

PROCESSO DE DISTRIBUIÇÃO FARMACÊUTICA E O IMPACTO QUE AS AVARIAS CAUSAM PARA AS EMPRESAS: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Sabrina Sousa Da Silva (Unifacid) E-mail: sabrinasalessilva2015@hotmail.com
Ítalo Rodrigo Monte Soares (Unifacid) E-mail: italo.rodrigo@unifacid.edu.br
Jandson Vieira Costa (Unifacid) E-mail: jandsonvc@gmail.com
Jardes Figueredo do Rego (Unifacid) E-mail: jardes.rego@professores.facid.edu.br
José Weliton Nogueira Júnior (Unifacid) E-mail: jose.nogueira@professores.facid.edu.br
Suely Moura Melo (Unifacid) E-mail: suelymelo6@gmail.com
Scheylla Thays Gomes Martins (Unifacid) E-mail: scheyllaathays@gmail.com
Francisco Rafael Campos de Maceo (Unifacid) E-mail: francico.macedo@professores.facid.edu.br
Rômulo Ribeiro Magalhães de Sousa (Unifacid)

Resumo: O processo de distribuição farmacêutica é muito importante no seio social, já que determina como o medicamento poderá chegar de forma mais célere ao consumidor final. O presente artigo acadêmico possui como objetivo, analisar o impacto das avarias nas empresas farmacêuticas. A metodologia de pesquisa científica escolhida fora a revisão bibliográfica. Diante das informações encontradas, é necessário que as organizações financeiras se atenham as avarias existentes, a fim de investigar quais os processos estão sendo mais falhos nas questões de distribuição com o objetivo de corrigi-los, para isto, se torna necessário a construção de uma boa logística e planejamento.

Palavras-chave: Avarias, Distribuição, Farmácia, Medicamentos.

PHARMACEUTICAL DISTRIBUTION PROCESS AND THE IMPACT THAT MALFUNCTIONS CAUSE FOR COMPANIES: BIBLIOGRAPHIC REVIEW

ABSTRACT

The pharmaceutical distribution process is very important within society, as it determines how the medicine can reach the final consumer more quickly. In this sense, it is very important that the company invests in an effective logistics process, as well as in a strategic planning that investigates from the production of the drug to the need for stock. This academic article aims to analyze the impact of breakdowns in pharmaceutical companies. The scientific research methodology chosen was the literature review. It can be seen that in view of the information found, it is necessary for financial organizations to observe the possibility of malfunctions, in order to investigate which processes are being more flawed in terms of distribution.

Keywords: Malfunctions, Distribution, Drugstore, Medicines.

1. Introdução

O intuito deste modelo de formatação é esclarecer aos autores o formato a ser utilizado nos artigos submetidos a RET. Ele está escrito, exatamente, como o modelo indicado para os O mercado competitivo encontra-se cada vez mais acirrado, onde, atuar no mundo empresarial atualmente requer coragem, uma boa equipe de profissionais atuantes e acima de tudo que essas pessoas que fazem parte da organização sejam responsáveis e dedicadas na função que está desempenhando. O setor farmacêutico no Brasil consiste em um dos âmbitos econômico-industrial que possuem uma grande relevância na sociedade, já que influencia na possibilidade de manutenção e prevenção da saúde de inúmeros indivíduos (CHIAVENATO, SOPIRO, 2020).

Contemporaneamente as organizações econômicas necessitam realizar inovações constantemente já que o mercado clama por isso. A mudança da relação com o público pede

das empresas que se adaptem de forma célere ao contexto vivenciado a fim de garantir sua sustentabilidade organizacional. Ademais é considerável o número de empresas que realizam práticas como fusões, incorporações e aquisições, o que resulta em sua atuação em vários setores do mercado e as leva a adequarem (ALMEIDA et al, 2019).

A Investigação científica relaciona-se ao estudo e análise rigorosa dos dados observados através de certos métodos com o objetivo de responder a questões científicas relacionadas à: sociedade. Vale destacar que o termo pesquisa se aplica ao desenvolvimento ou contribuição para o conhecimento generalizável o qual inclui instruções detalhadas sobre teoria, princípio, relação ou acúmulo de informações que podem ser confirmadas por métodos apropriados de observação científica e de inferência.

A partir de todas as informações expostas, cumpre salientar a presente pergunta norteadora: Quais os impactos que as avarias causam em empresas do setor farmacêutico?, influenciando nas seguintes perguntas secundárias: Como uma empresa deve lidar para evitar avarias? Como o planejamento estratégico influencia na implementação de processo? Como os canais de distribuição auxiliam na diminuição de avarias?

Neste sentido, a hipótese sustentada é necessário que as empresas farmacêuticas invistam em processos lógicos no momento de distribuição de seus produtos, a partir de técnicas de planejamento estratégico e operacional.

Desse modo, a presente pesquisa possui como objetivo geral analisar o impacto das avarias no processo de distribuição das indústrias farmacêuticas, tendo como objetivos específicos: a análise dos processos de gestão e gerenciamento das indústrias farmacêuticas, destacar a importância da implementação de processos de logística para organização da empresa e destacar o impacto da ocorrência de avarias na distribuição de organizações farmacêuticas

A abordagem metodológica do estudo está amparada nos seguintes critérios: Quanto a sua natureza é uma pesquisa básica, quanto aos procedimentos técnicos é uma pesquisa bibliográfica, sendo esta elaborada a partir de material já publicado (PRODANOV E FREITAS, 2013, p. 54); e quanto a abordagem do problema é uma pesquisa qualitativa, a qual considera no seu bojo que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito.

