

# Lição de Respeito ao Cliente

Vencedora da 18ª edição do *Prêmio Empresas que Mais Respeitam o Consumidor 2020*, a EMS dá aula de responsabilidade social com receita de dois ingredientes: investimento e comprometimento

Por Nayara de Deus

A empresa brasileira mais internacionalizada do setor farmacêutico constrói creches, dá aulas de tênis para crianças carentes, patrocina a cultura, a educação, o esporte, o meio ambiente, qualifica a formação de professores da rede pública e está empenhada em extinguir uma doença do planeta: a boubá – infecção de pele, ossos e articulações causada pela bactéria *Treponema Pallidum*.

A patologia, pouco conhecida no Brasil, foi detectada em 1679. Hoje, muito comum em pelo menos 15 países, quase foi erradicada nos anos 50 e 60, mas infelizmente vem registrando aumento significativo de casos nas últimas décadas. A cada dez pessoas afetadas, sete são crianças de comunidades pobres rurais, principalmente da África, da Ásia e do Pacífico, segundo dados da Organização Mundial da Saúde (OMS).

“Em 2019, doamos nossa primeira remessa de medicamentos para Vanuatu [país no sul do Oceano Pacífico] e para a sede da OMS em Genebra, na Suíça, neste caso para utilizar em missões exploratórias. A segunda remessa, para Camarões, foi em março de 2020, e nos próximos anos, seguindo o calendário determinado pela Organização Mundial da Saúde, milhões de novas unidades estarão prontas para erradicar a boubá em todo o mundo”, comemora Marcus Sanchez, vice-presidente da EMS.

## POSIÇÃO DE LIDERANÇA

A EMS, com mais de 55 anos de história, foi um dos destaques na 18ª edição do *Prêmio Empresas que Mais Respeitam o Consumidor*, um estudo conduzido pelo Centro de Inteligência Padrão (CIP) em parceria com a SKS CX e a Opinion Box, com exclusividade para a *Consumidor Moderno* – que revelou as melhores práticas das companhias para a construção do atributo do respeito ao cliente.

“Respeito significa cuidar das pessoas, proporcionando acesso à saúde por diferentes caminhos, não só por meio de tratamentos. Esta honraria nos alegra muito porque trabalhamos para cuidar de gente para além do nosso portfólio: para entregar também responsabilidade social para o Brasil e o mundo”, complementa o executivo.

Mas, se respeito é bom e todo o mundo gosta, entrar para o hall do reconhecimento de quase duas décadas só foi possível com muito investimento em estrutura fabril e em pesquisa e desenvolvimento.

## EIXOS FUNDAMENTAIS

Com quatro fábricas no País e uma na Sérvia, a EMS exporta para mais de 40 países. É líder há 14 anos consecutivos entre os players do mercado farmacêutico com o maior portfólio de medicamentos (são mais de 2.600 apresentações de produtos) e, ano após ano, cresce na casa de dois dígitos. Atua nos segmentos de prescrição médica, genéricos, medicamentos de marca, OTC e hospitalar. Destina 6% do faturamento ao seu Centro de P&D, o mais moderno da América Latina, com mais de 400 pesquisadores e mais de 50 novos produtos em desenvolvimento. Há, também, na Itália o laboratório MonteResearch, atuando de maneira integrada, em um intenso intercâmbio de conhecimento. O foco

Imagem: Shutterstock



// “RESPEITO SIGNIFICA CUIDAR DAS PESSOAS, PROPORCIONANDO ACESSO À SAÚDE POR DIFERENTES CAMINHOS, NÃO SÓ POR MEIO DE TRATAMENTOS.”

Marcus Sanchez, vice-presidente da EMS

de atuação da EMS é a inovação nas seguintes frentes:

**a) Inovação incremental:** novas associações e formas farmacêuticas para medicamento de uso conhecido, já registrado e de ampla aceitação

pela classe médica, promovendo maior adesão dos pacientes a tratamentos de saúde.

**b) Biotecnologia:** a EMS, por meio da Bionovis, da qual é uma das acionistas, trabalha no desenvolvimento de biotecnológicos – medicamentos produzidos a partir de organismos vivos que prometem revolucionar o tratamento e a prevenção de doenças como câncer, Alzheimer, diabetes, hepatites e outras.

**c) Inovação disruptiva:** a Brace Pharma, nos EUA, é uma empresa da EMS. Braço estratégico focado em trazer terapias inovadoras para doenças com alto grau de necessidade médica não atendida e opções insuficientes de tratamento. Ainda, nos Estados Unidos, por meio de sua controlada Vero Biotech, localizada em Atlanta, Geórgia, a EMS recentemente obteve a aprovação de seu primeiro produto revolucionário (Genosyl) submetido à FDA (Food and Drug Administration), agência federal do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos Estados Unidos, posicionando o laboratório como uma empresa de inovação no mercado global.