

**GESTÃO DO CONHECIMENTO NO RAMO FARMACÊUTICO, SÃO
MATEUS, ESPÍRITO SANTO, BRASIL**

Caio Cypriano⁽¹⁾

Graduando em Engenharia de Produção

Hawanni Ferrete Batista⁽²⁾

Graduanda em Engenharia de Produção

José Ricardo Fornaciari⁽³⁾

Graduando em Engenharia de Produção

Rodrigo Randow de Freitas⁽⁴⁾

Doutor em Aquicultura

Endereço⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾: Universidade Federal do Espírito Santo, Centro Universitário Norte do Espírito Santo, Departamento de Engenharias e Tecnologia. Rodovia BR 101 Norte, Km 60, Bairro Litorâneo, CEP, São Mateus, Espírito Santo, Brazil. Fone/Fax: 55 27 3312-1710. E-mail: ⁽¹⁾ caiocypriano@gmail.com ⁽²⁾ ravaferrete@hotmail.com ⁽³⁾ ricardofornaciari@hotmail.com ⁽⁴⁾ digorandow@gmail.com.

Área de submissão do Resumo: Estratégia Organizacional (EO).

PALAVRAS-CHAVE: gestão do conhecimento; informação; pessoas.

Introdução: Com a crescente competitividade atualmente as organizações buscam conseguir vantagens para manter/ampliar seu mercado de diferentes formas. Com isso, a implantação da gestão do conhecimento gera uma vantagem competitiva com um grande diferencial, já que é extremamente difícil de ser replicada, visto que está agregada às pessoas que trabalham na empresa e não em seus bens físicos (Quinn *et all*, 1997).

O conhecimento de uma empresa é um recurso diferencial que possui grande valor, pois explora oportunidades e reduz significativamente ameaças; é raro diante da concorrência; é de difícil substituição e imitação, de forma que possibilita uma sustentabilidade competitiva (Barney, 1991). Além disso, dentre os recursos estratégicos da organização, o conhecimento é o de maior importância, sendo essencial para a sobrevivência da mesma (Lee, 2001).

Já quando a velocidade de disseminação do conhecimento é o que determina o nível de crescimento da organização e o plágio desse conhecimento pela concorrência reduz a competitividade (Kogut & Zander, 1992).

Assim, o presente trabalho tem como objetivo identificar e analisar a realidade da gestão do conhecimento em organizações que atuam no mercado de Fármacos e

realizar uma comparação entre as mesmas, a fim de evidenciar os pontos favoráveis e desfavoráveis da gestão de conhecimento presente nesse segmento de mercado.

Material & Métodos: O método de pesquisa foi desenvolvido a partir de entrevistas semiestruturadas, essa entrevista é um tipo de diálogo voltado para certos objetivos seguindo um roteiro de perguntas que foram previamente elaboradas, podendo ser alteradas no decorrer da entrevista de acordo com as respostas obtidas (Iida, 2005).

Paralelamente à pesquisa foi realizada uma revisão de literatura, com o objetivo de identificar informações relevantes para embasar as conclusões e discussões de resultados. Dentre o material encontrado, alguns autores foram selecionados de acordo com a necessidade durante a elaboração do presente trabalho. A revisão foi conduzida com base em palavras-chave, tanto em inglês como em português, sendo elas: “conhecimento”, “gestão do conhecimento”, “gestão do conhecimento aplicada a farmácias”. Foram utilizadas bases de dados eletrônicas para a pesquisa.

Após a elaboração do roteiro das entrevistas e da revisão bibliográfica, foram realizadas visitas às empresas no mês de setembro para a realização da entrevista e o levantamento de dados sobre os locais.

Resultados & Discussão: De acordo com as respostas coletadas a partir do questionário elaborado, constatou-se que as farmácias não possuem uma gestão do conhecimento delineada de forma efetiva. O conceito e importância de gestão do conhecimento, além de métodos de avaliação, são desconhecidos pelos funcionários das empresas, prejudicando assim o crescimento da organização.

