



ESTUDO DE CASO: ESTRATÉGIAS PARA O SUCESSO DA APPLE INC.

Alexander Costa Brasileiro Silva¹, André Luís Souza Trindade Rocha¹,
Luiz Miguel Lyra da Costa¹, Nicolas Ariel Macedo Santana¹,
Washington Jesus dos Santos¹

¹Escola de Tecnologias
Universidade Católica do Salvador (UCSAL)
Av. Prof. Pinto de Aguiar, 2589 Pituaçu, CEP: 41740-090
Salvador / BA, Brasil

{alexander.silva, andre.rocha, luizmiguel.costa}@edu.ucsal.br

{nicolas.santana, washingtonjesus.santos}@edu.ucsal.br

patricia.almeida@pro.ucsal.br

Resumo. A história da Apple começa nos anos 70. A partir de 1998, a Apple lançou produtos com visual minimalista e interface amigável que mudariam para sempre o setor tecnológico. Seu principal objetivo é criar produtos que enriquecem o dia a dia das pessoas. A hierarquia e os níveis de planejamento da Apple contribuíram para o seu crescimento e sucesso. A aprendizagem organizacional é um processo contínuo em que os colaboradores da empresa aprimoram suas habilidades e desenvolvem novas, além de otimizar suas tarefas. As estratégias têm sido fundamentais para o crescimento da Apple na área de sistemas de informação, permitindo que a empresa se mantenha competitiva e inovadora em um mercado dinâmico e em constante evolução.

1. Introdução

AL

A história da Apple começa nos anos 70, quando Steve Wozniak, amigo de Steve Jobs, dá início ao protótipo do que seria o Apple-I. O projeto era considerado revolucionário, já que representava a junção de uma máquina de escrever e uma televisão.[Exchange 2023] Entre anos com cenários favoráveis e outros anos em meio aos cenários áridos, a Apple também tentou formar alianças. Até que em 1996, a Apple lutava para não declarar falência. Com linhas de produtos caóticas e um sistema operacional desatualizado, continuar viva parecia cada vez mais difícil. Assim, uma das últimas estratégias da diretoria para evitar o pior foi adquirir o sistema operacional NeXTSTEP. Steve Jobs retornou a companhia, em 1997 e, logo depois, Jobs virou CEO interino. Com Jobs no comando, a partir de 1998, a Apple lançou produtos com visual minimalista e interface amigável que mudariam para sempre o setor tecnológico. Atualmente, o principal objetivo da Apple é criar produtos que enriquecem o dia a dia das pessoas. Isso envolve não apenas o desenvolvimento de

categorias de produtos inteiramente novas, como o iPhone e o Apple Watch, mas também a inovação contínua nessas categorias, tornando-se uma das marcas mais reconhecidas e coesas do mundo.

2. Hierarquia da organização e Níveis de planejamento da Apple

A hierarquia e os níveis de planejamento da Apple contribuíram para o seu crescimento e sucesso alcançados nos dias atuais, haja vista uma abordagem de estrutura organizacional que promove eficiência, clareza de visão, inovação contínua, agilidade, flexibilidade e alinhamento com os objetivos estratégicos da empresa. Segundo a revista digital Época Negócios, em matéria disponível no link Como a Apple se organiza para a inovação - Época Negócios — Empresa (globo.com)[Época 2021], a Apple é conhecida mundialmente por suas inovações em hardware, software e serviços, e deve muito de seu sucesso a estrutura funcional, cujo desenho organizacional e modelo de liderança associado foram adotados por Steve Jobs, em seu retorno a empresa como CEO, em 1997. Jobs eliminou os gerentes regionais, optando por uma estrutura funcional e fortemente verticalizada, em que os vice-presidentes seniores passaram a ser responsáveis pelas funções e não pelos produtos.[Época 2021] Desde que Jobs implementou a organização funcional, espera-se que os gerentes da Apple em todos os níveis, do vice-presidente sênior para baixo, possuam três características principais de liderança: conhecimento profundo que lhes permite se envolver de forma significativa em todo o trabalho que está sendo feito em suas funções individuais, imersão nos detalhes dessas funções e disposição para debater colaborativamente outras funções durante a tomada de decisão coletiva, conforme esclarece a revista digital Época Negócios.[Época 2021] Referidas características, somadas a liderança em escala são consideradas como grandes pilares que sustentam o protocolo operacional, tático e estratégico da empresa, como pontuaram Podolny e Hansen (2020), para subsidiar o sucesso da Apple.[Poldoni and Hansen 2020] Na parte superior da hierarquia, estão os líderes executivos, como o CEO (Chief Executive Officer), o CTO (Chief Technology Officer) e outros executivos de alto escalão. Eles são responsáveis por estabelecer a visão estratégica da empresa, definir metas de negócios e tomar decisões estratégicas relacionadas à área de sistemas de informação. Abaixo, tem-se o nível gerencial constituído pelos gerentes de nível médio, que são os encarregados por estabelecerem o planejamento tático que irá implementar as estratégias definidas pelos executivos e garantir a eficácia operacional de suas áreas. Na base da hierarquia estão os funcionários operacionais que executam o planejamento operacional, constituído das tarefas diárias relacionadas aos sistemas de informação. Isso pode incluir desenvolvedores de software, engenheiros de rede, especialistas em segurança cibernética, entre outros.



