



EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DO CONHECIMENTO NO RAMO FARMACÊUTICO: LITERATURA COMPARADA

Antonio Costa Gomes Filho

Doutor em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. Professor da Universidade Estadual do Centro-Oeste, Brasil.

E-mail: acgfilho@unicentro.br

Carlos Roberto Alves

Doutor em Engenharia Florestal pela Universidade Federal do Paraná, Brasil. Professor da Universidade do Centro-Oeste, Brasil.

E-mail: krlos@bol.com.br

Claudineia de Lima Pereira

Bacharela em Administração pela Universidade do Centro-Oeste, Brasil.

E-mail: c82pereira@hotmail.com

Resumo

O objetivo deste artigo é encontrar pontos de conexão entre as literaturas de empreendedorismo e de gestão do conhecimento, levantando as características empreendedoras segundo a literatura da área de empreendedorismo, e também efetuando levantamento das habilidades e competências existentes na literatura sobre Gestão do Conhecimento, com vistas a uma comparação semântica. Os procedimentos são a pesquisa bibliográfica em livros, artigos, publicações periódicas e virtuais possibilitando conceituar o empreendedorismo e as características empreendedoras, as habilidades e competências sob a perspectiva da gestão do conhecimento voltadas para o ramo farmacêutico. Os resultados mostram um total de 73 documentos na biblioteca da instituição em que a pesquisa foi realizada. Na busca sistemática realizada na *Internet*, foram levantados os principais artigos publicados em revistas e anais de eventos preliminarmente elencados, que resultou num total de 55 artigos em revistas, 2 artigos em eventos, 10 teses e 50 dissertações que tratam sobre o assunto. Os resultados da análise da literatura mostram que as características empreendedoras são como sinônimos de habilidades, visto que o fato de se possuir características empreendedoras desenvolvidas não garante por si só o sucesso dos empreendimentos, que demandam ação, ou seja, a aplicação do conhecimento, e esse é o conceito de competência. Foram encontradas 14 características empreendedoras ou habilidades necessárias ao gestor do ramo farmacêutico.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento. Habilidades e Competências do Farmacêutico. Gestão Empreendedora.

ENTREPRENEURSHIP AND KNOWLEDGE MANAGEMENT AT THE PHARMACY AREA'S: CHECK LIST AND CHECK LIST LITERATURE

Abstract

The aims this article is looking for points of contact between entrepreneurship and Knowledge Management literature searching the enterprising characteristics according to the literature of the entrepreneurship area and also to search the skills and existent competences in the Knowledge Management literature, with view a semantic analysis. The procedures are the bibliographical research's

in books, journals, and virtual publications making possible to consider the entrepreneurship and the enterprising characteristics, the skills and competences under the perspective of the knowledge management gone back to the drugstores area's. The results show 73 documents in the library of the institution in that the research was accomplished. In the systematic search accomplished in the internet, they were lifted up the principal papers published in magazines and events, that was before select, that it resulted in a role of 55 articles in magazines, 2 papers in events, 10 theses and 50 dissertations that treat on the subject. The results of analysis of literature show that enterprising characteristics as to skills, that why best enterprising characteristics not sufficiency, necessarily, to the success of the enterprises, that demand action, know-how, and that is concept of competence. There was 14 enterprising characteristics (skills) that necessary to drugstores area manager's.

Keywords: Knowledge Management. Skills and Competences of the pharmacy. Enterprise Management.

1 INTRODUÇÃO

O interesse pelo ramo de empreendedorismo é cada vez mais crescente no meio econômico, isso porquê muitos empreendedores, após terem identificado alguma oportunidade de negócios, constituem novas empresas, buscando a independência profissional e a satisfação pessoal.

Os autores Brancher, Oliveira e Brancher (2011) frisam a significativa contribuição dos empreendedores para a economia, devido à capacidade de gerar empregos, disponibilizar novos produtos e estabelecer redes de pequenos negócios; afirmam que o empreendedorismo é um tema que tem despertado cada vez mais o interesse de pesquisadores e tem ganhado destaque na literatura, refletindo um número crescente de publicações.

Outra questão que deve ser percebida e adotada para que os empreendedores tenham sucesso é a implementação da gestão do conhecimento, que está ligado à capacidade que a empresa possui de combinar várias fontes de conhecimento organizacional desenvolvendo capacidade e competência para inovar e se tornar mais competitiva. Segundo Stewart (2002, p. 56) “o conhecimento é a própria razão de ser da empresa”. Não há como falar em gestão do conhecimento sem falar também de habilidades e competências; no contexto deste artigo, habilidade é a capacidade para se fazer alguma coisa, mas que para realizar necessita de ação.

O empreendedor necessita agir, para garantir a sobrevivência de seu negócio. A competência se manifesta pelos resultados conseguidos. Nesse contexto, inicialmente, há necessidade de enfoque na questão das habilidades e ou características empreendedoras que devem ser desenvolvidas para alcançar esse objetivo. No contexto deste artigo, habilidades são sinônimos de características empreendedoras, habilidades são encontradas na literatura sobre gestão do conhecimento e características empreendedoras na literatura sobre empreendedorismo.

Este artigo se justifica por agregar valor ao conhecimento científico, pois trata da busca por conexões existentes entre as literaturas de empreendedorismo e de gestão do conhecimento, com especial enfoque no conceito de habilidades e competências necessárias ao profissional gestor atuante no ramo farmacêutico.

De acordo com Araujo Filho (2007) as oportunidades para empreender podem ser encontradas em todos os lugares e das mais variadas formas, sendo necessário o desenvolvimento de duas habilidades essenciais: a primeira é a predisposição para a pesquisa de campo, que é a característica que contempla a observação sistemática como um todo, e a segunda característica requerida para o empreendedor de sucesso é ter a possibilidade de manipular as informações obtidas e encaixá-las no cenário do negócio. Em vez da palavra “manipular”, descrita por Araujo Filho (2007) talvez fosse mais adequado o uso da palavra -

utilizar e a expressão “encaixar no cenário do negócio” poderia ser substituída por **utilizar as informações no processo de tomada de decisão**.

Cabe questionar se as características empreendedoras fazem parte ou estão relacionadas com as habilidades e competências exigidas ao profissional gestor do ramo farmacêutico no contexto da competitividade e da sobrevivência dos empreendimentos.

O objetivo deste artigo é encontrar pontos de conexão entre as literaturas de empreendedorismo e de gestão do conhecimento levantando as características empreendedoras segundo a literatura da área de empreendedorismo e também efetuando levantamento das habilidades e competências existentes na literatura sobre gestão do conhecimento, com vistas a uma comparação semântica.

A estrutura deste texto apresenta o resultado de uma pesquisa que foi realizada utilizando-se de fontes de dados secundários, estando dividido em: introdução, referencial teórico, método, resultados e conclusões, além das partes pré e pós-textuais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão do conhecimento

Na concepção de Nonaka e Takeuchi (1997, p. 05), “[...] o conhecimento não é apenas mais um recurso, ao lado dos tradicionais fatores de produção – trabalho, capital e terra, mas sim o único recurso significativo atualmente”. Para De Mori et al. (1998) é imprescindível para o empreendedor, possuir conhecimentos a respeito do produto que pretende oferecer ou que já oferece; o empreendedor precisa utilizar seus conhecimentos para ter destaque no mercado. O conhecimento é relevante tanto para as empresas de baixa tecnologia quanto para os negócios de alta tecnologia e tem importância vital para economias em desenvolvimento (STEWART, 2002).

Segundo Stewart (1998) a gestão do conhecimento é feita por meio do capital intelectual, que é dividido em capital estrutural, capital do relacionamento e capital humano. A gestão do capital humano implica no estudo das habilidades e competências necessárias aos profissionais em todos os empreendimentos. Na afirmação de Stewart (2002, p. 31): “o conhecimento envolve *expertise*. Para alcançá-lo é preciso tempo. O conhecimento dura mais que a informação – e por vezes é eterno. Ter conhecimento, dominar um assunto, é algo diferente e maior do que saber de um fato ou possuir muitas informações a respeito de alguma coisa”.

Nas afirmações de Buoro, Oliva e Santos (2007), as atividades da gestão do conhecimento estão por todo o mapa, desde a construção do banco de dados até a criação das organizações. Sendo o conhecimento considerado um recurso produtivo, senão o mais importante (BUORO; OLIVA; SANTOS, 2007), este deve estar acessível e é indispensável a todo empreendedor, por se tratar da sobrevivência do negócio no mercado.

