

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

ESTUDO DAS PRÁTICAS ORGANIZACIONAIS NA ESCOLA DE IDIOMAS HEY PEPPERS DE SANTA ROSA¹

Bruno Nonnemacher Büttendender².

¹ Pesquisa realizada na disciplina de Práticas Organizacionais

² Aluno do Curso de Administração, Unijuí Campus Santa Rosa.

Introdução

O presente estudo trata da investigação das práticas organizacionais adotadas pela Escola de idiomas Hey Peppers de Santa Rosa nas áreas de marketing, finanças, gestão de pessoas, produção e comportamento organizacional.

A Escola de Inglês Hey Peppers! é uma empresa do ramo de escola de idiomas que possui um perfil bastante inovador.

Devido à grande aceitação do mercado com a Escola Hey Peppers, é muito importante a análise dos setores sugeridos sobre ela, de forma a diagnosticar possíveis dificuldades e ou oportunidades que essa possa encontrar.

O estudo versa sobre a dinâmica organizacional que se estabelece na interface das áreas funcionais de planejamento organizacional, de produção e operações, de finanças, de marketing e de gestão de pessoas sob o impacto das variáveis do meio social e das dimensões indivíduo-grupo-sistema organizacional, tratadas no comportamento organizacional na escola.

Para isso, busca apropriar-se dos estudos feitos nos componentes curriculares para dali abstrair os elementos vistos em tais estudos, além de retomar as bases teóricas de tais componentes para proceder a análise do diagnóstico sistêmico. Descrever a dinâmica organizacional que se estabelece na interface das áreas funcionais de planejamento organizacional, de produção e operações, de finanças, de marketing e de gestão de pessoas sob o impacto das variáveis do meio social e das dimensões indivíduo-grupo-sistema organizacional, tratadas no comportamento organizacional na organização em estudo, além de versar sobre as interfaces, potencialidades e fragilidades que se estabelecem, relacionando-as com argumentação teórica.

Metodologia

A pesquisa foi realizada por meio de entrevista com o proprietário e fundador da organização. Foi feito nesse momento uma retomada das bases teóricas daqueles componentes curriculares anteriormente citados, para proceder a análise do diagnóstico sistêmico a ser procedido.

Para descrever a dinâmica organizacional, foi feita uma pesquisa bibliográfica, documental e entrevista. A pesquisa bibliográfica foi necessária para fins de revisão de alguns conceitos teóricos visando clarear ou esclarecer as bases referenciais do trabalho a ser desenvolvido. A entrevista foi realizada com os responsáveis da unidade de Santa Rosa, Felipe Diesel, na segunda quinzena do mês de Outubro.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

Para descrever as interfaces e potencialidades foi feita uma relação da fundamentação teórica dos estudos anteriores realizados com os dados coletados na empresa.

Resultados

Atualmente, o diferencial competitivo da Hey Peppers se destaca na venda de não exclusivamente o curso de uma língua estrangeira, mas também da experiência positiva. A organização foca constantemente no bem estar dos clientes e colaboradores, desenvolvendo diversas atividades que envolvem estes, proporcionando aos mesmos experiências positivas.

Apesar da alta concorrência regional no ramo de escolas de idiomas, a Hey Peppers é a única que trabalha com uma metodologia oposta à tradicional, onde os livros e materiais didáticos servem apenas como suporte e ferramentas durante o processo de aprendizado, auxiliando as diversas outras atividades dispostas pela organização, tratando sempre de identificar o estilo de aprendizagem de cada um dos alunos para focar nestes a melhor aula possível.

A escola apresenta o compromisso de formar cidadãos, sendo o inglês uma parte desse processo. Dominar um outro idioma, como inglês, alemão ou qual seja, é fundamental para se alcançar novas oportunidades e contatos, ampliando conhecimentos e fazendo novos amigos. A escola Hey Peppers oferece tudo isso, focando sempre em um destino comum, o do aprendizado e resultado, como apresenta o gestor da organização.