A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Para o desenvolvimento da obra, a pesquisa foi estruturada em duas seções, de modo a permitir um melhor entendimento em conjunto com uma sequência lógica do tema proposto

2. Desenvolvimento/Referencial Teórico

2.1 Canais De Distribuição

Uma organização é uma junção dos esforços individuais com a finalidade de realizar propósitos coletivos, através de uma organização se é possível alcançar metas e realizar tarefas que seriam impossíveis a apenas um indivíduo (ALMEIDA et al, 2020).

A partir destas colocações, é necessário salientar que os produtores devam se precaver para assegurar que a soja possua um transporte adequado para chegar até o consumidor final, dessa forma é necessário realizar o planejamento para que o produto possua uma entrega com eficiência, bem como, sejam respeitados os aspectos relativos à competitividade nos negócios farmacêuticos (BONFIM, VELASQUEZ, LEAL, 2019).

São vários os canais de distribuição que uma empresa farmacêutica pode se utilizar para receber mercadorias vindas de outro estado, ou até mesmo para levar seus produtos para outro estado, por exemplo, no entanto, se deve ser pensando nos canais de distribuição que gere um menor custo para a empresa, pois, o intuito de qualquer organização é minimizar os gastos e

prejuízos e maximizar as vendas, o caso abordado trata-se da distribuição de medicamentos (CONSOLI, NEVES, 2020).

Pode-se dizer que o canal de distribuição pode ser considerado como um conjunto de instituições interagentes, é através dessas instituições que acontece o fluxo de produtos, vindos desde o produtor do país exportador, até a chegada nos consumidores finais, e nos mercados importadores, isso implica dizer que os canais de marketing e o relacionamento com os principais clientes representa um diferencial competitivo em relação a outras organizações, sendo um fator eficaz para o sucesso da passagem de uma condição de não exportador para exportador, principalmente quando se trata de países em desenvolvimento, na qual os produtos não possuem inovação tecnológica para seus produtos, e assim, acabam que sofrendo com o controle de acesso, por conta das barreiras e tarifas existentes nos países considerados mais desenvolvidos (BONFIM, VELASQUEZ, LEAL, 2019).

Em relação a forma de exportação escolhida pela empresa, a forma direta, pode-se dizer que essa acontece quando a venda é feita diretamente entre o fabricante e o distribuidor, no caso ela ocorre no país importador, ou mesmo para o consumidor final que está no exterior (NEGRETTI, PIGATTO, MACHADO, 2019).

Mediante o contexto, Barros et al (2019), citam que, a exportação direta acontece quando a venda é feita diretamente entre o fabricante e um distribuidor ou intermediário no país importador, ou ainda direto para o consumidor final no exterior, assim fica na responsabilidade do exportador, fazer todo o esforço necessário para o alcance de seus objetivos, o que implica uma pesquisa mercadológica prévia, contatos e avaliação dos riscos, assim como o fechamento do negócio, a preparação da mercadoria e embarque para citar algumas variáveis da estratégia de marketing.

Vale lembrar que, em alguns casos, tornar-se internacional não é uma das melhores escolhas, e nem sempre acontece porque o empresário sonha com isso, na grande maioria das vezes, se internacionalizar é a única alternativa para firmas que competem de forma globalizada enfrentar as modificações no âmbito tecnológico e produtivo (NEGRETTI, PIGATTO, MACHADO, 2019).

Quando uma empresa farmacêutica ou organização opta pela exportação de forma direta, é interessante que ela execute uma pesquisa buscando identificar qual de fato é a forma de comercialização mais indicada, assim, os seguintes tópicos apresentam conceitos que são comuns a diversos autores: as vendas pelo correio ou venda direta ao consumidor seja pelo distribuidor ou mesmo pela filial de vendas e associação de exportadores, os vendedores diretos e os agentes ou representante no exterior (CANELOSSI, 2020).

São os distribuidores os principais responsáveis por buscar produtos serviços e produtos em grandes volumes para poder entregar para seus clientes, eles têm uma reserva de produtos muito maior que os pedidos feitos. É correto afirmar que as organizações possuem várias funções, como promoções e vendas de produtos, operações de armazenamento, administração de estoques, bem como a prestação de serviços ao cliente na pós venda (ALMEIDA et al, 2020).

Os canais de distribuição buscam através do trabalho dos distribuidores oferecer produtos e serviços com um volume muito grande para depois entregar aos clientes, assim a quantidade de produtos oferecida por esses distribuidores é muito maior que as que realmente se costuma comprar, o cliente recebe o produto no lugar e no dia desejado (BONFIM, VELASQUEZ, LEAL, 2019).

Para Giordano et al, (2019), é correto dizer que, o poder nos canais de distribuição é mostrado a capacidade desse canal, assim, deve esse membro fazer coisas que outro membro não faria, tendo o poder de influenciar.