Nas palavras de Fleury e Fleury (2004, p. 45):

Em suma, a gestão do conhecimento está imbricada nos processos de aprendizagem nas organizações e, assim na conjugação desses três processos: aquisição e desenvolvimento de conhecimentos, disseminação e construção de memórias, em um processo coletivo de elaboração das competências necessárias à organização.

Entende-se que, em uma economia baseada em conhecimento o que mais adiciona valor são as atividades inteligentes. Na interpretação de Previdelli e Sela (2006, p. 124)

[...] O conhecimento pode ser adquirido pela experiência prática, através de informações obtidas em publicações especializadas, cursos ou mesmo de conselhos de pessoas que montaram empreendimentos semelhantes. [...] Conhecer o projeto do produto, o processo de produção, o mercado em que atua, dentre outros fatores, é imprescindível para o sucesso de um negócio.

Alvarenga Neto (2008) salienta que a gestão do conhecimento é fenômeno complexo e multifacetado; que seu conceito, polêmico e controverso, e sua expressão, embora largamente utilizada, apresentam ênfases, enfoques e interfaces diferenciadas, merecedoras de análises mais meticulosas, profundas e articuladas. Segundo Alvarenga Neto (2008) a gestão do conhecimento deve ser entendida como o conjunto de atividades voltadas para promoção do conhecimento organizacional, possibilitando que as organizações e seus colaboradores sempre utilizem as melhores informações e os melhores conhecimentos disponíveis, a fim de alcançar os objetivos organizacionais e maximizar a competitividade.

Percebe-se que a gestão do conhecimento é um conjunto de três capitais imprescindível para a sobrevivência e sucesso de todo empreendimento, pois se destaca como fonte vital de informação e cabe ao empreendedor estar alinhado e buscar sempre o conhecimento de várias áreas para desenvolver estratégias de negócio.

2.2 Habilidade

As grandes mudanças que vêm acontecendo no mundo do empreendedorismo, por conta da tecnologia e inovação, têm obrigado os empreendedores a se qualificarem cada vez mais, na busca por desenvolvimento de habilidades que lhes possibilitem concorrer com os mais diversos tipos de empreendimentos.

Na interpretação de Wolfle, (1971) existem três escolas de pensamento, que são compostas por psicólogos e estatísticos; essas escolas de pensamento estudam a estrutura fundamental da capacidade humana, sendo que a primeira escola defende que há um fator universal e amplo de uma inteligência geral e um número relativamente restrito de fatores sociais, a segunda escola defende a existência de um número de fatores relativamente independentes e mais ou menos co-iguais que se combinam em sistemas diferentes para explicar as diferenças na atuação em diferentes espécies de tarefas e testes, a terceira escola sustenta a posição que “[...] a inteligência consiste num grande número de espécies limitadas ou específicas de habilidades.” (WOLFLE, 1971, p. 15)

Quanto maior for a habilidade com que o empreendedor consegue atrair, motivar e manter a colaboração de outros para seu negócio, maiores serão as chances de sucesso (DEGEN, 1989).

Em se tratando de criatividade como uma habilidade, Degen (1989) afirma que o empreendedor deve ter predisposição para observar e avaliar negócios, mas é através da criatividade que ele associa as observações dos mais diversos tipos de empreendimentos, e adota uma fórmula de sucesso de um tipo de negócio para outro.

Neste mesmo sentido De Mori et al. (1998) afirmam que o empreendedor precisa desenvolver habilidades como: identificação de novas oportunidades; valoração de oportunidades e pensamento positivo; comunicação persuasiva; negociação; aquisição de informações; resolução de problemas.

Wood Junior e Picarelli Filho (2004) definem habilidade de forma sintética ao dizer que é a capacidade de realizar uma tarefa ou um conjunto de tarefas em conformidade com determinados padrões exigidos pela organização.

Ainda, segundo Wood Junior e Picarelli Filho (2004) uma habilidade pode ser caracterizada pelos seguintes elementos: conhecimentos, que constituem um conjunto de

conceitos, técnicas, teorias e metodologias relacionadas ao trabalho, é o saber adquirido, que pode ser transmitido e aprendido; aptidões pessoais, que se relacionam às características do indivíduo, tais como capacidade de concentração e coordenação motora; aplicação prática, que se relaciona à mobilização dos conhecimentos teóricos das aptidões pessoais, aplicados no trabalho.

Entre os componentes requeridos para garantir uma boa administração dos negócios destaca-se a habilidade. No quadro 1 são mostradas 18 (dezoito) habilidades necessárias ao empreendedor (DEGEN, 1989; PREVIDELLI; SELA, 2006; FIALHO et al., 2006; PROGRAMA..., 2011):

Quadro 1 - Habilidades necessárias ao empreendedor

HABILIDADE E AUTOR	DESCRIÇÃO DA HABILIDADE
1- Ser formador de equipes (PREVIDELLI; SELA, 2006)	Para obter êxito e sucesso, dependem de uma equipe de profissionais competentes. Essa equipe trabalha dia a dia para implementar suas ideias e desafios.
2- Lidar bem com o fracasso, Persistência (PROGRAMA..., 2011; PREVIDELLI; SELA, 2006)	O otimismo faz com os empreendedores persigam seus objetivos, mesmo diante de resultados desanimadores.
3- Correr riscos calculados (DEGEN, 1989; PROGRAMA..., 2011; PREVIDELLI; SELA, 2006)	Estar habilitado a entrar em um negócio e fazê-lo de maneira calculada, cuidadosamente planejada, avaliando as alternativas e calculando os riscos envolvidos, buscando minimizá-los.
4- Buscar informações e conhecimentos (PROGRAMA..., 2011; PREVIDELLI; SELA, 2006; FIALHO ET. AL, 2006)	Mantém-se constantemente atualizados, garantindo sua empregabilidade, e mais do que isso, atuam como agentes de mudanças e como parceiros na criação de novas possibilidades, relembram também que uma condição básica para o surgimento de novos empreendimentos na sociedade do conhecimento é a existência de Empreendedores do Conhecimento. Os intraempreendedores podem vir a ser empreendedores quando criarem novos negócios, deixando de ser empregado.
5- Obter <i>Feedback</i> (PREVIDELLI; SELA, 2006)	Além da auto-avaliação busca avaliação externa como ferramenta de aprendizado e correção de erros.
6- Orientação por metas e objetivos (PREVIDELLI; SELA, 2006)	Planeja um trabalho grande e divide-o em partes mais simples e com prazos definidos, acompanha e revisa seus planos embasados em informações sobre o desempenho real e novas circunstâncias.
7- Persistência (PROGRAMA..., 2011)	Não desiste diante de dificuldades. Reavalia seus planos. Foca energias na execução de seu plano de ação.
8- Exigência de qualidade e eficiência (PROGRAMA..., 2011)	Procura minimizar custos e está atento ao mercado. Procura sempre surpreender seus clientes. Está atento a prazos e qualidade de entrega.
9- Estabelecimento de metas (PROGRAMA..., 2011)	Estabelece e acompanha indicadores de resultados para seu negócio. - Tem visão de longo prazo.
10- Independência e auto confiança (PROGRAMA..., 2011)	Desenvolve seu negócio de forma autônoma. É uma pessoa otimista e determinada. Sabe aonde quer chegar.
11- Comprometimento (PROGRAMA..., 2011)	Chama para si a responsabilidade sobre sucessos e fracassos. É um facilitador para sua equipe. Tem visão de futuro.