A Escola Hey Peppers de Santa Rosa conta hoje com 20 colaboradores, atuando como professores e/ou área administrativa. Quanto à contratação de pessoas, o que acontece é uma análise curricular dos candidatos, e posteriormente uma conversa com um dos gestores da organização, visando identificar o perfil do possível colaborador para assim encaixa-lo da melhor forma possível dentro da organização. É sempre exigido que estes possuam uma experiência didática e, alguma formação voltada à sua função dentro da organização, por presar pela qualidade do ensino, sendo esse um atributo bem perceptível frente à concorrência.

a estrutura física da escola se dá da seguinte forma, possui 8 salas de aula, uma secretaria, uma cozinha, a sala dos gestores (algumas vezes usadas como sala de aula) e ainda uma área externa com piscina e churrasqueira, onde são realizados eventos de integração entre colaboradores e alunos, a sala dos professores e um laboratório de informática.

Para um melhor rendimento das aulas, a empresa adquiriu e trabalha com quatro quadros interativos. Estes quadros interativos tornam as aulas mais dinâmicas e divertidas, facilitando no processo de aprendizagem dos alunos. As aulas ocorrem no períodos de manhã, tarde e noite, sendo que a maioria se concentra nas tardes e noites, com duração de 2 horas. Para que os alunos possam se adaptar melhor, existe à disponibilidade de aulas VIP's, que são individuais, e ocorrem no momento de preferência do aluno. Para além disso, são disponibilizados aos alunos diversos clubes, de incidência semanal, cada u com um propósito diferente, mas focando sempre o aprendizado, os clubes de conversação, que ocorrem duas vezes por semana e por fim, a possibilidade de recuperação de conteúdo caso o aluno falte uma aula e à justifique, sem custos adicionais.

O material didático usado pela empresa é importando e é fornecido por universidades de outros países, como a Universidade de Cambridge, e são escolhidos e controlados pelos gestores da organização, visando sempre o melhor resultados.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

De acordo com Las Casas (2008), existem quatro fatores principais para que haja a comercialização de um produto ou serviço, e estes são ter um produto, estabelecer um preço, decidir sobre um sistema de distribuição e promover o produto. Tais elementos formam a base da comercialização e são conhecidos como o composto de marketing, conceito desenvolvido na década de 50 do século passado, modificado mais tarde de uma forma mais simplificada, sendo definidos como 4P's: Produto, Preço, Ponto-de-venda e Promoção.

O "P" de produto da Escola Hey Peppers são os cursos de Inglês e Alemão, e tem como público alvo adolescentes e jovens adultos (tal que a maioria dos alunos tem até 25 anos de idade). Considerando o "P" de praça, a escolha do local de funcionamento da empresa foi escolhido considerando a visibilidade do público, e a distância da concorrência, pois das diversas escolas de idiomas existentes em Santa Rosa, seis estão localizadas na rua Santa Rosa. A escola está localizada na cidade de Santa Rosa mas atende à alunos de diversas outras cidades da região.

No que diz respeito ao "P" de Promoção de venda do produto, a escola se utiliza mensalmente da divulgação em revistas, propagandas de rádio, outdoors, Facebook e em alguns momentos, propagandas na televisão. A escola foca a divulgação em três rádios locais, três revistas, jornais e uma emissora de televisão.

Segundo apontado por Rigon e Kuhn (2011) apud Matarazzo (1994) descreve que "as demonstrações financeiras fornecem uma série de dados sobre a empresa, de acordo com as regras contábeis. A análise de balanços transforma esses dados em informações e será tanto mais eficiente quanto melhor para a tomada de decisão.

Levando como base os controles contábeis da empresa, que funcionam de maneira terceirizada, a empresa projeta seu planejamento financeiro e faz sua tomada de decisões. O monitoramento destas atividades financeiras é realizado mensalmente e semestralmente pelo escritório de contabilidade contratado pela organização, e é feito pelos gestores semanalmente.

Quando estuda-se o comportamento organizacional, tem-se como finalidade maior explicar, controlar e prever o comportamento humano. Uma vez que a explicação se volta para os fatos passados numa tentativa de corrigi-los ou aprimorá-los, a previsão se volta para fatos futuros, gerando uma tentativa de criar o ambiente mais propício para a tomada de decisões acertadas. No que se refere ao controle, tem-se como meta a eficácia no trabalho através das técnicas que interferem no comportamento dos indivíduos, desenvolvendo com isso, discussões acerca da ética de tais ações.

A empresa trabalha de uma maneira diferente da tradicional, não apresentando uma hierarquia em seu organograma. Todas as áreas funcionam interligadas. O empresário Felipe Diesel, é o gestor principal da empresa. Além do gestor, existem uma coordenadora pedagógica e uma auxiliar pedagógica que são responsáveis pelo andamento das aulas e dão suporte aos professores. Esses mesmos professores que respondem às pedagogas das escola, também trabalham de maneira interligada com a área de gestão de pessoas, que é ligada junto com a supervisão de vendas ao setor administrativo. Por fim, os professores remetem-se às pedagogas e à gestão de pessoas, enquanto o administrativo presta contas à supervisora de vendas e à responsável pela gestão de pessoas. Esses 3 cargos por sua vez (Coordenador Pedagógico, Supervisor de Vendas e Coordenador da Gestão de Pessoas), respondem ao gestor Felipe Diesel, de acordo com o organograma em anexo.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

Em função da necessidade de avaliar a situação da empresa em seu ramo de atuação, assim como, do entendimento da razão de sua posição, pontos fracos e fortes a serem visualizadas, as ameaças e oportunidades que devem ser levantadas, é que surgem ferramentas gerenciais de análise capazes de caracterizar a estrutura competitiva de uma organização, dentre elas, pode-se citar a Matriz SWOT (ALVES et al, 2007).

Na escola de idiomas Hey Peppers, identificam-se alguns fatores dentro dos conceitos da Matriz SWOT. Os mais importantes fazem referência dentro das forças da organização, ao fato de ela ser a pioneira nesse novo nicho de venda de “diversão ligada ao aprendizado” e ainda não possuir concorrentes diretos nesse âmbito. O grande número de alunos gera uma estabilidade para a organização que assim como a confiança e aceitação que vem recebendo do mercado são de grande importância. Para além disso, reforça-se a importância da estrutura física e do atendimento como pontos fortes.

Como pontos fracos, ainda no ambiente interno da organização, devido ao fato de ser uma empresa nova, com pouco mais de dois anos, complica-se a identificação de tais, apesar de a rotatividade profissional dentro da organização ser algo de grande incidência. Muitos dos colaboradores não passam mais de 2 anos na escola, o que gera um custo muito alto de treinamento profissional e preparação para o desenvolvimento de cada cargo em especial.

No que diz respeito ao ambiente externo da organização, pode se identificar como oportunidades, a abertura de novas franquias na região, hoje totalizando sete escolas na região, porém com uma procura muito alta de outros empresários interessados na abertura de novas franquias em outras cidades. Outra oportunidade passa a ser a disponibilidade de outros cursos, tal que a organização começou oferecendo apenas os cursos de inglês e hoje já trabalha com preparativos específicos para proficiência, além do curso de alemão e de um curso de programação de jogos de computador.

Quanto ao mapa das interfaces desenvolvido para a empresa a escola tem como de baixa importância, mas ao mesmo tempo, baixa qualidade, a falta de estacionamento próprio. Na parte que diz respeito à baixa importância mas excelente qualidade, encontramos as opções extra classe oferecidas pela escola.

