INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TÉCNICO EM AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL

Gestão da Qualidade

Aula 02

Prof. Ms. Claudemir Claudino Alves

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Qualidade

As organizações não existem em uma ilha e o ambiente externo é composto por agentes controláveis e não controláveis que afetam os mercados e os objetivos das organizações.

AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Qualidade

Mercados – definido como o conjunto de agentes com demanda por um grupo de produtos/serviços que são substitutos próximos entre si;

AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Qualidade

Microambiente – trata-se dos agentes do ambiente imediato da empresa que influenciam sua capacidade de atender os seus mercados.

Também pode ser compreendido como setor econômico, ou seja, um grupo de empresas que produzem para um mesmo mercado.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

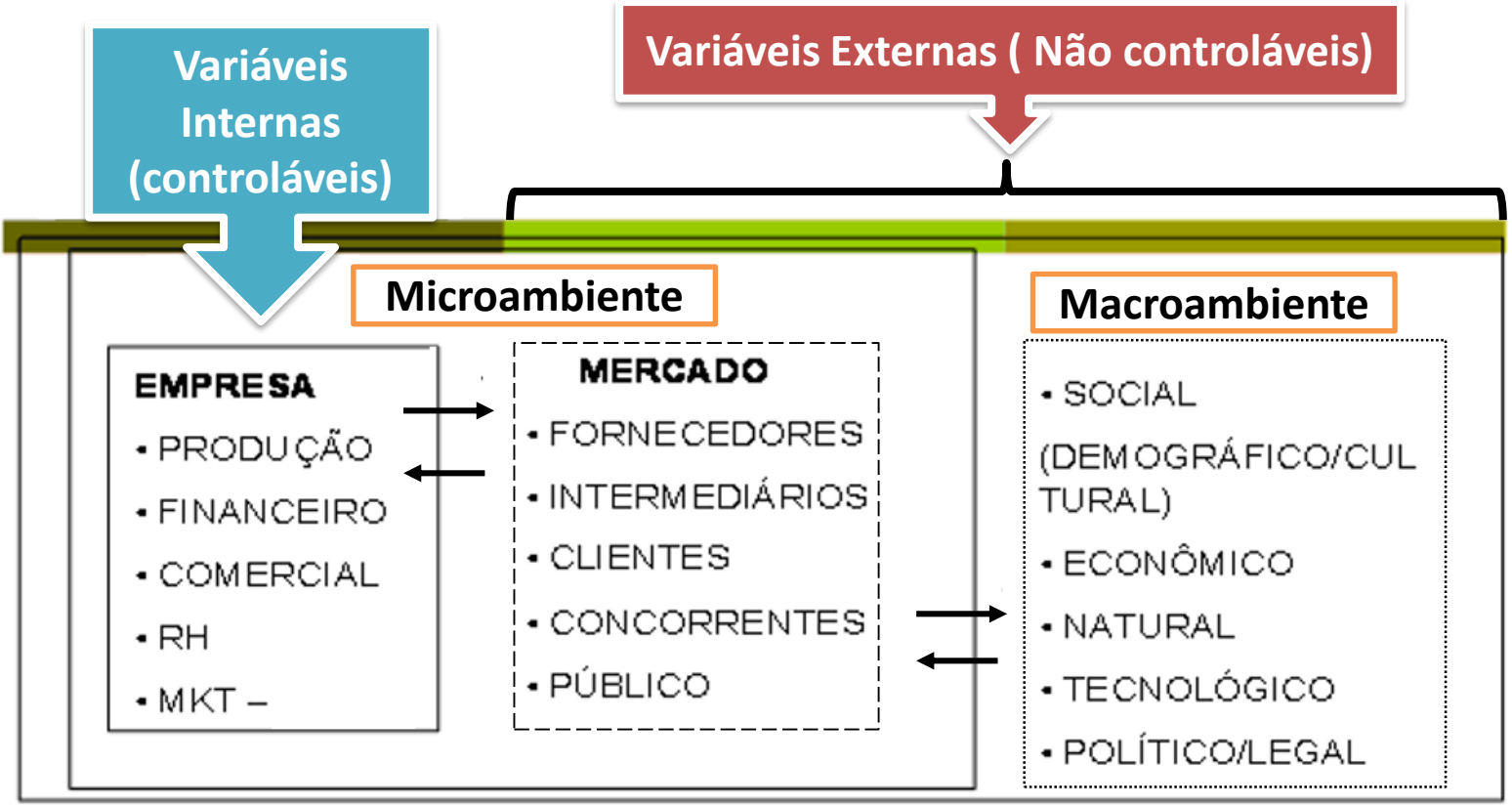
AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Qualidade

Macroambiente – consistem na entidades externas que exercem forças e megatendências que criam oportunidades ou ameaças para as empresas e são consideradas ameaças incontroláveis, passíveis de monitoramento e com as quais as organizações devem interagir.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