12- Relacionamento interpessoal (PROGRAMA..., 2011; PREVIDELLI; SELA, 2006)	É uma habilidade que visa auxiliar o empreendedor a conseguir o apoio de outras pessoas para alcançar os seus objetivos.
13- Saber buscar, utilizar e controlar recursos; negociação. (PROGRAMA..., 2011, PREVIDELLI; SELA, 2006)	Planejar cada passo de seu próprio negócio, definir estratégias e se organizar para alcançar resultados esperados.
14- Capacidade de decisão (PREVIDELLI; SELA, 2006)	Tomar uma decisão somente após a análise de todas as possibilidades; estar apto para avaliar opções e soluções, em situações de riscos, e exercer julgamento nas decisões mais importante.
15- Planejamento e organização (PROGRAMA, 2011; PREVIDELLI; SELA, 2006)	Planejar e monitorar ações a serem realizadas controlando sempre os resultados.
16- Saber explorar oportunidade (PREVIDELLI; SELA, 2006)	Saber o momento exato de explorar oportunidades transformando em possibilidades de negócio, contando com a criatividade e inovação e o contato com a realidade que o cerca.
17- Conhecimento do ramo (PREVIDELLI; SELA, 2006)	Apresentar alguns conhecimentos técnicos a respeito do seu negócio. Conhecer o projeto do produto, o processo de produção o mercado em que atua, dentre outros fatores, é imprescindível para o sucesso de um negócio. Se o empreendedor não possui tais conhecimentos, deve desenvolvê-los tão logo seja possível ou buscar um sócio ou um técnico que os possua.
18- Traduzir pensamentos em emoção (PREVIDELLI; SELA, 2006)	Agir de maneira a fazer as coisas que satisfazem ou excedem os padrões de excelência, com maior rapidez, menor custo e maior qualidade.

Fonte: Banco de dados da pesquisa (2012)

Na literatura de gestão do conhecimento faz-se referência às habilidades e na literatura de empreendedorismo faz-se referência às características empreendedoras. Na interpretação dos autores deste artigo, as características empreendedoras são como sinônimos de habilidades, visto que o fato de se possuir características empreendedoras desenvolvidas não garante por si só o sucesso dos empreendimentos, que demandam ação, ou seja, aplicação do conhecimento, e esse é o conceito de competência. Segundo Wood Junior e Picarelli Filho (2004) competência significa o conhecimento aplicado e orientado para melhorar o desempenho do grupo e da organização.

Na literatura de gestão do conhecimento e na literatura de empreendedorismo encontram-se referências a habilidades, conhecimento e também a características empreendedoras, definições que são assumidas neste trabalho como sendo semanticamente relacionadas. Segundo Previdelli e Sela (2006, p. 125) "O relacionamento interpessoal é uma habilidade que visa auxiliar o empreendedor a conseguir o apoio de outras pessoas para alcançar os seus objetivos".

O conhecimento é tratado por Fialho et al.(2006) como uma habilidade, e esses mesmos autores chamam de empreendedores do conhecimento aqueles profissionais que mantêm-se constantemente atualizados, garantindo sua empregabilidade, e mais do que isso, atuam como agentes de mudanças e como parceiros na criação de novas possibilidades, relembram também que a existência de **empreendedores do conhecimento** é condição básica para o surgimento de novos empreendimentos na sociedade do conhecimento. Para os autores, os princípios básicos que um profissional necessita levar consigo e aplicar nas suas organizações são: decisões eficazes, comunicações efetivas, informação e organização,

liderança e princípios de criatividade e inovação, exigindo cada vez, mais capacidade no processo de tomada de decisões (FIALHO et al., 2006).

Ao leitor habituado com a literatura sobre empreendedorismo pode causar estranheza o fato de Fialho et al. (2006) estar, inicialmente falando de empregabilidade, isso implica um contexto de relação funcionário-empresa, ou seja, traz em seu bojo o conceito de intraempreendedorismo ou empreendedorismo corporativo, posteriormente Fialho et al. (2006) fala dos empreendedores do conhecimento como condição para a criação de novos empreendimentos.

Há que se lembrar que o conceito de empreendedorismo é mais amplo que o conceito de intraempreendedorismo, ou seja, muitos intraempreendedores, insatisfeitos com a relação funcionário-empresa, acabam por pedir demissão e iniciam um novo empreendimento, concorda-se com Fialho et al. (2006) ao colocar o intraempreendedorismo (empregabilidade) como parte do processo de empreendedorismo (criação de um novo negócio).

Araujo Filho (2007, p. 348) faz menção à gerência como uma habilidade e diz que não é um cargo, mas habilidades técnicas específicas que um profissional deve possuir para poder auxiliar as atividades de outros profissionais com habilidades afins.

Infere-se que não existe um único conceito que possa definir como verdade absoluta o que é uma habilidade, no entanto, está claro que os modelos de gestão por habilidades necessitam estar embasados em alguma corrente de pensamento.

2.2.1 Habilidades necessárias ao farmacêutico

Neste trabalho a ênfase é a respeito das habilidades que o empreendedor do ramo farmacêutico precisa possuir. No contexto deste artigo, está-se falando do profissional Graduado em Farmácia, que é proprietário e que está à frente da Gerência de um laboratório, de uma farmácia ou qualquer outra instituição do ramo farmacêutico.

Para Wood Junior e Picarelli Filho (2004), as habilidades são determinadas de acordo com a realidade de cada organização. Há três formas para a definição de habilidades: a primeira, com base na análise das habilidades de um grupo de especialistas ou profissionais em diferentes momentos da carreira de determinado cargo, função ou processo de trabalho; a segunda, com base na análise de um grupo de profissionais com alto desempenho em determinado cargo, função ou processo de trabalho; e a terceira, com base na análise dos processos atuais e dos processos a serem criados ou desenvolvidos futuramente, que proverão apoio aos objetivos estratégicos da organização.

Entende-se que para o empreendedor da área de farmácia seja imprescindível desenvolver a habilidade chamada de conhecimento do ramo, pois o setor não pode admitir erros técnicos. No contexto deste trabalho, entende-se que o empreendedor deve apresentar conhecimentos técnicos, ou, conhecimento do ramo, a respeito do seu negócio.

No caso da revenda de medicamentos, o empreendedor da área de farmácia deve conhecer a fórmula de composição do medicamento, e para que enfermidade o mesmo é indicado, se pode ou não ser vendido sem prescrição médica. Deve ainda saber tomar os cuidados necessários com os medicamentos, sem descuidar da observância das normas sanitárias relativas ao ambiente e às condições de armazenamento, deve-se atentar para os prazos de validade e as características macroscópicas dos produtos, visando identificar possíveis variações que indiquem evidente alteração ou degradação do produto (MANUAL..., 2012).

Relacionamento interpessoal é uma habilidade que está relacionada aos conceitos de empreendedorismo e entende-se como a comunicação que o empreendedor deve desenvolver com a rede de contatos, no caso, fornecedores e clientes. Encontra-se no Manual de Farmácia (item 4.2.2.1. Acolhimento e Abordagem ao Usuário) a seguinte colocação: “Ao farmacêutico

cabe o zelo pelo perfeito acolhimento e a adequada abordagem dos usuários, aplicando as técnicas e procedimentos apropriados e definidos para tanto” (MANUAL...,2012).

Segundo Dias (2000), os atendentes e farmacêuticos oferecem uma grande contribuição por meio da competência e profissionalismo nos serviços que prestam, ressaltando a importância do atendimento às necessidades dos consumidores. Buscar informações e conhecimentos é outra habilidade do ramo de empreendedorismo que se destaca no Manual de Farmácia (item 4.2.2.4. Orientação ao Usuário de Medicamentos) da seguinte forma: “Para tanto, as unidades, além de contarem com efetiva assistência de farmacêutico, devem dispor de instrumentos para obtenção de informações técnicas, tais como livros textos, manuais, revistas técnicas e, se possível, acesso à banco de dados sobre medicamentos” (MANUAL...,2012).

Planejamento e organização é uma habilidade empreendedora que se refere aos aspectos legais (registros na Junta Comercial, Receita Federal, Secretaria da Fazenda, Prefeitura do Município, INSS, Ministério da Saúde, Conselho Regional de Farmácia, obtenção dos Alvarás da Vigilância Sanitária e da ANVISA, além da definição de um Responsável técnico habilitado – Farmacêutico) para o funcionamento de uma farmácia.

E o empreendedor do ramo farmacêutico deve ainda observar os objetos que serão necessários para o funcionamento de uma farmácia, como: material de expediente, definição de pessoal, serviços de terceiros, infra-estrutura tais como energia elétrica, telefone, internet, despesas jurídicas, com gráfica e outras.

Orientação por metas e objetivos refere-se a: observar os procedimentos operacionais padrões de auto-inspeção, aplicados na avaliação da qualidade das ações internas e externas da unidade. Esses procedimentos são objeto do programa de capacitação do pessoal, envolvendo tanto os farmacêuticos como os demais profissionais que atuam nas unidades do Programa e são distribuídos pela Coordenadoria de Monitoramento do Programa.

