

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE HORTOLÂNDIA
TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Bárbara Palomares Iglesias Feliciano
Maria Vitória Ramos Vieira
Mariana Barbosa Aureliano**

**ESTUDO DA APLICAÇÃO DE TÉCNICAS ORGANIZACIONAIS EM PEQUENOS
NEGÓCIOS**

RESUMO

O processo de organização está diretamente ligado com o funcionamento da empresa, pela execução ou elaborações de tarefas. Este trabalho teve como objetivo, melhorar os processos organizacionais de um micro empreendimento do setor de estética masculina, no município de Hortolândia, no estado de São Paulo. Metodologicamente, o trabalho foi feito com base em uma pesquisa quantitativa, tendo como forma um estudo de caso em uma barbearia. Inicialmente foi realizado diagnóstico organizacional, buscando sintetizar os problemas de organização. Foram descobertos que os principais aversivos identificados eram decorrentes de ineficiências administrativas atuais e empíricas. Com os resultados obtidos o plano proposto foi elaborado justamente para atender ao desejo do atual proprietário de organizar a empresa e proporcionar crescimento para o seu negócio. Diante da problemática, é destacado a urgência de uma correta formalização estratégica e tática, gestão de marketing e gestão organizacional por resultados.

Palavras-chave: Planejamento, Organização, Controle.

INTRODUÇÃO

De acordo com o SEBRAE as pequenas empresas buscam cada vez mais estratégias de organização administrativa para aumentar os lucros e reduzir custos, e para que isso seja possível, devem ser criados planos que permitam uma evolução constante antes que se tornem obsoletas. Tendo isso em vista, a pesquisa tem como foco principal técnicas de organização em pequenos negócios para uma microempresa de estética masculina, a barbearia do Alan, que está no mercado a mais de 4 anos. Atualmente ela conta com dois funcionários e um freelancer.

“Um dos objetivos da prática administrativa da gestão por processos é assegurar a melhoria contínua do desempenho da organização, por meio da elevação dos níveis de qualidade de seus processos de negócios” (José Osvaldo de Sordi, 2017)

Este trabalho visa entender os detalhes e propor melhorias administrativas. No decorrer do estudo foi realizado um diagnóstico organizacional, identificando e analisando os processos que compõem as dificuldades da empresa. Este diagnóstico foi feito por meio de coleta de dados através de entrevistas exploratórias e observação direta. Os dados obtidos são então, combatidos com ferramentas administrativas em resposta aos objetivos específicos do estudo.

A opinião de Koontz e O'Donnell em 2020, na qual se defende que "A administração é a coordenação de todos os recursos através do processo de planejamento, direção e controle, a fim de alcançar objetivos estabelecidos.", é a mesma que atestada neste documento, com base nisso um projeto para melhorias de problemas passou a ser desenvolvido.

O tema Aplicação de Técnicas Organizacionais em Pequenos Negócios - ODS 8 – Trabalho decente e crescimento econômico, têm como objetivo geral expor a eficácia de implementar métodos organizacionais que auxiliarão no cotidiano dos pequenos negócios. Especificamente ele visa identificar dificuldades presentes nos micros negócios; analisar como os problemas são percebidos e gerenciados pelo gestor do negócio; descrever a metodologia utilizada para um resultado idôneo; aplicar um modelo de organização adequado para o estabelecimento apresentado e

comprovar a veracidade da pesquisa e da implementação da metodologia organizacional.

A principal problemática deste assunto é que comprova a sua necessidade de ser solucionado é se os gestores de pequenos negócios estão realmente capacitados para gerir esses estabelecimentos.

Pensando nisso é levantada a questão de que a cada dia que passa o constante aumento de pequenos empreendedores se torna mais expressivo, exigindo assim que uma forma prática e eficaz de organização de negócios chegue até eles.