Os produtores passam a enxergar os distribuidores como uma fonte de vantagem para a organização, isso pelo fato de que, os distribuidores são únicos e exclusivos da empresa, assim, o serviço especializado é feito perfeitamente, assim, quando se fala de mercados internacionais,

é fundamental pensar que a qualidade dos serviços é prestada única e exclusivamente para a empresa, geralmente esses pedidos são feitos na forma de contrato (NEGRETTI, PIGATTO, MACHADO, 2019).

Na visão de Canelossi (2020), na realização dos contratos, o empresário pode exigir exclusividade, assim, o distribuidor deverá levar produtos apenas para essa empresa, com isso, a distribuidora ganha fidelidade do consumidor.

Antes de procurar um distribuidor, faz-se necessário pensar se esse produto a ser fabricado, realmente será aceito no mercado, sendo importante buscar fazer uma pesquisa de mercado, para saber o nível de aceitabilidade desse produto, após isso, é necessário procurar manter contato com diversos distribuidores para entender suas estratégias, e os produtos eu mais atraem sua atenção, não esquecendo-se de focar na qualidade dessa matéria prima, pois, ela influenciará de maneira significativa no produto final (GIORDANO et al, 2019).

O operador logístico é uma empresa que presta serviços, especializada em gerenciar e executar todas as partes da logística, tendo a responsabilidade de controlar o estoque, armazenagem de estoque e gestão de transportes, assim, pode-se dizer que, manter contato com o distribuidor é uma forma de buscar ser atendido com eficiência (CALZADO-GIRÓN, 2020).

Para investir em determinado produto ou empresa farmacêutica em um país diferente dos de origem desse empresário, faz-se necessário analisar qual o país que o medicamento será destinado, para que ele seja bem aceito, é necessário que seja distribuído por países que necessitam da implementação deste cuidado, como ocorre diante das demandas que ocorre em inúmeras regiões da África (GIORDANO et al, 2019).

As redes de distribuição devem funcionar de duas formas, uma por parte da empresa que irá distribuir os sucos por diversos lugares, e outra por parte dos distribuidores, que será responsável por enviar os medicamentos, para que estes sejam individualizados até a fábrica para que essa seja convertida em lotes, lembrando-se de que um fornecedor deve estar sempre disponível pra quaisquer entregas (BONFIM, VELASQUEZ, LEAL, 2019).

O momento atual é eivado de oportunidades de logística, já que no Brasil existem muitas empresas que precisam se especializar em vendas, já que além do processo da venda em si, existe ainda, o momento pós-venda que deve ser pensando com cuidado e zelo para que tudo aconteça bem. Deve-se pensar no centro de distribuição, que deve ser idealizado para que haja de forma eficaz de realizar o gerenciamento do estoque, bem como, deve-se pensar no transporte, já que no percurso podem surgir inúmeros contratemplos que podem afetar o produto (GRANILLO-MACIAS et al, 2019).

A escolha de uma boa estratégia de logística/CS exige o emprego de grande parte dos mesmos processos criativos inerentes ao desenvolvimento de uma boa estratégia corporativa, já que com esta postura e abordagens inovadoras de estratégia de logística/CS as empresas podem adquirir vantagens competitivas (GIORDANO et al, 2019).

Para aumentar a produtividade de uma empresa farmacêutica é necessário adotar técnicas específicas que visem gerar resultados a curto, médio e longo prazo. Nesse sentido, considerando inicialmente que os custos de manutenção de uma equipe de trabalho de campo são extremamente altos, é então importante a automação de processos, uma vez que são centenas de profissionais que atuam externamente e cujos desempenhos costumam ser difíceis de mensurar trazendo como agravante, o nível de grau de satisfação dos clientes ser absurdamente baixo (GOMES, MEDEIROS, NETO, 2020).

Nesse diapasão, sabendo que a automação tem como fim conciliar a redução de custos, otimização nos controles de desempenho das equipes de campo e aumento da produtividade, é indispensável o planejamento de rota dentro do processo tendo em vista que, cabe aos supervisores de vendas e gerentes de fiscalização a elaboração de um plano de rota eficiente. Para isso, deve-se pensar em três pontos, primeiro, os locais a serem percorridos com múltiplos atendimentos no dia, segundo a quantidade de atendimentos em um raio de poucos quilômetros

e, terceiro, quantos atendimentos diários que demandam muito tempo. Sendo a partir desse diagnóstico que se deve montar uma rota lógica, contínua e com maior concentração de atendimentos e assim, conciliar atendimentos curtos e mais demorados no mesmo dia torna mais provável a execução de todas as demandas. Destacando ainda que esta automação de processos gera, inclusive, economia de combustível e força de trabalho (GOMES, MEDEIROS, NETO, 2020).

É de suma importância também elaborar análises estatística e avaliar o custo benefício de cada trabalho externo. Para isso, é essencial priorizar projetos, uma vez que, conciliar atendimentos curtos e mais demorados no mesmo dia torna mais provável a execução de todas as demandas. Esta automação de processos gera, inclusive, economia de combustível e força de trabalho, realizando trabalhos estatísticos a fim de organizar as demandas (DA SILVA, DE LIMA, 2021).

Pode-se ainda desafogar a equipe com estratégias de inbound marketing, uma vez que a combinação do marketing direto com estratégias de inbound marketing, sendo uma forma de atrair clientes (ALMEIDA, 2019).