São abrangidos procedimentos que visam avaliar o desempenho das atividades, a capacitação do pessoal e a satisfação dos usuários (item 4.2.4.Mensuração e avaliação dos resultados), as auto-inspeções devem ocorrer com a periodicidade indicada para cada um dos procedimentos padrões citados. Seus resultados devem ser registrados e encaminhados na forma indicada nos mesmos (MANUAL... 2012).

Algumas das habilidades necessárias ao farmacêutico citadas acima se evidenciam no caso citado por Previdelli e Sela (2006), que mencionam um empresário do ramo farmacêutico, dentre 12 empresários que foram pesquisados na cidade de Maringá, esse, desenvolveu as habilidades necessárias para exercer o seu papel com sucesso, em primeiro lugar ele identificou a oportunidade, percebendo o crescimento da área, e a procura por melhor preço pelo consumidor, o empresário percebeu também que a área de manipulação oferecia maior lucratividade que as drogarias. Segundo a pesquisa realizada pelos autores, o empresário é um indivíduo visionário, com energia e flexibilidade tem conhecimento no ramo, tem facilidade de traduzir pensamentos em ação, possui aptidão para correr riscos calculados e capacidade de análise nas tomadas de decisão, além de ser criativo e inovador é orientado por objetivos, busca *feedback* para identificar falhas e erros.

Porém, o referido empresário não gosta de lidar com fracasso e não desenvolveu muita aptidão para buscar informações e conhecimentos que fogem da sua rotina. Esse empresário atribui o sucesso de seu empreendimento à confiança que busca oferecer para o consumidor.

2.3 Competências

Competência, segundo Wood Junior e Picarelli Filho (2004) significa o conhecimento aplicado e orientado para melhorar o desempenho do grupo e da organização. De acordo com

Carvalho e Rabechini Junior (2006), o conceito de competência pode ser visto, inicialmente, com a decomposição da palavra em latim: *com*, cujo significado é conjunto, e *petere*, cujo significado é esforço. O conceito de competência, amplamente estudado pela escola francesa, começou a ser explorado em várias disciplinas e áreas de conhecimento.

Além da engenharia e administração de negócios, pesquisadores da área de gerenciamento de projetos têm buscado, nos conceitos de competência, estabelecer as linhas essenciais da matéria, visando entender e desenvolver modelos de capacitação para profissionais. Araujo Filho (2007, p. 348) destaca que o agrupamento de competências deve possibilitar melhor desempenho, para tanto, deve estar relacionados com as atividades principais, e não com as atividades de suporte ou de apoio; as competências, também devem ser observáveis e quantificáveis, segundo certos padrões, afirma.

Segundo Fialho et al (2006), competência pode ser definida como uma ampla combinação de conhecimentos, habilidades e características pessoais que resultam em comportamentos que podem ser observados e avaliados. Infere-se que competência é um conjunto de conhecimentos a respeito de um determinado tema com essas considerações em foco, podendo-se propor um primeiro e genérico conceito de competência: capacidade de realizar algo conforme um padrão. Trata-se, portanto, de um atributo variável. Uma competência será maior ou menor a depender do grau de conformidade entre um resultado gerado e um padrão de qualidade estabelecido (FIALHO et al., 2006).

Alvarenga Neto (2008) diz que a competência de um indivíduo consiste em cinco elementos mutuamente dependentes: **conhecimento explícito** – conhecimento adquirido por meio da informação, quase sempre pela educação formalizada; **habilidade** – é o “saber fazer” adquirido pela prática e pelo treinamento; **experiência** – adquirida principalmente pela reflexão sobre erros e acertos do passado; **juízo de valor** – juízo daquilo que o indivíduo acredita estar certo, esses são os filtros conscientes e inconscientes do processo de saber de cada indivíduo; **rede social** – formada pela relação dos indivíduos com outros no ambiente e na cultura transmitidos pela tradição.

Na concepção de Carvalho, Passos e Saraiva (2008) competência está associada a fazer algo bem feito. Vinculando esse conceito às ideias de ação e de resultado, isso faz muito sentido. Como avaliar se alguém é competente? É bastante provável que a resposta se refira à observação do que essa pessoa faz e se os resultados do que ela faz são bons. Seguindo esse raciocínio, a competência está relacionada com o desempenho, com o comportamento de alguém e com a qualidade desse desempenho.

Na visão de Dias et al. (2008, p. 12) “[...] o conceito de competências pode ser ligado aos impactos das transformações recentes no ambiente de negócios e à necessidade da área de gestão de pessoas de adaptar-se a mudanças estruturais na organização do trabalho, tais como flexibilidade, multifuncionalidade, mudanças na natureza do trabalho etc.”. Segundo Carvalho, Passos e Saraiva (2008), existem várias abordagens para o conceito de competências, uma delas focaliza aspectos da natureza humana, essa abordagem, segundo os autores, é limitada, pois que uma pessoa pode saber fazer algo bem e não ter os recursos necessários para produzir um resultado com o padrão de qualidade esperado. A outra abordagem bastante difundida ficou popularmente conhecida como CHA, ou seja, o conceito de competência é atribuído a um conjunto de conhecimentos (C), habilidades (H) e atitudes (A) necessárias para que a pessoa desempenhe suas tarefas.

Como defendem Carvalho, Passos e Saraiva (2008, p. 41-42):

Para que se possa tirar melhor proveito desse modelo CHA, procuramos atenuar as imprecisões terminológicas propondo que, em vez de conhecimentos, habilidades e atitudes, sejam utilizadas as seguintes categorias:

- saber: o conjunto de informações articuladas sobre determinado tema;
- saber fazer: conjunto de capacidades que envolve a mobilização do saber, visando agir de forma a gerar um resultado concreto e em conformidade com um padrão preestabelecido;
- saber ser: conjunto de valores, crenças, desejos, motivações e outras características psicológicas que contextualizam o saber e o saber fazer.

Após todas as considerações que foram feitas sobre competência, podemos refinar o conceito que propusemos inicialmente: competência é um atributo que se aplica a pessoa ou a organizações, em função de sua capacidade de realizar algo em conformidade com um determinado padrão de qualidade, requerendo a mobilização de saberes diversos – saber, saber fazer e saber ser. É um atributo variável em espécie e intensidade. Existem diferentes competências (espécie), e cada uma delas pode ser maior ou menor (intensidade). Além disso, competências são relativas, uma vez que dependem não apenas de variáveis intrínsecas a um indivíduo ou a uma organização, mas também de variáveis externas, situacionais.

Adicionalmente, Rocha (2009) mostra a corrente sul-americana, incluindo aí a corrente brasileira. Interpreta que a corrente brasileira sobre o conceito de competência abrange a ideia de um processo que envolve a aprendizagem e a gestão do conhecimento. Rocha (2009) faz referências a Fleury e Fleury (2000, p. 41) que afirmam: “o saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

Rocha (2009) relembra que a afirmação acima envolve três regiões do “saber”: o **saber** (referente ao conhecimento/conceitos); o **saber fazer** (referente às habilidades/princípios); o **saber agir** (relativo às atitudes/práticas).

Para Fleury e Oliveira Junior (2001) “as competências essenciais da empresa são compostas por conjuntos de conhecimento e todo conhecimento é fruto de um processo de aprendizagem.” Ainda segundo Fleury e Fleury, (2004, p. 26) “competência é uma palavra do senso comum, utilizada para designar pessoa qualificada para realizar algo”.

Ainda, em Fleury e Oliveira Junior (2001) são apresentadas algumas competências do profissional que se pode estender também ao empreendedor: **saber agir** – saber o que e por que faz, saber julgar, escolher, decidir; **saber mobilizar** – saber mobilizar recursos de pessoas, financeiros, materiais, criando sinergia entre eles; **saber comunicar** – compreender, processar, transmitir informações e conhecimentos, assegurando o entendimento da mensagem pelos outros.

De acordo com Hamel e Prahalad (1995, p. 46), “para que uma competência seja considerada essencial deverá atender a três condições: além de gerar diferenciação entre concorrentes, deverá também gerar valor que possa ser percebido pelo cliente e possibilitar capacidade expansão”.

Em Rocha (2009, p. 71) é relatada a existência da corrente européia, essa corrente “[...] propõem o deslocamento do foco em ‘estoque’ de conhecimentos de dado indivíduo, para a forma como esse indivíduo mobiliza seu repertório de conhecimentos e habilidades em determinado contexto, de modo que agregue valor ao meio social.” O saber do indivíduo, segundo a corrente européia somente pode ser considerado competência se exercido nas relações de trabalho, nos limites da empresa, já a corrente sul-americana ou a corrente brasileira, interpreta que o conceito de competência abrange a ideia de um processo que envolve a aprendizagem e a gestão do conhecimento (ROCHA, 2009).

2.3.1 Competências necessárias aos farmacêuticos

Na economia do conhecimento, a tecnologia de informação parece ser o *lócus* do conhecimento codificado e o trabalho parece exigir cada vez mais o conhecimento tácito, que é um fator exclusivamente humano. As competências essenciais são definidas como o conjunto de *know-how*, ou seja, habilidades e tecnologias que permitem à organização oferecer benefícios aos clientes. Ao contrário dos ativos fixos, que se depreciam à medida que são utilizados, as competências essenciais de uma organização aumentam à proporção que são utilizadas e compartilhadas (FIALHO et al., 2006). A forma de se adquirir essas competências essenciais é freqüentar cursos de nível técnico e superior.

Baseado em Ferraresi, Pereira e Santos (2007) entende-se que nos últimos anos os hospitais vêm desenvolvendo ações gerenciais que podem ser consideradas práticas de gestão do conhecimento, tais como: grupos de aprendizagem, times de qualidade, treinamentos e educação continuada, monitoramento de mercado e aprendizagem com o ambiente externo, marketing interno, *benchmarking* interno e externo, aprendizado com o cliente (pesquisas internas) programas de incentivos e benefícios.

Silveira (2007) busca analisar se as competências individuais no nível dos gestores são satisfatórias para o desenvolvimento contínuo do negócio da indústria de genéricos no ramo farmoquímico, e pesquisa se os gestores têm conseguido estender a estratégia de negócio da ITF Chemical para os funcionários de seus setores e dos demais setores da empresa; ressalta que as empresa de produtos fármacos realizam esforços notáveis em pesquisa e desenvolvimento para poder ter um fluxo contínuo de novos produtos que é uma condição essencial para manter suas fatias no mercado,

Ainda, segundo Silveira (2007), a ITF Chemical emprega bilhões de dólares em pesquisa para obter medicamentos mais efetivos que os atuais, além de investir em médicos, biólogos e químicos, a fabricação de novas drogas requerem engenheiros, físicos e especialistas em computação; ele afirma que além de se ter gastos muito elevados cerca de 800 milhões de dólares em cada super-remédio, o tempo de espera para se criar um novo medicamento é em média 12 anos, que é o prazo que leva em pesquisa, criação e teste do produto, até chegar às farmácias.

Os estágios de fabricação de um produto ocorrem em quatro fases, desde a pesquisa e desenvolvimento, passando pela produção industrial do fármaco, depois pela produção de especialidades farmacêuticas (medicamentos) e terminando no marketing e comercialização dos medicamentos. Segundo Silveira (2007) o sucesso no lançamento de novos produtos depende crucialmente da eficácia das atividades de P&D e de promoção de vendas.

Há intervenção dos governos de uma maneira bastante rígida, incentivando a prescrição de genéricos, controlando os preços, as margens de lucro das empresas, a atividade de marketing, condições de segurança e eficiência dos medicamentos; além disso, existe outro fator que pode representar problemas no desenvolvimento de medicamentos, pode acontecer de um remédio passar pelas diversas fases de pesquisa e, na reta final, descobrir-se que ele causa um efeito colateral que o inviabiliza comercialmente. Volta-se, então, à estaca zero. Também pode ocorrer de um medicamento em que se apostam todas as fichas não ser assim tão melhor que seus similares (SILVEIRA, 2007).

Os fracassos, no entanto, costumam ser insignificante quando um laboratório num único super-remédio, que dê certo, pode garantir vendas anuais na casa do bilhão de dólares. Percebe-se que a área de fármacos está voltada para a gestão do conhecimento, o conhecimento tornou-se uma ferramenta especial na base da economia e as competências dos farmacêuticos estão na capacidade em utilizar as habilidades necessárias ao empreendedor do ramo farmacêutico para traduzir em resultados positivos. A gestão de laboratórios e de farmácias está inserida na cadeia produtiva dos medicamentos.

De forma que, conhecimentos, habilidades e competências estão interligados, e conforme a interpretação dos autores deste artigo, as competências necessárias aos farmacêuticos dependem do conhecimento do setor como um todo. No entanto, mesmo o farmacêutico tendo desenvolvido as habilidades empreendedoras, não há garantias de colocar o conhecimento e as habilidades no sucesso do empreendimento, pois que a competência é a própria garantia do sucesso de seu empreendimento representada por ações assertivas na tomada de decisão.

2.4 Formação empreendedora

De maneira geral, os mais tradicionalistas parecem ficar incomodados para o emprego indevido do termo *universidade*, sendo esse um dos primeiros questionamentos sobre o assunto. A expressão *universidade corporativa* foi cunhada nos Estados Unidos e, sem dúvida nenhuma, tem forte apelo mercadológico, pois é um dos principais símbolos associados à aprendizagem e à educação. Acredita-se que a escolha desse termo esteja relacionada:

- Às faculdades de Medicina, que estão passando por uma revolução em diversos países. Tradicionalmente, nessa área, durante anos os estudantes acumulavam conhecimentos teóricos, sem qualquer ligação com casos clínicos, e depois passavam anos como médicos residentes em um hospital, com poucos aportes teóricos estruturados.

- A aprendizagem por problemas induz a outro tipo de currículo totalmente diferente; desde o início, os estudantes são confrontados com casos clínicos: primeiramente mais simples e no papel e, posteriormente, mais complexos e relativos a casos reais (PERRENOUD et al. 2002).

- Nas escolas de negócios também se trabalha com casos por meio de simulações. Nas escolas técnicas, o trabalho é realizado por meio de projetos. É preciso adaptar a abordagem por problemas à natureza das profissões. A idéia básica continua sendo a mesma: confrontar o estudante com situações próximas daquelas que ele encontrará no trabalho e construir saberes a partir dessas situações, que ressaltam ao mesmo tempo a pertinência e a falta de alguns recursos (PERRENOUD et al. 2002).

De acordo com Rope e Tanguy (1997), o uso da noção de competências não deixa de evocar o da noção de formação (à qual a noção de competência está, aliás, muito ligada), que aparece nos anos 60, e se afirma nos anos seguintes. Os autores complementam ainda, afirmando que a noção de competência, associada à educação tende a suplantar o próprio conceito de educação, até mesmo a englobá-lo, e que essa questão semântica aconteceu no pós-guerra, situação em que a noção de educação passou a ocupar o lugar da noção de instrução, predominante no início do século XX.

De acordo com De Mori et al. (1998), a formação complementar se relaciona com a aquisição de conhecimentos novos ou com a atualização dos que já possui, a partir de um interesse particular ou de uma necessidade gerada pelo próprio negócio. Há conhecimentos que aparentemente não têm nenhuma relação com a vida da empresa, mas podem ter uma participação decisiva no êxito empresarial.

Fowler (2001) relata a iniciativa da Escola Federal de Engenharia de Itajubá (EFEI) para formar alunos de forma a vencer os desafios do mercado de trabalho. Para isso foi criado o Centro de Gestão Empresarial, Formação Empreendedora e Intra-Empreendedorismo (GEFEI), visando desenvolver nos alunos, três tipos distintos de habilidades, quais sejam: habilidades técnicas, habilidades gerenciais e habilidades empreendedoras. O Centro adota modelo inovador de educação e treinamento, diferenciando dos moldes tradicionais, afirma o autor.

Ainda, de acordo com Fowler (2001), a Educação Empreendedora advém dos termos, em inglês, *Entrepreneurship Education* e *Enterprise Education*. Os Programas de *Entrepreneurship Education* realizados na América do Norte têm como principal objetivo a

criação de um empreendimento e, talvez, a motivação no sentido de criação do seu próprio negócio. Portanto, enfatizam o desenvolvimento de habilidades e conhecimentos técnicos, orientados para negócios que visem lucro financeiro.

Ferreira, Freire e Portes (2011) afirmam que a educação, principalmente no ensino superior, pode cooperar para que o empreendedorismo e a importância de se pensar em ações que auxiliem não só as empresa constituídas mas também e principalmente os empreendedores que desejam abrir seu próprio negócio ajudando-os a elaborar um planejamento do mesmo.

