107.181.171</b>
Dividendos	88,0%	94.319.431
Reservas	9,5%	10.182.211
Prémio Produtividade	2,5%	2.679.529

Nos exercícios anteriores, a administração vinha defendendo, na distribuição dos resultados, proposta de atribuição do equivalente a 1 salário a cada colaborador, a título de prémio de produtividade pelos resultados alcançados.

Em 2020, reconhecendo que o impacto da pandemia determinou resultados globais aquém do previsto e, atendendo que não haverá atualização salarial, conforme indicações do Acionista, os administradores defendem uma proposta de distribuição do equivalente a 50% do salário mensal de cada colaborador. A proposta tem como suporte o reconhecimento do trabalho desenvolvido, a dedicação e esforços redobrados, visando dar resposta às necessidades específicas do contexto difícil e atípico vivido no ano e, o incentivo ao alcance de melhores resultados, mesmo em continuidade da pandemia.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mesmo num ano adverso como foi o de 2020, **estamos conscientes de ter cumprido cabalmente a missão da empresa**, sempre focada nos melhores padrões de serviço ao cliente, com transparência e exercendo a sua Responsabilidade Social.

As contas relativas ao exercício de 2020, refletem de forma transparente e credível a situação financeira da empresa, bem como os resultados da atividade.

Os resultados, aquém dos projetados, de algum modo refletem o **custo económico e social da pandemia**, transversal a todas as atividades e setores, ainda que em grau e nível diversos.

No caso da Empromfac, **não obstante o desempenho comercial, determinado pela resposta a um conjunto de novas necessidades em que o Setor Público da Saúde assumiu um protagonismo notável**, os exíguos recursos orçamentais do país para fazer face a essas e a outras necessidades crescentes, exigiram medidas de mitigação para a minimização dos seus efeitos, mas com reflexos diretos em alguns indicadores económicos e financeiros

O **nosso especial reconhecimento aos nossos fornecedores nacionais e externos, verdadeiros parceiros nesta difícil caminhada, mas que nos apoiaram incondicionalmente**, para que fosse possível, em contexto adverso, continuar a satisfazer as necessidades dos nossos clientes, privado e público e, ao nosso país.

Especial **agradecimento também aos nossos Clientes, às Instituições Públicas e Privadas**, pela forma como muito satisfatoriamente se desenrolaram as relações comerciais e institucionais.

A todos **os trabalhadores e colaboradores da Empresa, um agradecimento muito sincero pela dedicação e esforços redobrados**, sem os quais não teria sido possível atingir os resultados expressos neste relatório.

O Conselho de Administração,

Ana Clotilde Ribeiro Duarte

Melina Monteiro Veiga



empresa certificada  
desde maio/2020

09

---

## Demonstrações Financeiras e Anexos

10

---

## Relatórios de Fiscalização