3. Aprendizagem Organizacional

A aprendizagem organizacional é um processo contínuo em que os colaboradores de uma empresa podem aprimorar suas habilidades e desenvolver novas, além de poderem otimizar suas tarefas. A aprendizagem organizacional tem um papel importante no sucesso e crescimento da Apple ao longo dos anos. A percepção do processo de aprendizagem na Apple decorre da análise de características presentes na empresa como 1- promover um ambiente em que a criatividade e a experimentação são valorizadas, o que concorre para que a empresa desenvolva produtos inovadores, isso implica em desafiar o status quo e pensar diferente[Moura 2022]; 2- coletar feedback regularmente dos seus clientes,

funcionários e parceiros, para identificar aspectos negativos de produtos e serviços que podem ser melhorados continuamente, o ideal é que o produto ou serviço atenda às necessidades reais dos clientes, não as que a empresa imagina que ele enfrenta[Moura 2022]; 3- investir no desenvolvimento dos talentos dentro da organização, possibilitando que os funcionários estejam constantemente adquirindo novas habilidades e conhecimentos relevantes para suas funções[Kayser 2018]; 4- adaptar-se rapidamente as mudanças nas preferências dos consumidores, avanços tecnológicos e tendências do setor, sendo ágil e reativa frente a novas situações, aprendendo com o ambiente externo e ajustando suas estratégias e produtos conforme necessário, ou seja, “aproxime-se dos seus clientes mais do que nunca e fique tão próximo que possa dizer a eles o que eles precisam antes deles mesmos perceberem”[Moura 2022]. Portanto, mesmo que seja um desafio criar uma mentalidade de inovação, é necessário perder o medo de arriscar-se, o que se consegue através da aprendizagem organizacional.

4. Estratégia da Organização

Ao longo dos anos, a Apple lançou produtos marcantes e inovadores. Tudo isso foi permeado por estratégias robustas que colaboraram para a criação da maior companhia de tecnologia do mundo.[Schwingel 2023] A gigante da tecnologia adotou várias estratégias ao longo dos anos para impulsionar o crescimento na área de sistemas de informação, dentre as quais 1- atualizar o design de seus dispositivos (como iPhones, iPads e Macs) quanto o sistema operacional que os alimenta (iOS e macOS), ou seja inove até alcançar o sucesso[Schwingel 2023]; 2- construir uma interconectividade entre os seus produtos e serviços, e estabelecer várias parcerias estratégicas com outras empresas de tecnologia e desenvolvedores de software para fortalecer seu ecossistema e expandir seu alcance (integração vertical)[Exchange 2023]; 3- valorizar a experiência do usuário, focando na facilidade de uso do produto e na satisfação do cliente, o que além de atrair novos clientes, também promove a fidelidade à marca e impulsiona as vendas repetidas[Schwingel 2023]; 4- utilizar estratégias de marketing criativas[Schwingel 2023]. Essas estratégias têm sido fundamentais para o crescimento da Apple na área de sistemas de informação, permitindo que a empresa se mantenha competitiva e inovadora em um mercado dinâmico e em constante evolução.

5. Considerações Finais

A história da Apple é um exemplo notável de como a paixão pela tecnologia, a ousadia em inovar e a obsessão pela experiência do usuário podem impulsionar o sucesso de uma empresa. A estrutura funcional da Apple, com foco em expertise e colaboração, garante agilidade na tomada de decisões e alinhamento estratégico. A liderança em escala, com líderes profundamente envolvidos em cada etapa do processo, contribui para a excelência operacional. A cultura de experimentação, o feedback constante, o investimento em desenvolvimento profissional e a adaptabilidade às mudanças garantem que a empresa esteja sempre aprendendo e evoluindo. A Apple é um modelo de excelência em diversas áreas, desde a engenharia de produtos até a gestão de marca. Sua capacidade de se reinventar constantemente garante que a empresa continue a prosperar. Portanto sempre há desafios para o futuro como manter a cultura de inovação, adaptar-se às mudanças no cenário tecnológico e às demandas dos consumidores e lidar com desafios éticos e sociais relacionados à tecnologia. A Apple continuará a inspirar e influenciar o mundo da tecnologia

AR

nos próximos anos. Sua história é um exemplo de que, com visão, paixão e trabalho duro, é possível alcançar o sucesso e fazer a diferença.

Referências

Exchange, B. (22 de fevereiro de 2023). Estudo de caso apple: Quais estratégias podemos replicar. In *estudo de caso publicado na internet*. Exchange Edtech LTDA. <https://www.exchangeon.com.br/blog/estudo-de-caso-apple> (acesso em 07 abr 2024).

Kayser, M. (07 de dezembro de 2018). Cultura organizacional: o que é e o que a apple tem a nos ensinar sobre esse conceito. In *texto publicado na internet*. Scopi Blog. <https://scopi.com.br/blog/cultura-organizacional-apple/> (acesso em 07 abr 2024).

Moura, A. (20 de setembro de 2022). Estudo de caso apple: como ela se tornou a maior empresa de tecnologia do mundo. In *estudo de caso publicado na internet*. G4 Educação. <https://g4educacao.com/portal/estudo-de-caso-apple> (acesso em 07 abr 2024).

Poldoni, J. M. and Hansen, M. T. (publicação oficial novembro - dezembro 2020). How apple is organized for innovation. In *texto traduzido da Harvard Business Review(HBR) e publicado na internet*. TorkCapital:RJ. <https://www.torkcapital.com.br/como-a-apple-e-organizada-para-gerar-inovacao/> (acesso em 07 abr 2024).

Schwingel, M. (22 de agosto de 2023). Estratégia da apple para se tornar a principal marca de tecnologia não corporativa. In *texto publicado na internet*. V4 Company. <https://v4company.com/blog/estrategia-da-apple#h-o-ipo-da-apple> (acesso em 07 abr 2024).

Época, N. (05 de janeiro de 2021). Como a apple se organiza para a inovação. In *matéria publicada na internet*. Revista Digital. <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2021/01/como-apple-e-organizada-para-inovacao.html> (acesso em 07 abr 2024).