Subentende-se que qualquer indivíduo poderá aprender a ser empreendedor, isso independe de sua vocação natural desde que se submeta a um estudo sobre empreendedorismo, a formação empreendedora passa a ser tão importante quanto a noção de competências, neste sentido, há controvérsias, pois é possível que alguém adquira conhecimentos sobre determinada área e não consiga colocá-los em prática por que lhe falta competência para tal, todavia não se pode afirmar que seja impossível um indivíduo aprender e desenvolver habilidades que torne competente para a ação empreendedora, caracterizando-o então como sendo um empreendedor de fato.

Na visão de De Mori et al. (1998), empreendedores são pessoas que persistem em perseguir o benefício, trabalham individual e coletivamente, podendo ser definidos como indivíduos que coordenam novas combinações de recursos (funções de produção), para extrair os melhores benefícios de suas inovações num meio incerto. Gimenez, Inacio Junior e Sunsin (2001) relatam que após os anos de 1980 surgiram diferentes abordagens e correntes sendo elas a dos economistas, onde Cantillon e Jean-Baptiste Say e, depois, Schumpeter associaram o empreendedor à inovação e a corrente dos comportamentalistas, seu principal expoente David D. McClelland que sustentava que o empreender tinha a ver com os aspectos de atitude como a criatividade e a intuição.

Acredita-se que a visão da corrente economista esteja mais coerente, por entender que a mesma tem ligação com o conceito de competências. A palavra inovação pode ter relação com resultados que é próprio do conceito de competência, já a criatividade e intuição pode significar apenas uma habilidade, não significando realização de algo, e, portanto não mostrar resultados efetivos. Stewart (2002) ressalta que inovar é na verdade propor valor à organização.

Segundo Santos, Dantas e Santos (2007) o empreendedorismo é composto por características culturais de hábitos, práticas e valores sociais e acredita-se que podem ser aperfeiçoados através da educação independente de como se transmita esse ensino. Concorda-se que pode ser aperfeiçoado quando já se tem características empreendedoras e competência nessa área.

Nas palavras de Guedes (2009) criar o próprio negócio não é sinônimo de empreendedorismo, afirma que qualquer pessoa que disponha de recursos pode iniciar uma empresa com a finalidade de ser produtiva e obter lucros, mas somente as pessoas que são movidas por um potencial realizador são reconhecidas por trazer inovações (novamente o termo inovação aparece como sinônimo de resultado) que impulsionam a economia por meio dessa atividade, são chamadas de empreendedor.

Ainda, para Guedes (2009) o empreendedor é o sujeito que está atento às oportunidades e sabe identificá-las, assume os riscos inerentes ao seu projeto e trabalha para transformar essas oportunidades em resultados, coordenando os recursos disponíveis, criando novos produtos, empresas serviços ou processos.

O empreendedorismo no ramo farmacêutico realiza tarefas importantes e com alto grau de responsabilidade, pois está lidando diretamente com a saúde dos clientes, por isso o empreendedor deve desenvolver muito bem todas as habilidades necessárias para gerar competências nessa área, especialmente a habilidade do conhecimento do ramo.

O ensino de empreendedorismo tem um papel importante na formação dos acadêmicos, administradores, engenheiros, contadores, médicos, advogados, dentistas, agrônomos, bioquímicos, e tantos outros, podendo ser estendido também aos acadêmicos de farmácia.

3 MÉTODO

A pesquisa realizada foi de caráter exploratório, entendendo-se que na pesquisa exploratória não se trabalha com a relação entre variáveis, mas com o levantamento da presença das variáveis e da sua caracterização quantitativa ou qualitativa. Segundo Gil (2002, p. 41) a pesquisa exploratória “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”.

Os procedimentos foram efetuados mediante levantamento bibliográfico em diferentes fontes de pesquisa como livros, artigos, publicações periódicas e virtuais, possibilitando analisar o conceito de empreendedorismo sob perspectivas como: a característica empreendedora; habilidades e competências empreendedoras na área de farmácias. Para localizar os livros, teses e dissertações, buscando identificar o estado da arte na área de empreendedorismo e gestão do conhecimento, foi utilizado o sistema de busca PHL existente na biblioteca da instituição em que os pesquisadores estão vinculados. Esse sistema permite encontrar documentos por meio de palavras-chaves.

Já os artigos de revistas, dissertações e teses foram encontradas por meio virtual, com busca pelas palavras-chaves nos sites:

- [http://www.dominiopublico.gov.br/;](http://www.dominiopublico.gov.br/)
- <http://www.convibra.com.br/2010.asp?ev=23;>
- <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais.php;>
- <http://www.ead.fea.usp.br/semead/14semead/>
- [http://www.enangrad.org.br/.](http://www.enangrad.org.br/)

Na busca por alguns artigos contou-se com o auxílio de uma funcionária da biblioteca da instituição em que os pesquisadores estão vinculados, a qual contribuiu com a localização de uma parte dos materiais.

Com base no levantamento bibliográfico foi utilizada a técnica do fichamento, como forma de organizar a literatura existente. Os conteúdos das fichas foram utilizados na análise dos dados para descrever as literaturas sobre gestão do conhecimento e sobre empreendedorismo, de forma a constituir as bases do referencial teórico constante neste artigo.

A análise dos dados foi feita de forma a buscar conexões entre os conceitos de habilidades, competências (literatura de gestão do conhecimento) e características empreendedoras (literatura de empreendedorismo), com enfoque no ramo farmacêutico.

4 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS CONSEGUIDOS

Na análise do conteúdo das fichas sobre a literatura de gestão do conhecimento e de empreendedorismo, ficou evidente que as características empreendedoras podem ser

interpretadas como sendo sinônimos de habilidades, visto que o fato de se possuir características empreendedoras desenvolvidas não garante por si só o sucesso dos empreendimentos, que demandam ação, ou seja, aplicação do conhecimento, e esse é o conceito de competência.

Os resultados da pesquisa bibliográfica mostraram a existência de 73 documentos entre livros, monografias, teses e dissertações, que estavam localizados na biblioteca da instituição em que os pesquisadores encontram-se filiados. Em busca virtual com uso da internet, foram levantados ainda, os principais artigos publicados em revistas e anais de eventos, que contabilizou 65 artigos de revistas, 10 teses e 50 dissertações, que tratam sobre o assunto.

Quadro 2 - Resultados da busca bibliográfica sistemática

Nome dos itens	Encontrados	Selecionados	Livros/artigos que foram fichados	Nº de fichas livro/artigo
Livros *	73	22	22	168
Artigos de revistas	55	20	20	16
Artigos de eventos	2	0	0	0
Monografias	1	1	1	1
Dissertações	50	10	10	10
Teses	10	2	2	2

Fonte: Banco de dados da pesquisa. *Dos livros selecionados 12 são capítulos de livros (2012)

Os documentos selecionados tiveram por base o sumário preliminarmente elaborado, de forma a organizar a literatura sobre o assunto, utilizando a técnica de fichamento, utilizada em pesquisas bibliográficas.

Para identificar as habilidades necessárias aos profissionais do ramo farmacêutico; buscou-se fazer uma relação entre as 14 características empreendedoras que são apresentadas por Previdelli e Sela (2006, p.121) nas quais estão inseridas algumas das 10 características do EMPRETEC do SEBRAE (PROGRAMA..., 2011) e as quatro características a mais que Previdelli e Sela (2006, p. 121) apresentam, que são: saber explorar oportunidades, capacidade de análise, conhecimento do ramo, traduzir pensamentos em emoção. Foram adaptadas ao ramo farmacêutico um total de onze características ou habilidades empreendedoras, sendo dez delas as características utilizadas pelo EMPRETEC (PROGRAMA..., 2011) e uma delas utilizada por Previdelli e Sela (2006, p. 121) para o ramo de farmácias e drogarias, tendo por base o Manual de Farmácia (2012), esses resultados são mostrados no Quadro 3.

Na verificação da ligação existente entre características empreendedoras e características ou habilidades necessárias ao farmacêutico foram adotados os conceitos Programa... (2011), Previdelli e Sela (2006, p. 121), e o Manual de Farmácia (2012).

Quadro 3 - Habilidades empreendedoras necessárias ao ramo farmacêutico

CARACTERÍSTICAS EMPREENDEDORAS	CARACTERÍSTICAS OU HABILIDADES EMPREENDEDORAS NO RAMO FARMACÊUTICO
1 Independência e autoconfiança (PROGRAMA..., 2011)	A independência e autoconfiança é buscar autonomia em relação a normas e controles realizados por outras pessoas. O empreendedor do ramo farmacêutico precisa estabelecer suas próprias regras dentro do ambiente em que está liderando, mantendo seu ponto de vista mesmo diante de resultados inicialmente desanimadores. Expressar confiança em sua própria capacidade empreendedora é fundamental e necessário na liderança exercida.
2 Relacionamento interpessoal. (PROGRAMA..., 2011; PREVIDELLI; SELA, 2006)	Desenvolver com a rede de contatos, no caso os fornecedores e clientes, baseado nesse princípio encontra-se no manual de farmácia (4.2.2.1. Acolhimento e Abordagem ao Usuário) a seguinte colocação: “Ao farmacêutico cabe o zelo pelo perfeito acolhimento e a adequada abordagem dos usuários, aplicando as técnicas e procedimentos apropriados e definidos para tanto”.
3 Busca de informações e conhecimentos. (PROGRAMA..., 2011; PREVIDELLI 2006)	Além de contar com efetiva assistência de farmacêutico, devem dispor de instrumentos para obtenção de informações técnicas, tais como livros textos, manuais, revistas técnicas e, se possível, acesso à banco de dados sobre medicamentos.
4 Planejamento e monitoramento sistemáticos (PROGRAMA..., 2011); Planejamento e organização. (PREVIDELLI; SELA, 2006)	São abrangidos procedimentos que visam avaliar o desempenho das atividades, a capacitação do pessoal e a satisfação dos usuários. As auto-inspeções devem ocorrer com a periodicidade indicada para cada um dos procedimentos padrões citados. Seus resultados devem ser registrados e encaminhados na forma indicada nos mesmos. Agir por etapas, para cumprir seu plano de negócio, adequar seu plano de negócio às variáveis externas do mercado, buscar informações financeiras do passado para orientar o futuro. Conhecer os aspectos legais para o funcionamento de uma farmácia. Observar os objetos que serão necessários para o funcionamento de uma farmácia.
5 Busca de oportunidade e iniciativa (PROGRAMA..., 2011)	Agir pro-ativamente no ramo farmacêutico significa verificar as novas tendências, quanto à existência de novos medicamentos e ofertar os mesmos aos profissionais de saúde e ao consumidor final, por meio de relacionamento com fornecedores e tentativas de inserção junto aos médicos que fornecem as receitas. No caso de farmácias de manipulação novas oportunidades podem ser geradas por meio de parcerias entre universidades, incubadoras de empresas e as empresas do ramo farmacêutico dessa forma podendo desenvolver novas fórmulas manipuladas e com menor possibilidade de riscos advindos de testes nos laboratórios acadêmicos antes de serem vendidos ao consumidor final.
6 Comprometimento (PROGRAMA..., 2011)	Significa estar apto para realizar inovações e trabalhar em conjunto com uma equipe coesa, facilitando a aquisição de informações por parte da mesma. No ramo farmacêutico, as farmácias podem contratar empresas que fornecem informações de vanguarda e disponibilizar nos terminais de computador para facilitar o trabalho da equipe focando numa visão de futuro, ou seja, a equipe toda fica sabendo das novidades. No ramo farmacêutico, quando o mesmo não possui um conhecimento sobre gestão está chamando para si a responsabilidade por sucessos ou fracassos no empreendimento criado.
7 Persistência (PROGRAMA..., 2011)	O ramo farmacêutico é um dos setores da economia que tem a atenção do governo mais focado para si, e muitas regras causam

	dificuldades para inovar, na venda de medicamentos genéricos supõe-se que a lucratividade é menor, além de leis que proíbem a venda de alimentos, fazendo com que o faturamento seja menor. Portanto a persistência do empreendedor do ramo, que possui características próprias exige que o mesmo não desista diante de dificuldades, forçando-o a reavaliar planos e sempre estar em constante adaptação às normas governamentais.
8 Corre riscos calculados (PROGRAMA..., 2011; PREVIDELLI; SELA, 2006)	Estar habilitado a abrir a uma nova farmácia ou drogaria, minimizando o risco, o profissional pode fazer isso de três formas: especialização em gestão, ter um sócio formado na área de gestão ou contratar um administrador.
9 Exigência de qualidade e eficiência (PROGRAMA..., 2011)	Procura minimizar os custos e está atento ao mercado, procura sempre surpreender seus clientes, está atento a prazos e qualidade de entrega. Muitas drogarias disponibilizam entrega em domicílio com o intuito de prestar atendimento de qualidade e fidelizar o cliente.
10 Estabelecimento de metas (PROGRAMA..., 2011; PREVIDELLI; SELA, 2006)	Estabelecer e acompanhar indicadores de resultados para seu negócio, ter visão de longo prazo. Ter conhecimento de formas de investimentos, e procurar alcançar patamares mais elevados através de planejamentos de longo prazo.
11 Conhecimento do ramo (PREVIDELLI; SELA, 2006)	Conhecer a fórmula de composição do medicamento e para que o mesmo é indicado, se pode ou não ser vendido sem prescrição médica. Deve ainda saber tomar os cuidados necessários com os medicamentos, sem descuidar da observância das normas sanitárias relativas ao ambiente e às condições de armazenamento, deve-se atentar para os prazos de validade e as características macroscópicas dos produtos, visando identificar possíveis variações que indiquem evidente alteração ou degradação do produto.

Fonte: Banco de dados da pesquisa (2012)

Na interpretação dos autores deste artigo, entendeu-se que dentre as características apresentadas, as 10 características do SEBRAE (característica 1 a 10 mostradas no Quadro 3), são inerentes a qualquer tipo de empreendimento, inclusive empreendimentos do ramo farmacêutico. Acredita-se também que, considerando a importância da Gestão do Conhecimento no contexto da Sociedade do Conhecimento, o conhecimento do ramo é relevante para aprofundamento de estudos em uma pesquisa de campo. Propõem-se futuros estudos em forma de pesquisa de campo a serem feitas no ramo farmacêutico, iniciando com acadêmicos de farmácia e posteriormente com egressos e empreendedores do ramo.

Propõem-se ainda que para medir o conhecimento do ramo (característica empreendedora número 11 do Quadro 3) sejam utilizadas as seguintes perguntas:

- 1) No ramo farmacêutico, sabe qual é a diferença entre drogaria e farmácia?
- 2) Conhece todos os produtos e empresas que fabricam medicamentos similares?
- 3) Sabe quais os impactos decorrentes do não cumprimento das normas da ANVISA?

Toda pesquisa de campo necessita estar embasada em conhecimento profundo sobre as variáveis a serem medidas e em um constructo solidamente construído. O conhecimento do ramo farmacêutico é o constructo específico a ser aprofundado em estudos futuros, e as perguntas 1 a 3 são as variáveis empiricamente definidas neste estágio da pesquisa. Há que se avançar em pesquisa de campos respeitando o rigor científico tais como testes pilotos e validação estatística dessas variáveis, de forma a constituir hipóteses em pesquisas que irão além deste estudo exploratório aqui apresentado.

5 CONCLUSÕES

Acredita-se que a pessoa que possui características empreendedoras/habilidades desenvolvidas poderá utilizar melhor suas aptidões, de forma a conseguir resultados por meio de suas competências. A formação empreendedora permite o desenvolvimento das habilidades, permitindo alcançar um alto nível de competências, que serão por meio de negócio próprio e lucrativo.

Entende-se por habilidades o saber fazer algo, e por competências entende-se como sendo o resultado desse saber. Neste artigo, por meio de revisão de literatura, apresentou-se o embasamento teórico mostrando os conceitos de características empreendedoras e de habilidades e competências, e fez-se uma relação buscando conexões semânticas entre os mesmos. Características empreendedoras fazem parte da literatura sobre empreendedorismo e habilidades e competências fazem parte da literatura sobre gestão do conhecimento.

Neste estudo, os autores adaptaram para o ramo farmacêutico os conceitos da literatura no que se refere a onze características empreendedoras, sendo contribuição relevante para estudos futuros. As características empreendedoras ou habilidades necessárias ao empreendedor podem ser desenvolvidas por meio de cursos, leituras, troca de informações, treinamentos entre outros, porém só vai ser possível constatar a sua competência a partir dos resultados obtidos por meio dessas habilidades desenvolvidas e aplicadas.

Entende-se que o objetivo do artigo foi alcançado com êxito, visto que foram encontrados pontos de conexão entre as literaturas de gestão do conhecimento e de empreendedorismo, de forma mais específica, na análise empiricamente realizada entre os conceitos de habilidades, competências e características empreendedoras.

Os resultados da análise da literatura mostram que as características empreendedoras são como sinônimos de habilidades, visto que o fato de se possuir características empreendedoras desenvolvidas não garante por si só o sucesso dos empreendimentos, que demandam ação, ou seja, a aplicação do conhecimento, e esse é o conceito de competência.

Sugere-se que sejam realizadas outras pesquisas futuramente, desta vez com um questionário que contenha as onze características ou habilidades necessárias ao ramo farmacêutico selecionadas neste estudo. A pesquisa de campo poderá ser feita tanto com acadêmicos do curso de farmácia quanto com egressos do referido curso e ainda, com empreendedores do ramo. A partir do mapeamento das características ou habilidades empreendedoras é que se poderão gerar subsídios para o entendimento do empreendedorismo no ramo farmacêutico.

Considera-se que este estudo exploratório realizado, utilizando da análise das literaturas de empreendedorismo e de gestão do conhecimento é ainda insipiente para afirmações generalizadas sobre o empreendedorismo no ramo farmacêutico. As limitações do estudo quanto ao método e ao tempo utilizado na pesquisa são assumidas pelos autores do artigo, o que não invalida, entretanto, a relevância do tema abordado.

A sugestão para estudos futuros é desenvolver o questionário e aplicar em pesquisa de campo.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, R.C.D. **Gestão do conhecimento em organizações:** proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008. 236 p.

ARAÚJO FILHO, G. F. **Empreendedorismo criativo**: a nova dimensão da empregabilidade. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2007. 558 p.

BRANCHER, I. B.; OLIVEIRA, E. W. M.; BRANCHER, J. D. Comportamento empreendedor: meta-análise dos artigos publicados no ENANPAD veiculados entre 2004 e 2008. In: SEMEAD – SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO, 14., 2011, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2011.

BUORO, G.; OLIVA, F. L.; SANTOS, S. A. dos. Compartilhamento de conhecimento: um estudo sobre os fatores facilitadores do processo. In: SANTOS, S. A.; LEITE, N. P.; FERRARESI, A. A. (Org.). **Gestão do conhecimento**: institucionalização e práticas nas empresas e instituições (pesquisa e estudo). Maringá: Unicorpore, 2007. p. 51-86

CARVALHO, I.M.V.; PASSOS, A.E.V.M.; SARAIVA, S.B.C. **Recrutamento e seleção por competências**. Rio de Janeiro: FGV, 2008. 128 p.

CARVALHO, M. M. de; RABECHINI JUNIOR, R. **Construindo competências para gerenciar projetos**: teoria e casos. São Paulo: Atlas, 2006. 317 p.

DEGEN, R. J. **O empreendedor**: fundamentos da iniciativa empresarial. São Paulo: McGraw-hill, 1989. 368 p.

DE MORI, F. et al. **Empreender**: identificando, avaliando e planejando um novo negócio. Florianópolis: Escola de Novos Empreendedores, 1998. 255p.

DIAS, B. G. et al. Revisando a noção de competência na produção científica em administração: avanços e limites. In: WOOD JUNIOR, T.; DUTRA, J. S.; FLEURY, M. T. L.; RUAS, R. (Org.). **Competências**: conceitos, métodos e experiências. São Paulo: Atlas, 2008. p. 9-30.

DIAS, J. C. **Marketing e varejo**: setor farmacêutico. **70 p.** Monografia (Especialização em Gestão Empresarial) - Curso de Especialização em Gestão Empresarial, Departamento de Administração, Universidade Estadual do Centro-Oeste - UNICENTRO, Guarapuava, 2000.

FERRARESI, A. A.; PEREIRA, H. J.; SANTOS, S.A. Efetividade das práticas ligadas à gestão do conhecimento: o caso do hospital alfa. In: SANTOS, Sílvio Aparecido (Org.); LEITE, N. P.; FERRARESI, A. A. **Gestão do conhecimento**: institucionalização e práticas nas empresas e instituições (pesquisa e estudo). Maringá: Unicorpore, 2007. p. 117-158.

FERREIRA, D. A. A.; FREIRE, D. A. L.; PORTES, M. R. A Prática do empreendedorismo no ensino superior e a aproximação da universidade com o mundo do trabalho: o caso Oriente - Agência de Orientação Empresarial da Metodista de Minas. In: CONVIBRA - CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, 8., 2011, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Instituto Pantex, 2011.

FIALHO, F. A. P. et al. **Gestão do conhecimento e aprendizagem**: as estratégias competitivas da sociedade pós-industrial. Florianópolis: Visual Books, 2006. 196 p.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências**. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Estratégias e formação de competências**: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. São Paulo: Atlas, 2004, 155 p.

FLEURY, M. T. L.; OLIVEIRA JUNIOR, M. de M. (Org.). **Gestão estratégica do conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001. 349 p.

FOWLER, F. R. Uma visão da formação empreendedora para os novos desafios do mercado de trabalho. In: SOUZA, E. C. L. de. **Empreendedorismo**: competência para pequenas e médias empresas. Brasília: ANPROTEC e SEBRAE, 2001. p. 183-193

- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002
- GIMENEZ, F. A. P.; INÁCIO JUNIOR, E.; SUNSIN, L. A. de. Uma investigação sobre a tendência do comportamento empreendedor. In: SOUZA, E. C. L. de. **Empreendedorismo: competência para pequenas e médias empresas**. Brasília: ANPROTEC e SEBRAE, 2001.p. 9-22.
- GUEDES, S. A. **A carreira do empreendedor**. 2009. 160 f. Dissertação (Mestrado em Administração) Faculdade de Economia e Administração – FEA-USP, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.
- HAMEL, G.; PRAHALAD, C. K. **Competindo pelo futuro: estratégias inovadoras para obter controle do seu setor e criar os mercados de amanhã**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.
- MANUAL** de Farmácia Popular. Disponível em: http://portal.saude.gov.br/porta/arquivos/pdf/manual_basico_fp1170511.pdf. Acesso em: 06 mar. 2012.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- PERRENOUD, P. et al. **As competências para ensinar no século XXI: a formação dos professores e o desafio da avaliação**. Porto Alegre. Artmed. 2002. 176 p.
- PREVIDELLI, J. J.; SELA, V. M. Empreendendo com saúde In: **Empreendedorismo e educação empreendedora** PREVIDELLI, J. J., SELA,V. M. (Org). Maringá: Unicorpore, 2006. p. 117-148
- PROGRAMA** Empretec: programa para empresários e futuros empreendedores. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br>. Acesso em: 30 out. 2011.
- ROCHA, E. P. **Gestão de pessoas por competências: um enfoque gerencial**. Campinas: Alínea, 2009. 232 p.
- ROPE, F.; TANGUY, L. **Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa**. Campinas: Papyrus, 1997. 207p.
- SANTOS, S.A.; DANTAS, A.B.; SANTOS, P.C.F. Diferenças da intenção empreendedora em suas modalidades de ensino: presencial e a distância. Um estudo realizado com alunos do curso de administração em uma universidade federal. In: SIMPEP - Simpósio de Engenharia de Produção, 14, Bauru, 2007. **Anais...** Bauru, 2007.
- SILVEIRA, J. A. S. **Análise das competências organizacionais e individuais em uma indústria farmacêutica: o caso ITF Chemical Ltda**. 2007. 222 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2007.
- STEWART, T.A. **Capital Intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- _____. **A Riqueza de conhecimento: o capital intelectual e a nova organização**. Rio de Janeiro: Campus, 2002. 517 p.
- WOLFLE, D. (Org.). **A descoberta do talento: estudos sobre o desenvolvimento excepcional das habilidades e capacidades humanas**. Rio de Janeiro: Lidador, 1971. 264p.
- WOOD JUNIOR, T.; PICARELLI FILHO, V. **Remuneração e carreira por habilidades e por competências: preparando a organização para a era das empresas de conhecimento intensivo**. São Paulo: Atlas, 2004. 189 p.

Artigo recebido em 18/12/2013 e aceito para publicação em 12/12/2014