O que a escola traz que apresenta grande importância e ao mesmo tempo grande qualidade, se destaca pela qualidade dos cursos e serviços prestados ao mercado, tal que a escola é pioneira tanto no método de suas aulas quanto em alguns dos cursos como a programação de computador e as aulas preparatórias para a proficiência, e no que diz respeito ao acompanhamento pedagógico. Por fim, na parte que diz respeito às prioridades da empresa, encontram-se três diferentes pontos: 1) Como a escola apresenta seu método de ensino focado na conversação, os alunos com aprendizado analítico acabam tendo mais dificuldades muitas vezes devido ao fato de que não é esta a proposta de ensino da escola, então, busca-se hoje, encontrar um termo estável que possa abranger tanto a ênfase na conversação quanto às diferentes habilidades de aprendizado que os alunos possam ter, sem se tornar com isso uma escola regular, ou seja, mantendo a ideia da Hey Peppers.

Conclusão

O trabalho realizado proporcionou conhecer as mais diversas áreas da empresa Hey Peppers English is Cool de Santa Rosa, tendo como base teórica conceitos de diferentes áreas.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

Mesmo não tendo um gestor formado na área de administração, a empresa se utiliza de muitas ferramentas de gestão de empresas, tendo também a assessoria de outras empresas para qualificar ainda mais a gestão. A gestão de uma empresa tem que estar constantemente se atualizando diante de um mercado em que a velocidade das mudanças é cada vez maior, analisando os fatores estudados, a empresa se apresenta bem estruturada e percebe-se que seu quadro funcional está alinhado com os objetivos da organização.

Pode-se identificar tanto na organização quanto nos gestores, um perfil bastante inovador e empreendedor, uma vez que a escola cria um nicho novo e usa desse como seu mercado de atuação, que é não só a venda de cursos de inglês, mas a venda de boas experiências condicionados ao resultado.

Referências Bibliográficas

- ALVES, OLIVEIRA NETO. Aplicação do modelo e análise SWOT. Ed 1. Goiânia: 2007. DAFT, Richard, L. Organizações: Teoria e Projetos. 2 ed. São Paulo Cengage Learning, 2008.
- FEE – Fundação de Economia e Estatística, Corede Fronteira Noroeste. Disponível em <http://www.fee.tche.br/sitefee/pt/content/resumo/pg_coredes_detalhe.php?corede=Fronteira+Noroeste> Acesso em 21 de outubro de 2012.
- GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- JUNIOR, Ney Izaguirry de Freitas, Proposta de Metodologia de Implantação de Planejamento Estratégico com o uso das Dimensões do Sistema de Avaliação SINAES: um estudo de caso. Dissertação de Mestrado – Santa Maria 2009.
- KOTLER, Philip. Administração de Marketing – Análise, Planejamento, Implementação e Controle. 5ª Ed. Atlas S.A. São Paulo.1998.
- KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary, Princípios de marketing, 9 ed, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi, Administração de marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira, São Paulo: Atlas, 2008.
- MATARAZZO, Dante C. Análise financeira de balanços. São Paulo: Atlas, 1994. MCDONALD, Malcolm. Plano de Marketing: Planejamento e Gestão estratégica: como criar e implementar. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004
- VERGARA, Sylvia, Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 3.ed. São Paulo, Atlas, 2000.
- RIGON, Cleide Marisa. KUHN, Ivo Ney ANÁLISE FINANCEIRA. Ijuí: Unijuí, 2011.
- ROCKEMBACK, Claudia Werle, Slides de aula de gestão de pessoas I. Unijuí, 2009. SILVEIRA, Henrique. SWOT. IN: Inteligência Organizacional e Competitiva. Org. KiraTarapanoff. Brasília. Ed. UNB, 2001.
- TEIXEIRA, Enise Barth, ZAMBERLAN, Luciano, RASIA, Pedro Carlos Pesquisa em administração. Ijuí, Unijuí, 2009.