E, por fim, é possível ainda utilizar a mobilidade corporativa para alcançar resultados matores em suas vendas, isso porque são inúmeros os prejuízos que se pode levar por não adaptar à automação de processos, como ser praticamente impossível ao empreendedor saber onde estão vendedores externos, ter gastos volumosos com impressão de catálogos, além de outros prejuízos como fecha o negócio, muitas vezes, sem saber que um dado cliente está negativado (GOMES, MEDEIROS, NETO, 2020).

Uma indústria farmacêutica possui vários setores que necessitam de interligação diante da interdependência de processos e determinações. Aonde Moreira e Alves (2020) afirmam que o sistema de uma organização farmacêutica possui uma ramificação em duas etapas, sendo a primeira de cunho químico e a segunda no âmbito farmacêutico, propriamente dito.

No âmbito químico existem os enfoques na síntese de fármacos que devem ser usados como matérias primas dos medicamentos que serão produzidos, enquanto que na segunda etapa existe a produção e o envasamento do produto final. Neste sentido, é necessário perceber que uma indústria farmacêutica necessita de uma logística que analise desde os fornecedores de matérias químicas, a organização dos laboratórios e a organização das redes de distribuição (MOREIRA, ALVES, 2020).

2.2 Gestão Do Tempo Nos Processos

Há também a gestão de tempo nos processos que, de acordo com Fidelis (2020), é um processo de priorização e organização de tarefas que envolve seu planejamento e execução voltados ao melhor aproveitamento do tempo investido nelas, o que resulta em maior produtividade e eficiência. Nessa perspectiva, uma técnica de gestão do tempo inclui um conjunto de tarefas, processos e decisões focando a coordenação de objetivos administrados dentro de limitações de tempo.

Assim, conforme Chiavenato e Sapiro (2020), o objetivo do gerenciamento consciente do tempo é conduzir as rotinas para produzir resultados no trabalho, mas também para ter tempo livre permite clareza nas escolhas. Possibilita dedicar tempo ao trabalho para o atendimento às metas, ser mais produtivo e ter maior foco e concentração, possibilitando, dessa forma, dedicar tempo ao trabalho para o atendimento às metas, ser mais produtivo e ter maior foco e concentração.

Percebe-se que não é saudável para uma empresa, a atitude de estagnação. Em um mercado onde há uma forte concorrência, uma forma de realizar uma diferenciação frente as outras empresas é realizar a prática constante de inovação. É necessário que sejam sempre observados se existem tecnologias que possam agilizar atividades, se existe um maquinário mais moderno, se existem métodos de gestão mais eficientes (MOREIRA, ALVES, 2020).

Logo, é necessário que os indivíduos que fazem parte da empresa farmacêutica estejam sempre atentos e conectados aos mais variados processos de seus negócios e buscando aplicar meios capazes de melhorá-los, ou que criem novas maneiras de atuação. Para isso, incorporar novas tecnologias poderá ser um grande diferencial que impactará em sua produtividade

Se torna evidente que o gerenciamento de processos é muito relevante, Pinto afirma que muitas organizações não dão atenção a etapa do armazenamento do medicamento, mas que esta consiste em uma etapa de suma relevância, já que qualquer ação incorreta pode corromper o produto.

Neste sentido, cumpre salientar que toda empresa farmacêutica possui um depósito utilizado para armazenar seus materiais utilizados nas atividades desenvolvidas no seu cotidiano, seja uma indústria ou empresas de serviços, todas de alguma forma possuem estoques.

Segundo Chiavenato e Sapiro (2020), estoque é a quantidade de bens físicos que são mantidos em reserva à espera da venda ou da utilização na produção. Os bens em estoques podem ser entendidos como, matérias primas, produtos semiacabados, produtos acabados e mercadorias para venda. Os estoques são itens que não são utilizados constantemente, entretanto são estocados em função de futuras necessidades. Quando se tem um controle de estoque de qualidade, é possível reduzir a quantidade de insumos e mercadorias a um nível ideal, sem excedentes, criando uma vantagem competitiva para a empresa farmacêutica em relação aos recursos financeiros, que não precisam ser comprometidos sem a devida necessidade.

O gerenciamento de estoque surge com a necessidade de controlar tudo que entra através da compra de produtos de diversos segmentos, visto que o mesmo sairá através de venda direta para o consumidor, portanto, neste período esses materiais que ficam nos depósitos ou no ambiente produtivo são considerados como estoque (CHIAVENATO, SAPIRO, 2020).

A princípio as organizações conservavam um grande volume de estoques constituindo grande parte dos ativos da empresa farmacêutica sem necessidade, acarretando maiores custos e oportunidade de lucros não realizados, além de acarretar imobilizações de estoque ocioso. No entanto, estoque compõe todo o fornecimento de materiais que a empresa farmacêutica possui e utiliza no processo de produção de seus produtos e serviços, garantindo assim o funcionamento da organização e a sustentação no mercado (MOREIRA, ALVES, 2020).

A gestão de estoques tem se tornado um assunto muito importante tanto nos meios acadêmicos como na prática empresarial, pois seu planejamento e controle visam satisfazer às prioridades competitivas da organização, devido aos diversos custos envolvidos na sua decisão. Os recursos materiais, ou estoques, podem ser classificados em demanda dependente ou independente. Os materiais, componentes, partes e peças demanda independente são os itens cuja demanda decorre, em sua maioria, dos pedidos dos clientes externos como, por exemplo, os produtos acabados que a empresa farmacêutica vende diretamente a seus clientes externos, e itens de manutenção, de uso interno e requisitado por clientes internos, como material de escritório (MOREIRA, ALVES, 2020).