Um plano de negócios eficiente define como funcionara o futuro empreendimento de tal forma que haja congruência se a mesma está de acordo com os objetivos almejados. Uma organização eficiente das atividades financeiras e do fluxo de clientes, possibilita que o gestor melhore seu desempenho administrativo e organizacional.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 Contextualização – segmento/área/empresa onde será desenvolvida a pesquisa

O presente estudo será realizado em uma barbearia localizada no Jardim Sumarezinho, que está no município de Hortolândia no estado de São Paulo, que é intitulada como Barbearia do Allan. Sua história começa antes mesmo de sua criação, em 2016, Allan realizou um curso para ser barbeiro e então começou a trabalhar em uma cadeira no fundo do salão de beleza que sua mãe possuía, mas logo percebeu que os homens que atendia não se sentiam confortáveis em estar em um ambiente majoritariamente feminino. Após isso, recebeu uma proposta de um amigo que já possuía uma clientela formada para trabalhar com ele, isso ocorreu em 2017 e essa parceria durou um ano e meio.

Em 2018, decidiu abrir o seu próprio negócio mesmo tendo receio já que era muito novo e não tinha tanta experiência. Foi então que alugou seu próprio espaço que, no entanto, não era na zona comercial de seu bairro, depois de certo tempo, surgiu a oportunidade de alugar um espaço que era uma garagem localizada na avenida principal do bairro.

Com o início de 2020, veio a pandemia da COVID-19, mas Allan não se deixou abalar e usou esse período para investir em seu empreendimento até ficar como hoje.

Na situação atual, a barbearia conta com dois funcionários sendo, um fixo e um freelance que trabalha aos sábados, pois é o dia que apresenta maior fluxo de clientes.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Os pequenos negócios no Brasil ocupam um espaço muito importante na sociedade brasileira, pois além de gerarem diversos empregos também exercem uma significativa contribuição na economia do país. Como foi destacado pela SEBRAE:

As micro e pequenas empresas são as principais geradoras de riqueza no Comércio no Brasil, já que respondem por 53,4% do PIB deste setor. No PIB da Indústria, a participação das micro e pequenas (22,5%) já se aproxima das médias empresas (24,5%). (SEBRAE, 2021)

Além de sua contribuição na economia esse também é um setor que está em expansão e vem mostrando uma enorme capacidade de maior crescimento e desenvolvimento; “Segundo o IBGE, no último trimestre de 2022, o Brasil registrou cerca de 25,7 milhões de trabalhadores autônomos. O número é um recorde histórico” (REVISTA APÓLICE, 2023).

Por ser uma área diversificada um fator capaz de diferenciar diferentes estabelecimentos é sua capacidade de administrar e gerir o mesmo. Isto para alguns espaços é uma grande dificuldade, já que, alguns de seus criadores não possuem formação administrativa ou em gestão e organização empresarial, pois abriram seu empreendimento por necessidade ou ainda um sonho pessoal.

Baseado nisso, torna-se relevante o estudo de técnicas organizacionais e administrativas que sejam aplicáveis a este público. De acordo com o Maximiano, “Administração é uma atividade comum a todos os empreendimentos humanos (família, negócios, governo), que exigem algum grau de planejamento, organização, comando, coordenação e controle”.

Se faz necessário ainda, a seguinte citação,

Administrar é um trabalho em que as pessoas buscam realizar seus objetivos próprios ou de terceiros (organizações) com a finalidade e alcançar as metas traçadas. Dessas metas fazem parte as decisões que formam a base do ato de administrar e que são as mais necessárias. (MAXIMIANO, 2007, p. 3)

Para se destacar em um mercado cada vez mais concorrido é necessário buscar formas para elevar o nível da qualidade operacional e organizacional de seus serviços, isso é um processo importante para a ascensão de uma empresa, neste sentido é essencial citar Hammer e Champy (1994), que falam sobre o fato de o processo ser o conjunto de diversas tarefas e atividades que tem um único objetivo a ser alcançado.

2.3 METODOLOGIA

Roesch (1999) considerando que a diferença da pesquisa qualitativa para a quantitativa está na utilização de conceitos amplos sobre o tema estudado e não só em quantificações, e com o andamento do estudo os dados e conceitos vão se afirmando ou não. Essa diferença se constitui na,

[...] ênfase na perspectiva do indivíduo pesquisado. Enquanto na pesquisa quantitativa o pesquisador parte de conceitos a priori sobre a realidade, o pesquisador qualitativo sai a campo não estruturado, justamente para captar as perspectivas e interpretações das pessoas. Neste caso, a reflexão teórica ocorre durante ou quase no final do processo de coleta de dados (ROESCH, 1999, p. 125).

Em primeiro momento foram utilizados instrumentos de pesquisa quantitativa revistas e sites que abordam a organização administrativa e também foi aplicado um questionário relacionado a empresa de alguns microempreendedores.

As informações foram coletadas através de um questionário realizado no Google Forms, buscando sintetizar informações pertinentes para o resultado da pesquisa, onde se obteve gráficos informativos focados exclusivamente no individual de cada empresa.

Entende-se que a natureza dessa pesquisa é: investigar os possíveis problemas organizacionais na barbearia do Allan, levando em consideração o descrito acima e algumas leituras sobre o tema estudado

Seguindo de encontro ao tema, Roesch (1999) frisa que o papel do pesquisador é observar as experiências e interpretações, levando em consideração as percepções pessoais vividas por cada indivíduo.

De acordo com os levantamentos, 80% dos microempreendedores que responderam à pesquisa não têm treinamento na área administrativa, o que demonstra que muitas vezes às falhas cometidas dentro de setores como o financeiro, marketing,

jurídico, estoque e relação empregado e empregador, são resultado de uma falta de planejamento e conhecimento administrativo, seja ele prático ou teórico. A empresa cujo fruto desse trabalho, de acordo com a pesquisa faz parte dos 40% que hoje tem maior dificuldade com a área de marketing e também dos 80% que ao pensar em tirar o empreendimento do papel não realizou um planejamento administrativo afim de abrir o negócio nas melhores condições, visando o crescimento dentro do eixo empresarial que contempla seu micro empreendimento individual.

Após os resultados obtidos, foram feitas análises das limitações e dificuldades que atrapalham o desenvolvimento e organização da Barbearia do Allan, pautando principalmente os aspectos que representam forças, fraquezas, oportunidades e ameaças para o empreendimento.

Com finalização da etapa foi pretendido alcançar o objetivo deste trabalho: Realizar o estudo da aplicação de técnicas organizacionais na Barbearia do Allan.

2.4 SITUAÇÃO ATUAL

No início da pesquisa, antes da implementação das técnicas organizacionais no estabelecimento em questão, foram observadas dificuldades principalmente na área de marketing. Sendo possível relacionar esses problemas com a falta de organização que ainda se mostrava presente. Isso dificultava o atendimento aos clientes, uma vez que não se sabia quantas pessoas se sentiam satisfeitas com o atendimento e passavam a ser uma clientela fiel

Até o mês de agosto, o dono do estabelecimento afirmava que sua maior dificuldade é o fato de não conseguir se planejar para a divulgação de seu empreendimento nas redes sociais. Isso ocorre principalmente pelo fato de estar em uma rotina sempre muito cheia, pois está no processo de realização de alguns cursos para aperfeiçoar e aprender novas técnicas para melhor atender seus clientes.

O fluxo de clientes em um dia cheio de uma barbearia pode chegar até 30 atendimentos, mas com a desorganização do estabelecimento este número não passava dos 20. Com a implementação de uma agenda isso mudou, e agora com os resultados já observáveis, o número de atendimentos chega em até 35.

2.5 SITUAÇÃO PROPOSTA

Os dados coletados por meio de pesquisa descrevem às maiores dificuldades da empresa usada para o estudo, sendo elas o marketing e a dificuldade de organizar a rotina para manter a constância de postagens nas redes.

Para solucionar os problemas vislumbrados no item acima, foram propostas algumas medidas, tais elas como: realizar uma análise de mercado para adquirir ciência dos outros estabelecimentos no ramo e então se mostrar diferente dos atuais concorrentes. Também foi pensado em se fazer um estudo das melhores ferramentas para ajudar impulsionar o perfil da empresa em redes sociais, para assim identificar se este problema tem ligação a outras áreas do empreendimento, como por exemplo o possível aumento do fluxo de clientes que chega à barbearia.

O mundo tem entrado em constante evolução, sendo assim necessário utilizar uma ferramenta que além de aproximar o empreendedor de seu cliente, e facilitar o acesso do público a informação do estabelecimento ajuda na promoção do negócio impulsionando o seu crescimento.