AMBIENTE ORGANIZACIONAL



As organizações crescem refletindo a dinâmica do setor/ramo econômico de negócios de que faz parte.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

- Setor de empresas competitivas;
- Setor econômico concentrado;
- Setor de empresas diferenciadas;
- Setor econômico misto;
- Setor econômico semiconcentrado;
- Setor de serviços financeiros;
- Setor de serviços especializados;
- Setor de serviços públicos.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor de empresas competitivas

- Não existem barreiras à entrada de novas empresas;
- Nenhuma organização possui parcela significativa do mercado;
- Grande número de pequenas empresas, menores que a média do setor, com curva de custos mais elevada e menor taxa de lucro quando comparada com as taxas de outros setores;

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor de empresas competitivas

- Nível de tecnologia baixo;
- Os bens e serviços ofertados fazem parte da rotina de compra e uso dos consumidores;
- A concorrência é efetivada por meio do preço;

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor de empresas competitivas

Exemplos: comércio varejista, de autopeças, distribuidoras de veículos, etc.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor econômico concentrado

- Interdependência entre as empresas, ou seja, o comportamento de uma organização tem reflexo sobre as outras empresas do setor;
- Produtos homogêneos, com diferenciação por especificações técnicas;
- Poucas empresas dominam o mercado;

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor econômico concentrado

- Alta demanda por capital e recursos para entrar no setor;
- Empresas existentes têm o controle da tecnologia e acesso direto à matéria prima;
- A competição por preço não é usual, pois as líderes do setor induzem a formação dos preços;

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor de empresas diferenciadas

- Produção de bens de consumo não duráveis;
- Pouca diferenciação tecnológica;
- Possuem normalmente várias unidades fabris, com vistas à racionalização da distribuição e acesso à matéria prima;

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor de empresas diferenciadas

- Cadeia expressiva de pequenos fornecedores;
- Estabilidade na participação de mercado em função dos altos custos com publicidade e propaganda, cujo foco é a criação e manutenção da fidelização em marcas dos produtos;

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor de empresas diferenciadas

Farmacêuticas, bebidas e fumo, higiene e limpeza.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor econômico misto

- Produção de bens de consumo duráveis;
- Alta concentração com diferenciação de produtos;
- Barreira alta para ingressantes, em razão da escala, bem como pela diferenciação dos produtos, que exigem altos investimentos na estrutura de serviços de vendas e serviços;

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor econômico misto

- Controle da demanda, de modo limitado, mas efetivo, por meio do lançamento de novos produtos, em razão da rápida obsolescência, uma vez que são destinados a clientes com renda elevada, assim como por lançamento de novos produtos pela concorrência;
- Alta dependência das grandes empresas do setor em relação aos seus fornecedores de bens intermediários;

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor econômico misto

Montadoras de veículos, indústrias de eletroeletrônicos;

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor econômico semi concentrado

- Empresas tradicionais, produtora de bens de consumo não duráveis;
- Baixo grau de concentração, embora eventualmente existam algumas poucas empresas de grande porte;
- Baixa diferenciação e alta dependência do mercado de consumo de assalariados;

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor econômico semi concentrado

- O acesso à rede de distribuição é a maior barreira, pois os atacadistas e intermediários tem grande poder de negociação;
- Dependências de políticas sociais governamentais.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor econômico semiconcentrado

Alimentos, têxteis, confecções, metalúrgicas, plásticos e borracha, madeira e móveis.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor de serviços financeiros

- Barreiras institucionais e governamentais à entrada de novas empresas;
- Elevada regulamentação estatal;
- Competição por meio do lançamento de novos produtos financeiros;
- Alto investimento e capital para entrar no setor;
- A rentabilidade depende da macro-políticas econômicas.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor de serviços especializados

- Alto conteúdo tecnológico e de conhecimento;
- Mão de obra altamente qualificada;
- Depende da captação e retenção de talentos;
- Posse de conhecimentos e informações é essencial;

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor de serviços especializados

Agências de publicidade, consultorias, escritórios de advocacia, serviços imobiliários, etc.;

DM9

CUSHMAN & WAKEFIELD®

PRICEWATERHOUSECOOPERS

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor de serviços públicos

- Originam-se do Estado;
- Ocupam lacunas estratégicas no meio econômico, que o setor privado não poderia ocupar;
- É comum que as empresas estatais atuem como monopólio ou de controle de mercado, em função da necessidade de regular o mercado por meio tarifas.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Setor de serviços públicos

Empresas estatais e organizações públicas.

CORREIOS

BR PETROBRAS

Eletrobras

BANCO DO BRASIL

SERPRO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO PAULO
Campus Guarulhos

TIPOLOGIA DE EMPRESAS

Bibliografia – Aula 02

MARANHÃO, Mauriti. **ISO Série 9000 (Versão 2000)**. Qualitymark, 2008.

TAKESHY, T.; SCAICO, O. **Organização flexível: Qualidade na gestão por processos**. Atlas, 2006.

ABNT NBR ISO9000: 2005, Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário