

Um Diagnóstico do Ambiente Geral e de Tarefa de Uma Empresa do Setor Médico-Hospitalar

Dandara Carlessi do Nascimento¹ (EPA, PIC/FECILCAM) – dandaa_ra@hotmail.com

Arthur Maffei Angelotti² (EPA/PIC/FECILCAM) – arthur_angelotti@hotmail.com

João Luiz Cuareli Alécio³ (EPA/FECILCAM) – joaocuarelialecio@hotmail.com

Rony Peterson da Rocha⁴ (GEPPGO, DEP/FECILCAM) – petersonccbpr@hotmail.com

Resumo: O ambiente de uma empresa representa todos os fatores internos e externos que de alguma forma exercem influência sobre a mesma, uma vez que esses fatores são responsáveis pela sobrevivência, crescimento, funcionamento, informações e recursos disponíveis na empresa. Desta forma, o ambiente de uma empresa pode ser dividido em ambiente geral, que abrange todos os fatores externos à empresa, e em ambiente de tarefa, que é específico de cada empresa conforme o seu setor de atuação, localização geográfica, porte da empresa, número de funcionários, entre outros. Portanto, a presente pesquisa apresenta dados obtidos sobre o ambiente geral e de tarefa de uma empresa do setor médico-hospitalar situada no município de Campo Mourão, Paraná. Para o desenvolvimento da pesquisa utilizou-se o método qualitativo e a revisão de literatura focou-se na investigação de trabalhos com o mesmo tema deste. A partir do levantamento dos dados, observou-se que as variáveis do ambiente de tarefa que mais exercem influência sobre a empresa analisada, são os concorrentes e consumidores. Já em relação ao ambiente geral, os fatores Políticos e Tecnológicos exercem mais influência sobre a empresa.

Palavras-chave: Ambiente organizacional; Ambiente de Tarefa; Teoria das Organizações.

1. Introdução

Toda e qualquer empresa está inserida em um contexto, o qual representa todos os fatores externos e internos que a envolve, sendo eles particulares e específicos de cada uma (HAMPTON, 1980). Estes fatores externos e internos que envolvem uma empresa são denominados de ambiente, sendo este ambiente responsável pela sobrevivência, crescimento, funcionamento, informações e recursos disponíveis na empresa, que por sua vez, dependem

¹ Acadêmica do curso de Engenharia de Produção Agroindustrial (EPA) e participante do Programa de Iniciação Científica (PIC) pela Universidade Estadual do Paraná – Campus Campo Mourão (Unespar/Fecilcam).

² Acadêmico do curso de EPA e participante do PIC pela Unespar/Fecilcam.

³ Acadêmico do curso de EPA pela Unespar/Fecilcam.

⁴ Doutorando e Mestre em Engenharia Química pela UEM - Universidade Estadual de Maringá, Especialista em Gestão Ambiental e Especialista em MBA em Gestão Empresarial pela UNESPAR/Fecilcam – Universidade Estadual do Paraná Campus de Campo Mourão. Graduado em Engenharia de Produção Agroindustrial pela UNESPAR/Fecilcam. Professor do Departamento de Engenharia de Produção (DEP) da UNESPAR/Fecilcam.

diretamente dos clientes, fornecedores, concorrentes, condições legais, econômicas, sociais e tecnológicas que a empresa tem ao seu alcance (CHIAVENATO, 2007).

Este ambiente em que as empresas estão inseridas às tornam complexas, devido a grande inconstância que estes fatores as proporcionam, uma vez que o comportamento dos consumidores, as tendências, as tecnologias, os concorrentes e até mesmo o mercado internacional estão em constante modificação (MALIK; PENA, 2004).

Neste contexto, os produtos desenvolvidos no setor médico-hospitalar têm apresentado mudanças significativas nos últimos anos, devido às exigências dos consumidores, modificações de normas e regulamentos que asseguram a qualidade dos produtos desse setor (GARCIA; VACCARO, 2011), e principalmente devido ao avanço tecnológico e a grande concorrência do mercado, que desenvolve novos produtos constantemente, exigindo que as demais empresas inovem e trabalhem no aperfeiçoamento de seus produtos para se manterem competitivas e ativas no mercado atual (BAXTER, 2000).

A constante condição de mudança, a qual as empresas do setor médico-hospitalar estão atualmente inseridas, demandam cada vez mais que seus gestores conheçam e entendam o ambiente de suas empresas, o qual de acordo com Chiavenato (2007) pode ser decomposto em: ambiente geral, o qual é comum a todas as empresas, e o ambiente de tarefa, que é característico de cada empresa.

Portanto, tendo em vista que a Engenharia Organizacional é uma das Áreas de conhecimento da Engenharia de Produção, listadas pela Associação Brasileira de Engenharia de Produção (ABEPRO), o presente artigo pretende discutir os resultados de uma pesquisa sobre um diagnóstico do Ambiente Geral e de Tarefa de uma empresa do setor médico-hospitalar situada no município de Campo Mourão, PR. Uma vez que as transformações do mundo e a velocidade das inovações tem marcado a sociedade por inúmeras discontinuidades e incertezas, fazendo com que as empresas criem estratégias para continuarem atuantes no mercado, a análise dos ambientes geral e de tarefa das empresas se faz de extrema importância, pois a identificação dos fatores do ambiente auxiliam nas tomadas de decisão, coleta de dados concretos para a realização de previsões, elaboração de planejamentos, metas e objetivos.

O artigo está estruturado em seis partes. Após a contextualização e ambientalização da pesquisa, apresenta-se os fatores dos ambientes geral e de tarefa, com suas respectivas variáveis de acordo com diversos autores. Em seguida, apresenta-se a metodologia de pesquisa utilizada para o desenvolvimento da pesquisa bibliográfica e da identificação das variáveis dos ambientes geral e de tarefa da empresa. Posteriormente, apresenta-se a revisão de literatura realizada, cujo objetivo foi levantar trabalhos que tratam dos ambientes geral e de tarefa em empresas de diversos setores de atuação. Na quinta parte, apresentam-se os resultados obtidos a partir do levantamento dos fatores do ambiente e suas respectivas variáveis, realizado em uma empresa do setor médico-hospitalar. Por fim, tem-se as considerações finais.

2. Fundamentação teórica

O ambiente de uma empresa é ilimitado e compreende tudo o que está fora da mesma. Entretanto sempre há um conjunto de aspectos específicos neste ambiente em que as empresas são vulneráveis, o qual é denominado de ambiente organizacional. Daft (2002, p. 54) define o ambiente organizacional como: “(...) todos os elementos que existem fora dos limites da organização e que tem o poder de afetar toda ou parte dela.”

Para Chiavenato (2007), o ambiente representa todo universo que envolve externamente a empresa, ou seja, todos os fatores que estão fora da empresa, mas que de alguma forma exercem influência sobre a mesma. O mesmo autor divide o ambiente de uma empresa em ambiente geral e ambiente de tarefa.

2.1 O ambiente geral das empresas

Diversos autores abordam o ambiente geral de uma empresa como um ambiente complexo, composto de fatores externos que estão em constante variação, e dividem esses fatores conforme a influência que exercem sobre uma empresa (Quadro 1). Entretanto, a influência que esses fatores exercem sobre as empresas é indireta, pois geralmente acontecem em épocas e ocasiões isoladas, e não diariamente. São considerados fatores do ambiente geral das empresas: econômicos, socioculturais, governamentais, tecnológicos, financeiros, ecológicos, demográficos e legais. Os quais são comuns a todas as empresas.

Quadro 1. Fatores do ambiente geral das empresas e suas respectivas descrições segundo varios autores.

Fator	Descrição	Autor
Econômico	Determina como os recursos devem ser distribuídos e utilizados dentro da empresa de acordo com a estabilidade de seu ambiente.	Certo e Peter (1993)
	Determina a forma que a empresa deve fazer seus negócios.	Daft (2002)
	Determina o volume de atividade econômica, nível de preços e lucratividade potencial, facilidade ou dificuldade na obtenção de recursos básicos, mecanismos de oferta e procura do mercado em geral.	Chiavenato (2007, p.84)
Sociocultural	Determina as características, mudanças, tendências e outras variáveis da sociedade que podem ocorrer lenta ou rapidamente, as quais a empresa esta sujeita conforme o ambiente que a mesma esta inserida.	Certo e Peter (1993)
	Determina o publico da empresa e quais as mudanças à mesma deve realizar conforme a idade, valores, crenças, educação, religião e concepção ecológica de seus consumidores, concorrentes e fornecedores.	Daft (2002)
	São todas as pressões sociais e as influências do meio social e cultura onde a empresa está situada, tendo como principais fatores: fatores culturais do país; estrutura do orçamento familiar; importância dada à família e à coletividade local e nacional; atitude das pessoas diante do trabalho; e, homogeneidade ou heterogeneidade das estruturas raciais e lingüísticas do país.	Chiavenato (2007, p.85)
Governamental	Compreende os elementos que estão relacionados à obrigação governamental.	Certo e Peter (1993)
	Leis e regulamentações municipais, estaduais e federais, impostos, serviços, sistema judicial e processos políticos, os quais as empresas devem seguir e estar em conformidade, conforme o seu setor de atuação.	Daft (2002, p. 55)
	Todas as variáveis políticas e ideológicas que o governo pode criar seja ele federal, estadual, municipal ou estrangeiro, e que de alguma forma afeta as políticas econômicas, fiscais, tributárias e sociais do país, que conseqüentemente, afetam o ambiente das empresas.	Chiavenato (2007)

Continua...

...Continuação.

Fator	Descrição	Autor
Tecnológico	Determina todas as técnicas de produção, ciência, centros de pesquisa, automação e novos materiais, que a empresa precisa adquirir conforme suas necessidades de produção.	Daft (2002, p. 55)
	Representa um dos aspectos ambientais mais críticos devido à profunda influência e ao forte impacto que exerce sobre as empresas, sua administração e principalmente sobre suas operações. A tecnologia envolve a soma de todos os conhecimentos acumulados sobre como fazer as coisas: inclui invenções, técnicas, aplicações, patentes, desenvolvimento e outros.	Chiavenato (2007, p. 84)
Financeiro	Determina o mercado de ações, bancos, poupanças e empréstimos, investidores privados, e outros recursos financeiros necessários à empresa em todas as suas fases, ou seja, do início ao declínio da empresa.	Daft (2002, p. 55)
Ecológico	Referem-se ao quadro físico e natural que rodeia externamente a empresa, como clima, tipo de terreno, vegetações, e sua utilização pelo homem.	Chiavenato (2007, p. 85)
Demográfico	Referem-se às características da população, raça, religião, distribuição geográfica, distribuição por sexo e idade. Sendo a mudança populacional e seu crescimento um dos principais caracterizadores e dimensionadores do mercado consumidor.	Chiavenato (2007, p. 85)
Legal	Descreve regras ou leis que todos os membros da sociedade devem seguir.	Certo e Peter (1993)
	Referem-se ao contexto de leis e normas legais que regulam, controlam, incentivam ou restringem determinados tipos de comportamento empresarial, dependendo tanto do contexto político quanto econômico.	Chiavenato (2007, p. 84)

Fim.

2.2 O Ambiente de tarefa das empresas

Já o ambiente de tarefa é composto por fatores que interagem diretamente com a empresa, não sendo fatores comuns a todas as empresas, mas sim específico de cada uma, tendo impacto direto na capacidade da empresa em alcançar seus objetivos (DAFT, 2002). São fatores do ambiente de tarefa: consumidores; fornecedores; concorrentes; grupos reguladores; matérias-primas; setores do mercado; e, recursos humanos (Quadro 2).

Quadro 2. Fatores do ambiente de tarefa das empresas e suas respectivas descrições segundo vários autores.

Fator	Descrição	Autor
Consumidores	Determinam as características e o comportamento daqueles que compram mercadorias e serviços fornecidos pela empresa.	Certo & Peter (1993)
	São todos os clientes e possíveis usuários de produtos e serviços da empresa.	Daft (2002, p. 55)
	Todo o mercado que se encarrega de absorver as saídas ou resultados da atividade empresarial, ou seja, compradores e contribuintes.	Chiavenato (2007, p. 87)

...Continua.

...Continuação.

Fator	Descrição	Autor
Fornecedores	Recursos que são adquiridos e transformados pelas empresas em mercadorias e serviços finais.	Certo & Peter (1993)
	Todos aqueles que fornecem suprimentos a empresa, ou seja, entradas e insumos, como: capital, dinheiro, materiais, pessoas, equipamentos ou serviços e espaço de trabalho.	Chiavenato (2007, p. 87)
Concorrentes	Empresas que concorrem entre si para a obtenção dos recursos necessários como para a conquista dos mercados na colocação de seus produtos ou serviços. Assim os concorrentes podem disputar as entradas (fornecedores) e as saídas (consumidores) de uma empresa.	Chiavenato (2007, p. 87)
Grupos Reguladores	Inclui o governo, sindicatos, associações entre empresas, associações de classe, ONGs e outros órgãos que de algum modo, impõem controles, limitações ou restrições às atividades da empresa	Chiavenato (2007, p. 87)
Matérias-primas	Envolve todos os fornecedores, fabricantes, imóveis e serviços utilizados pela empresa.	Daft (2002, p. 55)
Mão-de-obra	Disponibilidade e custo da mão de obra para realizar as tarefas organizacionais necessárias.	Certo & Peter (1993)
Setor Internacional	Determina a concorrência e aquisição por empresas estrangeiras, entrada em mercados estrangeiros, costumes estrangeiros, regulamentações, taxa de câmbio e outros.	Daft (2002, p. 55)
Recursos Humanos	Determina o mercado de trabalho, as agências de emprego, universidades, escolas de treinamento, empregados em outras empresas e sindicalizações.	Daft (2002, p. 55)

Fim.

3. Metodologia

A presente pesquisa foi desenvolvida em uma indústria do setor médico-hospitalar do município de Campo Mourão – Paraná, durante o mês de Agosto de 2013. São produzidos na empresa cinco produtos diferentes, entretanto os fatores do ambiente geral e de tarefa da empresa foram levantados no setor de produção de cadeiras de hemodiálise.

Utiliza-se como método de abordagem o qualitativo. Sendo a pesquisa classificada, quanto aos meios, como bibliográfica do tipo tradicional e virtual, e quanto aos fins, como descritiva.

O método de abordagem utilizado para identificar os ambientes da empresa classifica-se, quanto aos fins, como descritiva, exploratória e metodológica e, quanto aos meios, como bibliográfica, dos tipos tradicional e virtual, e pesquisa documental.

A revisão de literatura focou-se na busca de teses, dissertações e artigos relacionados ao ambiente das empresas, realizados no período de 2002 a 2012, sendo as pesquisas realizadas no Portal Capes e no *site* de pesquisas *Google*. As palavras-chave empregadas para tal busca foram: Ambiente Geral; Ambiente de Tarefa; Teoria das Organizações; Ambiente de Trabalho de empresas Médico-hospitalares.

4. Revisão de literatura

Através das pesquisas realizadas foram encontrados dez trabalhos relacionados ao ambiente das empresas, sendo: dois trabalhos realizados em empresas do setor médico hospitalar; três trabalhos de revisão bibliográfica; um trabalho do setor de informática relacionado à empresas de provedores de internet; um trabalho de variadas empresas do setor industrial; um relacionado ao ambiente de uma empresa do setor agroindustrial; um trabalho relacionado ao ambiente interno e externo de uma empresa do setor metal mecânico; e, um trabalho do ambiente e planejamento estratégico de uma empresa do setor varejista.

O foco e resultados dos dez trabalhos encontrados relacionados ao ambiente das empresas são apresentados em ordem cronológica no Quadro 3.

Quadro 3. Autor, título e descrição de trabalhos relacionados ao ambiente das empresas.

Autor	Setor	Objetivos e Resultados do Trabalho
Almeida e Almeida (2003)	Revisão bibliográfica	Discutem a evolução da análise ambiental e as técnicas de avaliação dos fatores do ambiente, bem como a importância das transformações ambientais para a realização de um bom planejamento estratégico.
Gulini (2005)	Informática	Em sua dissertação compara a relação entre o ambiente organizacional, o comportamento estratégico e o desempenho na percepção dos gerentes de 79 empresas de provedores de internet no estado de Santa Catarina, Brasil. Através da aplicação de um questionário observou-se que a maioria dos gerentes, compreendem o ambiente de suas empresas como dinâmico-simples.
Fagundes (2006)	Revisão bibliográfica	Realizou uma pesquisa bibliográfica do ambiente das organizações e turbulência ambiental, relacionando tal pesquisa como a mortalidade das micro e pequenas empresas, que está principalmente ligada a incerteza ambiental.
Sales (2009)	Médico-hospitalar	Realizou um estudo de caso na coordenação Geral de Recursos Humanos do Ministério da Saúde, com o intuito de identificar o processo de mudança organizacional representado pela transformação da fora de trabalho. Através do estudo a autora notou que a necessidade de se adaptar aos ambientes, levou a organização a buscar formas de melhorar e se sobressair das dificuldades através da busca em alcançar os objetivos traçados no planejamento estratégico.
Romaniello et al (2009)	Revisão bibliográfica	Propõe em seu trabalho bibliográfico reflexões, ideias e pensamentos referentes as variáveis ambientais, bem como uma análise do ambiente organizacional interno e externo relacionado ao grau de incerteza envolvido no posicionamento estratégico e competitivo das empresas.
Santana et al. (2010)	Médico-hospitalar	Realizou um levantamento das variáveis do ambiente geral e de tarefa na secretaria de saúde do Estado da Bahia, através da análise de SWOT, que identifica fortalezas, oportunidades, fragilidades e ameaças do ambiente.
Alperstedt et al. (2010)	Industrial	Em seu trabalho analisa os fatores determinantes das estratégias de gestão ambiental de 88 indústrias de Santa Catarina, Brasil. Apontando em seu estudo que os fatores do ambiente de tarefa que mais influenciam a empresa é o comprometimento dos colaboradores e o apoio dos gestores, e do ambiente geral são as exigências da sociedade, as regulamentações governamentais e os concorrentes que mais exercem influência sobre as empresas.