Para Chiavenato e Sapiro (2020), os gerentes de produção têm uma atitude ambivalente em relação aos estoques. Por um lado, eles são custosos e algumas vezes empatam considerável quantidade de capital. Mantê-los também representam riscos porque itens em estoque podem tornar-se obsoletos ou perder-se com o tempo. Além disso, ocupam espaços valiosos. Por outro lado, proporcionam certo nível de segurança em ambientes complexos e incertos.

2.3 A Importância De Técnicas De Produtividade

A produtividade consiste em um dos maiores diferenciais que uma empresa farmacêutica deve ter. Em qualquer empresa, existem alguns funcionários que compreendem a

importância da produtividade e, assim, têm a habilidade de priorizar as tarefas necessárias, conseguem finalizar suas atividades dentro do prazo, geram resultados excelentes, ajudam a empresa farmacêutica a ganhar dinheiro e, assim, destacam-se entre os demais. Por outro lado, existem também aqueles que estão sempre na correria, atrasados com as tarefas ou perdendo os prazos de entrega. Estes colaboradores até recebem as demandas, mas não se comprometem o suficiente com elas e acabam procrastinando demais. É aí que os prazos são perdidos e as promessas feitas aos gestores são quebradas (KATO-VIDAL, 2019)

O entendimento do que seria produtividade gira em torno da ideia de realizar mais coisas durante o tempo de trabalho. Contudo, essa afirmação é muito vaga e imprecisa já que de que adianta executar uma grande quantidade de tarefas se não há qualidade no que foi feito? É esta a grande questão da produtividade, demonstrada na execução das tarefas com eficiência e consistência constantes. Um funcionário produtivo é aquele que tem a capacidade necessária para priorizar o que é realmente importante, ao invés de dar atenção apenas às demandas urgentes. Este funcionário consegue também otimizar sua rotina para focar sua atenção no que precisa ser concluído, sem perder tempo com distrações ou procrastinações (FREITAS, MAIA, COSTA FILHO, 2020).

Logo, a produtividade consiste em descobrir novas formas de sistematizar e gerenciar a própria vida e as atitudes para que se gere um impacto maior no trabalho, para que sobre espaço na agenda para atividades mais importantes. Os gestores notam a importância da produtividade nos colaboradores que alcançam resultados em menos tempo e mais facilidade, trabalhando de forma inteligente e tirando o maior proveito do tempo de trabalho. É por isso que as empresas disputam – e muito – os profissionais produtivos, já que eles são estratégicos por gerarem valor e trazerem resultados (KATO-VIDAL, 2019)

Com um uso menor de recursos, os custos da produção também caem, ou seja, o orçamento de mão de obra, matéria-prima e tempo são reduzidas. Além disso, empresas mais produtivas têm um planejamento eficiente, de modo que conseguem também ter presença mais consolidada no mercado. Deste modo, a empresa farmacêutica pode ampliar o alcance da marca para outros estados e se diferenciar positivamente da concorrência (ZANNIN, TRINDADE, 2020).

A avaria pode ser compreendida como qualquer dano ou desgaste sofrido por um produto. Dessa forma, Moreira e Alves (2020) determinaram em sua pesquisa que a ocorrência de avarias é um fator determinante que ocasiona o fenômeno da logística reversa em uma organização farmacêutica:

O cliente, no ato de receber um determinado produto realiza a conferência, para garantir que adquiriu um item conforme suas especificações, entretanto, em algumas situações esta mercadoria encontra-se inadequada para consumo, então ele realiza a notificação à indústria, e esta contata a transportadora para que a mesma providencie a coleta deste material não-conforme, originando assim seu regresso à indústria. A logística reversa de pós-vendas no ramo químico possui diversas especificidades, e para que a indústria farmacêutica desfrute de um desempenho adequado, que a torne detentora de vantagem competitiva, é necessário examinar e tratar quais são os principais desvios que culminam com a devolução de produtos acabados (MOREIRA, ALVES, 2020, p.2).

Conforme disposto pelos autores acima, percebe-se a necessidade de que uma empresa minimize suas perdas, e para isto, é necessário investir na inovação de processos, a partir da implementação de processos mais rigorosos.

Logo, não há o que se falar em prejuízos na empresa farmacêutica por conta da dificuldade em gerenciar o estoque, já que apesar de haver controle com programas de computadores e gerenciamento humano, percebem-se falhas. O sistema de controle trata-se de um banco de dados que opera em uma plataforma comum que interage com um conjunto

integrado de aplicações, consolidando todas as operações do negócio em um simples ambiente computacional (ZANNIN, TRINDADE, 2020)

Para aumentar a produtividade e evitar avarias de uma empresa farmacêutica é necessário adotar técnicas específicas que visem gerar resultados a curto, médio e longo prazo. Nesse sentido, considerando inicialmente que os custos de manutenção de uma equipe de trabalho de campo são extremamente altos, é então importante a automação de processos, uma vez que conforme Freitas, Maia e Costa Filho (2020), são centenas de profissionais que atuam externamente e cujos desempenhos costumam ser difíceis de mensurar trazendo como agravante, o nível de grau de satisfação dos clientes ser absurdamente baixo.