Por exemplo, ao contratar um funcionário novo, as empresas oferecem um treinamento específico direcionado às atividades em que o mesmo irá realizar, ocultando informações relacionadas ao restante do processo produtivo da empresa. Os métodos praticados por outros colaboradores, que poderiam auxiliar em seu aprendizado, não são expostos, tornando mais lento o aprendizado. Sabe-se que algumas informações são estratégicas, por isso não são passadas imediatamente aos novos colaboradores, porém, questões relacionadas a rotinas dos processos auxiliares e/ou subsequentes podem evidenciar a importância da atividade exercida por ele. Outro grave problema é o fluxo unilateral das informações, onde o superior passa informações, porém não tem o feedback ideal dos funcionários. Isso é muito preocupante, pois pode haver perda de informações extremamente úteis para a empresa.

Após o treinamento, os funcionários são submetidos a rotinas pré-estabelecidas sem qualquer incentivo à busca de inovações, novos conhecimentos, novas rotinas ou até mesmo melhores métodos para realização de suas funções. Além disso, nunca foi utilizado nenhum método para avaliar o nível de conhecimento dos diferentes cargos existentes.

Portanto, uma gestão ideal e um fluxo contínuo de informações, pode derrubar muitas barreiras, de maneira a simplificar o processo. Porém, cada empreendimento possui particularidades, onde a melhor forma de aplicação da gestão do conhecimento varia de acordo com o ambiente organizacional. Desta forma, quaisquer melhorias, que podem ir desde a instalação de softwares até uma melhor capacitação inicial dos funcionários, devem ser pensadas e aplicadas pelos gestores de acordo com cada empresa.

Considerações Finais: Após a realização deste trabalho, pode-se observar que até mesmo empresas de pequeno porte, com processos de características simples, podem conter diversas reentrâncias onde se escondem problemas, muitas vezes crônicos à empresa. Tão simples quanto o processo e os problemas, podem-se também ser a solução. A aplicação da Gestão do Conhecimento não exige técnicas muito complexas, onde apenas a clareza de informações, a forma de incorporá-las ao ambiente organizacional e o fluxo franco de conhecimentos entre os diversos setores podem solucionar diversos problemas.

Assim, pode-se observar o nível de utilização do sistema de informações e gestão do conhecimento dentro do ramo farmacêutico, as falhas e os problemas que possivelmente poderiam ser minimizados. De maneira geral foi possível visualizar a importância dos conhecimentos da empresa, além da importância do fluxo desse conhecimento dentro da mesma.

Referências Bibliográficas:

Biolchini, J.; Mian, P.G.; Natalli, A.C.C.; Travassos, G.H. (2005). Systematic Review in Software Engineering. Technical Report RT-ES 679/05, COPPE/UFRJ. Disponível em: <http://alarcos.inf-cr.uclm.es/doc/MetoTecInfInf/Articulos/es67905.pdf> Acesso em 01 de out. 2015.

Barney, J. Firm resources and sustained competitive advantage *Journal of Management*, v.17, n.1, p.99-120, 1991.

Iida, Itiro. Ergonomia projeto e produção. 2. ed. São Paulo: Editora Blucher, 2005.

Lee, J. Exploratory study of external technology transfer between public research institute and small, and medium-sized firms: The case of Korea. Dissertação apresentada à Faculty of the graduate school of the university of missouri-rolla, 2001.

Kitchenham, B. & Charters, S. Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering, Technical Report EBSE-2007-01, School of Computer Science and Mathematics, Keele University, 2007.

Kogut, B.; Zander, U. Knowledge of the firm, combinative capabilities, and the replication of technology. Organization Science, v.3, n.3, p.383-397, p.1992.

Quinn, J.B.; Baruch, J.J.; Zien, K.A. Innovation explosion: using intellect and software to revolutionize growth strategies. New York: Free Press, 1997.