Continua...

...Continuação.

Autor	Setor	Objetivos e Resultados do Trabalho
Dalberto <i>et al.</i> (2011)	Metal mecânico	Avalia a influência do clima organizacional em uma empresa do setor metal mecânico, localizada em Caxias do Sul, RS. Para a obtenção das informações o autor utilizou um questionário sugerido por Bispo (2006). Notou-se que o ambiente externo tem influência no ambiente interno da empresa e conseqüentemente no comportamento dos colaboradores.
Abichequer (2011)	Varejista	Elaborou o planejamento estratégico de uma empresa franqueadora de calçados e acessórios localizada em Porto Alegre, RS, através da coleta de dados e estudo do ambiente interno e externo da empresa. O autor utilizou como técnica para análise de dados o método FOFA (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças). Observou-se que a empresa tem mais pontos fortes e oportunidades do que ameaças e pontos fracos, e que em seu ambiente deve procurar novos clientes, tecnologias e trabalhar melhor o mercado.
Drees <i>et al.</i> (2011)	Agroindustrial	Realiza um diagnóstico estratégico de uma agroindústria Goiana, tendo como foco principal a análise dos ambientes interno e externo da empresa. O autor utilizou para levantamento dos dados o modelo <i>SWOT</i> . Através das análises observou-se que a empresa leva em consideração principalmente os fatores tecnológicos, econômicos e socioculturais.

Fim.

A partir da revisão bibliográfica realizada a trabalhos relacionados ao ambiente organizacional das empresas, observa-se que não há trabalhos com o mesmo foco deste, ou seja, com o intuito de levantar os fatores do ambiente geral e de tarefa de uma empresa do setor médico-hospitalar em uma linha de produção de cadeiras de hemodiálise.

Entretanto, existem trabalhos que apresentam os fatores e variáveis do ambiente de empresas do setor médico-hospitalar, mas em outras linhas de produção ou partes da organização. Como o trabalho de Santana *et al* (2010), que apresenta a influência dos ambientes geral e de tarefa para a identificação de oportunidades, previsão de ameaças e definição do planejamento estratégico de secretarias de saúde. O mesmo autor identificou em seu trabalho como um dos fatores mais importantes a tecnologia, uma vez que a mesma está envolvida em todos os níveis da empresa.

Já Sales (2009), relata em seu trabalho a influência das mudanças globais nos ambientes geral e de tarefa das empresas, os quais acabam influenciando em toda a estrutura organizacional, planejamento e processos. O autor identificou os fatores políticos, tecnológicos e os consumidores, como os principais responsáveis pelas constantes mudanças do ambiente das empresas do setor médico-hospitalar, bem como, os fatores dos ambientes geral e de tarefa que mais exercem influência sobre empresas desse setor.

5. Resultados e discussões

O presente trabalho foi desenvolvido em uma empresa do setor médico-hospitalar, situada no município de Campo Mourão, PR. A empresa desenvolve quatro produtos destinados a procedimentos renais, sendo um desses produtos a “cadeira de hemodiálise” que tem uma linha de produção contínua com processos totalmente manuais.

Fazem parte do processo de produção da cadeira de hemodiálise:

- i) Recepção e inspeção da matéria-prima;
- ii) Cadastro das peças e introdução de códigos para a rastreabilidade;
- iii) Corte da espuma e plumante de diferentes tamanhos, para as variadas partes da cadeira (acento, encosto e braços);
- iv) Montagem da base da cadeira (base de ferro, molas, faixas de fibra, braços, alavanca e, outros componentes);
- v) Colagem da espuma na estrutura da cadeira;
- vi) Cobertura da espuma com o plumante e introdução da capa de couro;
- vii) Introdução de um conjunto extra de espuma revestido com couro no assento, encosto e travesseiro.
- viii) Inspeção e embalagem da cadeira.

A partir das análises realizadas através de visitas a empresa, do planejamento estratégico da mesma e diálogos com o gerente da linha de produção das cadeiras de hemodiálise, pode-se, identificar quais os fatores do ambiente geral e de tarefa que mais exercem influência sobre a empresa. Os fatores identificados no ambiente geral e no ambiente de tarefa da empresa são apresentados nos Quadros 4 e 5 respectivamente.

Quadro 4. Fatores e variáveis de cada fator do ambiente geral que mais influenciam a empresa.

Fator	Influência que as variáveis do ambiente geral exercem sobre a empresa
Tecnológico	<ol style="list-style-type: none"> i) <i>Softwares</i> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Project</i>; b. Rastreabilidade de peças; c. Planilhas de controle.
Político	<ol style="list-style-type: none"> i) Venda de Produtos para Hospitais da Rede Pública de Saúde; ii) Licitações.
Econômico	<ol style="list-style-type: none"> i) Demanda de Produtos; ii) Obtenção de matéria-prima; iii) Número de concorrentes; iv) Busca por qualidade e preços dos produtos.
Financeiro	<ol style="list-style-type: none"> i) Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDS); ii) Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP);
Legal	<ol style="list-style-type: none"> i) Legislação Municipal; ii) ANVISA; RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC N°16, DE 28 DE MARÇO DE 2013: Aprova o Regulamento Técnico de Boas Práticas de Fabricação de Produtos Médicos e Produtos para Diagnóstico de Uso In Vitro.

Quadro 5. Fatores e variáveis de cada fator do ambiente de tarefa que mais influenciam a empresa.

Fator	Influência que as variáveis do ambiente de tarefa exercem sobre a empresa
Consumidores	i) Hospitais públicos e particulares de todo Brasil; ii) Clínicas e Institutos renais da região de Campo Mourão;
Fornecedores e Matéria-prima	i) USICAMPO: ferragens e estruturas; ii) Colchões Dorme Bem: espumas; iii) SIPAPEX: plumante; iv) MUPIM: Pintura das estruturas.
Concorrentes	i) Fab Med Indústria e Comércio Ltda.; ii) Fresenius Medical Care Ltda.; iii) Khaltec Metalurgica Industrial Ltda.; iv) Meta Móveis de Metais Ind. Com. Ltda.
Grupos Reguladores	i) Anvisa; ii) Sindicato dos Trabalhadores.

A partir do levantamento dos fatores e suas respectivas variáveis que mais exercem influência no ambiente geral da empresa, observa-se que embora a mesma não disponha de muita tecnologia em sua linha de produção, uma vez que o trabalho é praticamente todo manual, observa-se o uso da tecnologia para programar, planejar e controlar a produção, de modo a evitar erros no processo, atraso das matérias-primas, atraso de entrega dos produtos, entre outros.

Para o planejamento da produção é utilizado como ferramenta o *software Project*, o qual é operado pelo gerente da produção para a emissão de ordens, controle do processo e das atividades executadas, bem como o uso de matérias primas e número de pedidos. Para garantir a qualidade de seus produtos e boa assistência aos consumidores, a empresa dispõe de um sistema de rastreabilidade de peças e do produto final, para que lotes de produtos com defeito, ou peças sejam identificados e trocados o mais rápido possível. Já para o controle dos custos da empresa são utilizadas planilhas eletrônicas para controle, essas planilhas são utilizadas principalmente pelos gerentes de venda e marketing.

Nota-se também que o fator político exerce grande influência sobre a empresa, uma vez que grande parte de suas vendas é para hospitais da rede pública de saúde, que é realizada por meio de licitações, ou seja, as vendas da empresa estão totalmente ligadas à liberação de verbas públicas e ganho de licitações, o que faz com que a demanda cresça e decresça em períodos muito curtos de tempo, causando instabilidade e incertezas a empresa.

Já o fator financeiro é bem comum a todos os tipos de empresa deste setor, já que o mercado está em constante crescimento, e as empresas tem procurado cada vez mais financiamentos para expansão das empresas e desenvolvimento de novas tecnologias.

Como citado anteriormente em relação à variável de demanda pertencente ao fator econômico, nota-se que a empresa possui uma demanda bem variada, que cresce e decresce muito rapidamente, o que faz com que a empresa execute previsões de demanda para não ser surpreendida pela falta de produtos ou ainda pelo excesso de produção e seus custos de armazenagem. Quanto a obtenção de matérias-primas, nota-se que a empresa possui certa facilidade de obtenção, uma vez que toda a matéria-prima que a mesma utiliza no processo de produção é fornecida por empresas localizadas em cidades vizinhas à Campo Mourão, o que reduz o atraso de entregas e os custos com frete. Em relação aos concorrentes observou-se que

os mesmos causam incertezas na empresa, já que estão sempre em busca de novas tecnologias para melhorarem seus processos produtivos e principalmente reduzirem seus custos, para conseguirem vender os produtos a preços mais baixos e assim ganharem as licitações.

Quanto ao fator legal a empresa tem como variáveis a legislação municipal e o “Regulamento Técnico de Boas Práticas de Fabricação de Produtos Médicos e Produtos para Diagnóstico de Uso In Vitro” imposto pelo Ministério da Saúde com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

Em relação aos fatores do ambiente de tarefa da empresa, observa-se que no fator consumidor, a maioria das vendas da empresa são realmente a hospitais da rede pública de saúde, entretanto, quando surgem novas clínicas e institutos renais ou os mesmos passam por reformas, a empresa é solicitada a apresentar seus produtos, o que geralmente leva a venda de algumas unidades da cadeira de hemodiálise.

Quanto ao fator fornecedores e matéria-prima, como citado anteriormente, a empresa dificilmente encontra dificuldades para a obtenção de matérias-primas, uma vez que já tem seus fornecedores estabelecidos, os quais são de confiança e dificilmente atrasam as entregas.

Quanto aos Concorrentes, nota-se que o crescimento do mercado faz com que a empresa tenha concorrentes espalhados por todo o Brasil. Pois, de acordo com o relato do gerente de produção da linha de produção de cadeiras de hemodiálise, quando a empresa começou a desenvolver o produto, só havia uma empresa concorrente em todo o Brasil, e em menos de dois anos já surgiram três novas empresas concorrentes, as quais estão em constante busca por novas tecnologias, de modo a aumentar a capacidade produtiva e a qualidade de seus produtos e ao mesmo tempo reduzir os preços.

Por fim, em relação às variáveis do fator grupo regulador, observou-se que a empresa procura pelo aperfeiçoamento constante de seus processos produtivos, de modo a cumprir com todas as regulamentações impostas pela ANVISA e o sindicato dos trabalhadores, que regulamenta o processo de produção, matérias-primas utilizadas, qualidade mínima, tipo de embalagem e outros fatores relacionados a empresa e a linha de produção e a mão-de-obra utilizada, respectivamente.

6. Considerações Finais

O Ambiente Geral e o Ambiente de Tarefa, exercem total influência sobre qualquer tipo de empresa, pertencente a qualquer setor, uma vez, que é o ambiente da empresa que estabelece e identifica os potenciais consumidores, concorrentes, fornecedores, grupos reguladores, condições políticas, financeiras, econômicas, entre outros.

No setor médico-hospitalar, notou-se que os Fatores do Ambiente Geral que mais exercem influência sobre a empresa são os fatores Tecnológicos e Políticos, pois os fatores tecnológicos estão relacionados a programação, planejamento e controle da produção, que são atividades essenciais para o bom desempenho da empresa, e os fatores Políticos, pois estão totalmente relacionados a demanda e as vendas da empresa.

Já no Ambiente de Tarefa, observou-se que os fatores que mais influenciam a empresa são os concorrentes, uma vez que há um grande aumento de empresas atuantes no setor médico-hospitalar que estão dispostas em conquistar o mercado consumidor pela qualidade de seus produtos e preços reduzidos; e, os Consumidores, que são as peças fundamentais de qualquer empresa.

Sugere-se como novas pesquisas a identificação dos fatores dos ambientes geral e de tarefa de empresas de outros setores, e a identificação desses fatores em outras linhas de produção do setor médico-hospitalar, bem como a relação e influência desses fatores no

planejamento estratégico, tático e operacional das empresas. Também recomenda-se a aplicação da Técnica de SWOT para identificação das ameaças, oportunidades, pontos fortes e fracos da empresa estudada, de forma a contribuir para o seu planejamento estratégico.

Referências

- ABEPRO. *Áreas da Engenharia de Produção*. 2008. Disponível em: <<http://www.abepro.org.br/interna.asp?p=399&m=424&ss=1&c=362>>. Acesso em: 09 set. 2013.
- ALBICHEQUER, C. C. H. *Elaboração de Planejamento Estratégico: estudo em uma empresa franqueadora de calçados e acessórios*. 164 f. Dissertação (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011.
- ALMEIDA, M. I. R.; ALMEIDA, F. R. Análise do Ambiente Organizacional: A Peça Chave Para o Desenvolvimento de Um Planejamento Estratégico. In: Seminários em Administração FEA – USP (VII SEMEAD). 04, 2006. São Paulo, SP. *Anais...*
- ALPERSTEDT, G. D. *et al.* Estratégias de Gestão Ambiental e Seus Fatores Determinantes: uma análise institucional. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 50, n. 2, p. 170-186, 2010.
- BAXTER, M. *Projeto de produto: guia prático para o design de novos produtos*. 2. ed. rev. São Paulo, SP: Edgard Blücher, 2000.
- CERTO, S.S. & PETER, J.P. *Administração estratégica: planejamento e implementação da estratégia*. São Paulo: Makron Books, 1993.
- CHIAVENATO, I. *Administração: teoria, processo e prática*. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- DAFT, R. L. *Organizações: Teorias e projetos*. Tradutor: Cid. Knipel Moreira. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- DALBERTO, M. *et al.* Fatores Internos e Externos Influenciam o Clima Organizacional. In: Congresso Virtual Brasileiro de Administração (VII Convibra). 2011. *Anais...* Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3469.pdf> Acesso em: 20 set. 2013.
- DREES, C. *et al.* Diagnóstico Estratégico: Análise dos Ambientes Interno e Externo de Uma Agroindústria Goiana. In: XLVI Congresso da Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural, 2008, Rio Branco, AC. *Anais...*
- FAGUNDES, F. M. *Ambientes nas Organizações e Turbulência Ambiental: Uma Pesquisa Bibliográfica*. Pág 2, 2013. Disponível em: <http://www.opet.com.br/revista/administracao_e_cienciascontabeis/pdf/n6/ambiente-nas-organizacoes-e-turbulencia-ambiental.pdf>. Acesso em: 12 de Setembro de 2013.
- GARCIA, J. R. B.; VACCARO, G. L. R. Análise do modelo de gestão de desenvolvimento de produto: o caso da melhoria de produtos em uma empresa do setor médico-hospitalar. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO, 8., 2011, Porto Alegre- RS. *Anais...* Porto Alegre - RS, 2011. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cbgdp2011/downloads/12862.pdf>> Acesso em: 05 mai. 2013.
- GULINI, P.L. *Ambiente Organizacional, Comportamento Estratégico e Desempenho Empresarial: um estudo no setor de provedores de internet de Santa Catarina*. 160 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, 2005.
- HAMPTON, D. R. *Administração Contemporânea: teoria, prática e casos*. São Paulo : McGraw-Hill, 1980.
- MALIK, A. M.; PENA, F. P. M. *Administração estratégica em hospitais*. 3º Encontro de Estudos Organizacionais – ENEO. São Paulo, 2004.
- ROMANIELLO, M. M. *et al.* *Diagnóstico do ambiente organizacional e as técnicas de prospecção do futuro*. 2009.
- SALES, J. M. *A mudança organizacional na força de trabalho do Ministério da Saúde*. 136 f. Monografia (Graduação de Administração) – Faculdade Cenecista de Brasília, Ceilandia, 2009.
- SANTANA, F. S. *et al.* *Planejamento em Saúde na Secretaria do Estado da Bahia (SESAB), Brasil: uma análise de SWOT*. 2010. Disponível em: <http://www.alass.org/cont/priv/calass/docs/2011/Sesion_V/sesion28/02-09_sesion28_1-pt.pdf> Acesso em: 21 set. 2013.