Para compreender quais seriam as dificuldades em analisar as avarias ocorridas, as indústrias farmacêuticas podem se utilizar de ferramentas distintas. O DMAIC consiste em um processo metodológico de análise que consiste na construção de um roteiro permeado por 5 etapas, sendo elas: Definir, Medir, Analisar, Melhorar e Controlar. Todo este processo tem como intuito a possibilidade de que o administrador possa avaliar a gestão de seus processos, com a correção dos pontos controversos e a melhoria dos que precisam melhorar (YUI, 2021).

Na definição, que consiste na primeira etapa, é necessário que sejam delimitados quais os pontos que devem ser abordados e quais são as possibilidades de melhorar. Logo, é necessário que haja um alinhamento dos objetivos, com o envolvimento de todo o conjunto de pessoas que contribuem na instituição. Ainda nesse momento, é necessário que sejam delineadas quais as pessoas que deverão ser responsáveis pela condução de todo o processo (ZANNIN, TRINDADE, 2020)

A medição, que consiste na segunda etapa, consiste na elaboração de uma análise de desempenho dos processos que foram escolhidos na primeira etapa. Neste sentido algumas ferramentas podem ser utilizadas tais como: o diagrama de Ishikawa, a Análise de Pareto, o mapa de processos e quaisquer outras que possam contribuir na visualização adequada (ZANNIN, TRINDADE, 2020)

Na etapa três, a questão se torna analisar, tendo como enfoque procurar quais as melhores soluções para os problemas já descobertos. Neste passo, pode-se utilizar como ferramentas: os 5 porquês, o FMEA, o diagrama de dispersão e os testes de hipóteses, todos utilizados para auxiliar o administrador neste sentido. A quarta etapa, que consiste em Melhorar, tem como intuito, de fato, iniciar a efetiva solução dos pontos errados encontrados. Pode ocorrer testes de quais abordagens utilizar, com a avaliação dos benefícios e malefícios de cada um, podendo ser utilizada a ferramenta 5W2H. Por fim, a última etapa diz respeito a metodologia que visa que a empresa farmacêutica busque manter as ações que foram efetivadas, a fim de que sejam buscadas sempre a evolução empresarial do negócio (YUI, 2021).

Ainda, é necessária a monitoração constante do que fora analisado para ver se as ações e políticas interpostas, estão de fato, dando o resultado que havia sido esperado. Dessa forma, pensando nas estratégias de crescimento devemos ficar na Análise SWOT, observando assim as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, tendo um cronograma elaborado do que se fazer e quando fazer. Na visão de Chiavenato e Sapiro (2020) uma organização é um conjunto de pessoas que atuam juntas em uma criteriosa divisão de trabalho para alcançar um propósito comum.

As forças são o que as empresas tem de positivo internamente e que trazem benefícios para seu negócio como, por exemplo, uma boa localização, bom atendimento, a união da equipe, o bom trabalho dos funcionários, quanto as fraquezas pode-se citar uma equipe pouco qualificada, produtos desqualificados, conflitos internos entre seus colaboradores e tecnologia ultrapassada, relacionado as oportunidades é certo citar: novos produtos lançados no mercado, cursos que qualifiquem e capacitem seus colaboradores, e por fim as ameaças que são fatores externos e incontroláveis onde a empresa farmacêutica precisa ficar alerta, com isso, quando o

funcionário é qualificado, a união existe na empresa, os conflitos são minimizados, e com isso existirá sabedoria para lidar com os conflitos internos e com a concorrência (YUI, 2021).

A inovação de processo trata de mudanças no processo de fabricação do bem ou na prestação de um serviço. Não gera, necessariamente, impacto no produto final, mas produz benefícios no processo de produção, geralmente com aumentos de produtividade e/ou qualidade do produto final e redução de custos. A inovação tecnológica de processo refere-se à implementação de um novo ou substancialmente aperfeiçoado método de produção ou de entrega de produtos (MEZZALIRA, SILVEIRA, 2015).

Neste sentido, se torna muito importante que haja a implementação de inovações tecnológicas de processos que podem ter por objetivo produzir ou entregar produtos novos ou substancialmente melhorados, os quais não podem ser produzidos ou distribuídos por meio de métodos convencionais já utilizados pela empresa, ou pode visar o aumento da eficiência produtiva ou da entrega de produtos existentes. Seu resultado, portanto, deve ser significativo em termos da elevação do nível de produção, do aumento da qualidade dos bens ou serviços ou da diminuição dos custos unitários de produção e entrega, além de diminuir a evasão de produtos diante do controle rigoroso (PINTO, 2016).

Os métodos de produção novos ou significativamente aperfeiçoados na indústria envolvem mudanças nas máquinas, equipamentos, software ou nos procedimentos de organização do processo de produção (desde que acompanhados de mudanças no processo técnico de transformação do produto, não se limitando, por exemplo, apenas em alterações de layout da planta). Os métodos de distribuição dizem respeito à logística da empresa, de seus equipamentos, softwares e técnicas para fornecer insumos, alocar suprimentos ou entregar produtos finais. No Manual de Oslo, as inovações de processo incluem métodos novos ou significativamente melhorados para a criação e a provisão de serviços (FREITAS, MAIA, COSTA FILHO, 2020).