O Linktree é uma ferramenta que cumpre esse papel, sendo eficaz para pequenos e grandes empreendimentos, ela funciona através de links de direcionamento, que automaticamente direciona os clientes para diferentes páginas do comércio. Isso faz com que o acesso à informação seja mais ágil e eficaz, tornando simples e fácil obter as principais informações, para conhecer a barbearia e então agendar um horário.

Também foi criado um planejamento através de uma agenda digital, desta forma ao olhar a agenda, já é possível visualizar os compromissos do dia e as postagens a serem feitas. Com essa iniciativa torna-se mais fácil manter a organização na empresa, possibilitando que não haja nenhuma sobrecarga a nenhum funcionário.

Após as soluções apresentas o estabelecimento passará a superar essas dificuldades, realizar as melhorias indicadas e assim melhorar seu desempenho em um todo.

2.6 RESULTADO

A partir das pesquisas realizadas e a metodologia escolhida para a resolução dos problemas encontrados dentro da Barbearia do Allan, tornou-se possível observar a evolução obtida durante o processo e as melhorias que foram realizadas.

Com os métodos organizacionais colocados em prática o fluxo de clientes e a qualidade no atendimento teve grandes um aumento em 40%. O linktree utilizado nas redes sociais do estabelecimento melhorou a forma de agendamento e propagação de informações referentes a barbearia. A agenda de atendimentos e compromissos permitiu o melhor encaixe de horários e uma porcentagem menor de tempo de espera ao chegar na barbearia.

3 CONCLUSÃO

O estudo da aplicação de técnicas organizacionais dentro dos pequenos negócios é algo essencial para os pequenos empreendedores, visto que é através dele que novos métodos e abordagens para resolução de problemas surge.

A organização é uma das chaves primordiais para o sucesso de um empreendimento, o principal objetivo do presente trabalho é atestar isso. Com o uso de técnicas organizacionais se torna mais fácil identificar um problema e então resolvê-lo, como mostrado de forma prática dentro da Barbearia do Allan.

Com o problema identificado e uma pesquisa de estratégia feita, o empreendedor estará pronto para implementar a melhor opção para solucionar aquilo que o está prejudicando de alguma forma. Como exemplo temos a metodologia utilizada para resolver o problema com a organização das redes sociais e da agenda geral da Barbearia do Allan.

Com resultados muitos satisfatórios, como por exemplo, o aumento no número de atendimentos e aumento nas postagens da barbearia; pode-se observar a relevância e importância de continuar estudando outras vertentes sobre esse tema e sua aplicação. Como citado anteriormente os micros empreendedores vêm crescendo cada vez mais no Brasil, sendo assim de extrema relevância investir nesse setor e em abordagens que os ajudem a se desenvolver cada vez mais.

Conclui-se então que, assim como defendido pelo SEBRAE, “A organização da sua empresa é fundamental para o funcionamento dos processos e para o crescimento”. Sendo assim de importância imprescindível para o bom desempenho em empresa.

REFERÊNCIAS

DUTRA, Luiz Gustavo. **Aplicação de Diagnóstico Organizacional: um melhoramento do processo de produção de uma barbearia**. 2017. Trabalho de Conclusão de curso - Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 2ªed. São Paulo: Atlas, 1999. 125 p.

Referências de artigo e / ou matéria de jornal em meio eletrônico

COHEN, Mirian Miranda; HENDRISCHKY, Miriam Elizabeth; JORGE, Marcelino José. **Gestão por processos, alinhamento estratégico e agenda 2030**. Universidade Federal Fluminense, 23 de out. de 2021. Disponível em <<https://www.redalyc.org/journal/4417/441769583008/html/>> Acesso em 05 de abr. de 2023.

ODS 8. **Objetivo de Desenvolvimento Sustentável | As Nações Unidas Brasil**. Art; sobre o nosso trabalho para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil, ago. de 2015. Disponível em <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>> Acesso em 23 de fev. de 2023.

CQCS,

SEBRAE; **Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil**. 2021. Disponível em <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD>> Acesso em 30 de mai. De 2023.