Logo, nota-se que o autodesenvolvimento tornou-se uma das mais importantes competências para o profissional do século XXI e dele dependerá o sucesso das pessoas e conseqüentemente das organizações. Só as organizações que tiverem pessoas que estejam absolutamente conscientes e focadas em seu autodesenvolvimento, serão capazes de responder rapidamente a mudanças tão aceleradas, adaptar-se à nova realidade tecnológica, e superar os desafios, que garantam, mais do que a sobrevivência, o sucesso organizacional (RUBAN, 2020).

O autodesenvolvimento não se restringe apenas à “gestão da carreira”, este é um importante aspecto, mas existem outros que são preliminares e, por isto, mais genéricos. O processo de autodesenvolvimento engloba algumas etapas essenciais: Fazer uma autoanálise, buscar ajuda e participação de pessoas que possam contribuir para seu autodiagnóstico, através de feedbacks eficazes. Definir os objetivos e métodos mais adequados para atingi-los. Agir, porque não adianta ficar só na intenção; é preciso canalizar a energia e partir para ação (FREITAS, MAIA, COSTA FILHO, 2020).

A competência de autodesenvolvimento implica numa acentuada capacidade de estudar, numa curiosidade natural, que se manifesta por um interesse em descobrir e conhecer o mundo, na iniciativa, na persistência e automotivação e na disciplina. Todas estas características estão relacionadas ao desenvolvimento da nossa inteligência emocional, o que nos leva a constatar que esta é a base de todo o processo de autodesenvolvimento. (FGV, 2020)

O autodesenvolvimento é uma questão estratégica na vida das pessoas, e que, no contexto de hoje, está relacionado ao sucesso individual e, por conseqüência, ao sucesso organizacional. Contudo, vamos nos deter agora nesta questão estratégica, ou seja, o nosso autodesenvolvimento tem de estar alinhado com a nossa missão, nossa visão, nossos valores, e no significado que damos ao trabalho em nossa vida. (FGV, 2020)

3. Considerações Finais

É de suma importância também elaborar análises estatística e avaliar o custo benefício de cada trabalho externo. Para isso, é essencial priorizar projetos, uma vez que, conciliar atendimentos curtos e mais demorados no mesmo dia torna mais provável a execução de todas as demandas. Esta automação de processos gera, inclusive, economia de combustível e força de trabalho, realizando trabalhos estatísticos a fim de organizar as demandas e a distribuição necessária para que o produto chegue ao consumidor final.

O planejamento relacionado a distribuição de medicamentos e ao controle de avarias pode compreendido como um processo desenvolvido pela empresa, com ações programadas, a fim de atingir aos seus objetivos, por meio de análises, avaliação, e seleção das melhores oportunidades, principalmente com o respeito as formalidades de instituição da empresa, já que se esta se encontrar exercendo sua atividade informalmente, poderá perder inúmeras oportunidades de crescimento.

Referências

ALMEIDA, Jocely Santos Caldas; OLIVEIRA, Sarah Silva. Planejamento Estratégico em Empresas de Pequeno Porte. **Revista Gestão & Sustentabilidade**, v. 2, n. 1, p. 38-56, 2020.

ALMEIDA, Sueli Sales. Estratégias de inbound marketing em uma indústria 3.0. **Gepros: Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 14, n. 3, pág. 1, 2019.

BARROS, Tatiana Ferrara et al. O Caminho do Produto, da Empresa ao Consumidor: Aspectos Teóricos e Bibliométricos Sobre Canais de Marketing. **Revista Interdisciplinar de Marketing**, v. 9, n. 1, p. 12-26, 2019.

BONFIM, Izac Oliveira Belino; VELASQUEZ, Guilherme Garcia; LEAL, Ana Beatriz de Almeida Carneiro. Representatividade do Mercado de hospedagem de Campo Grande (MS) nos canais de distribuição acessados pelas tecnologias de informação e comunicação (TICS). **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 7, n. 2, p. 303-320, 2019.

CALZADO-GIRÓN, Dandier. La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. **Ciencias Holguín**, v. 26, n. 1, p. 59-73, 2020.

CARNELOSSI, Pedro Lucas Souza et al. Estratégias de canais de Marketing: case de uma indústria. **ETIC-ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA-ISSN 21-76-8498**, v. 16, n. 16, 2020.

CASTRO, José Caléia; RESCHILIAN, Paulo Romano. Metropolização e planejamento territorial como perspectiva de desenvolvimento em Angola. **Cadernos Metrópole**, v. 22, p. 841-868, 2020.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. **Planejamento Estratégico: da Intenção aos Resultados**, 1a Edição. Atlas. 2020.

CONSOLI, Matheus Alberto; NEVES, Marcos Fava. Custos dos fluxos de marketing: casos de empresas utilizando uma ferramenta de análise da captura de valor nos canais de distribuição. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 8, p. 77-103, 2020.

CORTEZ, Pedro Afonso; ZERBINI, Thais; VEIGA, Heila Magali da Silva. Práticas humanizadas de gestão de pessoas e organização do trabalho: para além do positivismo e do dataísmo. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 17, 2019.

COSTA, Jamila; MARQUES, Welisson; MARTINS, Adriano Eurípedes Medeiros. Planejamento educacional. **Revista Educação Em Questão**, v. 58, n. 56, 2020.

DA SILVA, Milena Cristina; DE LIMA, José Gildo. Contribuição farmacêutica na logística de medicamentos e acompanhamento clínico de pacientes com tuberculose e hanseníase na atenção primária à saúde. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 13, n. 2, p. e6398-e6398, 2021.

FARIAS, Sandy Wene Ferreira; LIMA, Antonio Raniel Silva. Um estudo bibliográfico sobre o planejamento estratégico em micro e pequenas empresas. **Entrepreneurship**, v. 4, n. 1, p. 34-41, 2020.

FERNÁNDEZ HURTADO, Saúl Rick; MARTÍNEZ MARTÍNEZ, Luz Ángela; NGONO FOU DA, Regine Adele. BARREIRAS QUE DIFICULAM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NAS ORGANIZAÇÕES. **Tendencias**, v. 20, n. 1, p. 254-279, 2019.

FGV. **Autodesenvolvimento: a Ferramenta Para o Seu Sucesso Pessoal e Profissional**. 2020. Disponível em: <https://seculoxximinas.com.br/fgv/blog/gestao-de-pessoas/autodesenvolvimento-a-ferramenta-para-o-seu-sucesso-pessoal-e-profissional>. Acesso em 01 mai. 2022

FIDELIS, Gilson José. **Gestão de pessoas: rotinas trabalhistas e dinâmicas do departamento de pessoal**. Saraiva Educação SA, 2020.

FREITAS, Leonardo Rolim; MAIA, Glawther Lima; COSTA FILHO, José Luciano Lopes da; CARNEIRO, João Marcelo. Aplicação da metodologia de análise e solução de problemas em um centro de distribuição de cosméticos. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, XXVII, 11 a 13 nov. 2020, Bauru, São Paulo, Brasil. Anais[...] Bauru, São Paulo, 2020.

GIORDANO, Carlos Vital et al. Avaliação do processo de logística reversa pós-vendas no segmento farmacêutico. **CAFI**, v. 2, n. 1, p. 86-98, 2019.

GOMES, Amanda Brisa; MEDEIROS, Flavianne Rocha Fortes; NETO, Manoel Pinheiro Lucio. Análise logística da assistência farmacêutica de um hospital do nordeste brasileiro. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 2, p. e155922210-e155922210, 2020.

GRANILLO-MACÍAS, Rafael et al. Operadores logísticos. **Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún**, v. 6, n. 11, p. 44-48, 2019.

KATO-VIDAL, Enrique Leonardo. Produtividade e inovação em pequenas e médias empresas. **Estudios gerenciales**, v. 35, n. 150, p. 38-46, 2019.

KLEIN, Isabella et al. Aplicação da metodologia DMAIC, em uma empresa de autopeças, para redução do tempo de setup em injetoras de alumínio. Uma pesquisa-ação. **Pesquisa na**

Graduação: Inserção da Formação do Profissional de Engenharia de Produção em ambientes de P&D, p. 53. 2019.

LIMA, Filipe Antunes; LIMA, Samuel do Carmo. Construindo cidades saudáveis: a instrumentalização de políticas públicas intersetoriais de saúde a partir do Planejamento Estratégico Situacional. **Saúde e Sociedade**, v. 29, 2020.

MOREIRA, Bruno Martins et al. MODELOS DE PREVISÃO APLICADOS EM UMA INDUSTRIA FARMACÊUTICA E COSMÉTICA. In: v. 3, n. 3: **III Simpósio Nacional de Engenharia de Produção**. 2021

MOREIRA, Bruno Martins; ALVES, Lucas Divino. Processo de pós-vendas: uma análise das devoluções de produtos acabados em uma empresa do ramo farmacêutico de genéricos. In: **X Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção, Online**. 2020.

NEGRETI, Amanda; PIGATTO, Gessuir; MACHADO, João Guilherme de Camargo Ferraz. RESTAURANTES ORIENTAIS E SUAS ESTRATÉGIAS SOBRE SEUS CANAIS DE MARKETING. **Revista Gestão Organizacional**, v. 13, n. 3, p. 140-161, 2020.

PINTO, Vanusa Barbosa. Armazenamento e distribuição: o medicamento também merece cuidados. **Uso Racional de Medicamentos: fundamentação em condutas terapêuticas e nos macroprocessos da Assistência Farmacêutica**, v. 1, n. 12, p. 1-7, 2016.

RUBAN, Roberto. **Fui promovido. E agora?: Como turbinar e acelerar seu autodesenvolvimento profissional**. M. Books, 2020.

SEIXAS, Paulo Castro; BAPTISTA, Luís; DIAS, Ricardo Cunha. Sociometrias territoriais de participação cidadã: mapas de Kernel como ferramenta de apoio ao planejamento estratégico municipal. **urbe. Revista Brasileira de Gestão Urbana**, v. 12, 2020.

SOLER, Rodrigo Diaz De Vivar Y.; BEYER, Anne Louise. O capital humano nas organizações: Uma revisão bibliográfica. **Cippus**, v. 7, n. 1, p. 45-52, 2019.

YUI, Marcelo Marques. **do ciclo DMAIC em um processo de laminação de embalagens flexíveis em um processo de aplicação flexível**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

ZANNIN, Rafael; TRINDADE, Eduardo Marques. Metodologia Para Gestão De Risco Na Importação De Insumos Farmacêuticos No Estado Do Paraná. **Visão Acadêmica**, v. 21, n. 1, 2020.