



Estruturação Organizacional para gestão de processos em uma distribuidora de produtos de higiene e limpeza

Laís Novaes Pillar de Oliveira Castro², Gabriella Viana dos Santos Arueira¹

Aluno de Voluntário – Curso de Administração; (2) Pesquisadora Orientadora - Laboratório de Gestão de Negócio –LABGEN/ISECENSA – Curso de Administração - Institutos Superiores de Ensino do CENSA – ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil

Cada vez mais as organizações buscam maior agilidade e rapidez em seus processos para se tornarem competitivas no mercado em constantes mutações e transformações. Cabe à estrutura organizacional se adequar às constantes mudanças para manter a competitividade e sobrevivência no mercado. O que se percebe, num cenário extremamente competitivo, é que a falta de organização sempre está atrelada a outros limites na gestão de uma empresa, como por exemplo a ausência de uma estrutura hierárquica, modelo de negócio difuso e falta dos controles internos das tarefas e atividades da equipe. Além disso, pequenas empresas não costumam ter um portfólio de produtos e serviços bem definidos o que impacta diretamente na abordagem ao cliente e consequentemente na geração de resultados desta empresa. Portanto, percebe-se também a necessidade de uma consolidação do portfólio de produtos e serviços alinhado ao modelo de negócio da empresa. A Estruturação Organizacional é essencial para que as pessoas consigam entender a dinâmica da organização. Dessa forma, elas podem visualizar melhor seus papéis os impactos que as suas ações e decisões causam no todo. Assim, fica mais fácil compreender o desempenho das atividades e seus reflexos na estratégia e nos resultados do negócio. Neste trabalho apresenta-se um modelo de Estruturação Organizacional para empresas do setor de distribuição de produtos de higiene e limpeza baseado em um estudo de caso da empresa XPTO. Para isso, esta pesquisa definiu três etapas para validação do modelo proposto, primeiro foi aplicado a ferramenta CANVAS para criação do modelo de negócio, após o modelo definido foi realizado a departamentalização do negócio a fim de descrever a hierarquia de comando dentro da organização. Como última etapa foi realizada uma investigação do macro fluxo do negócio a fim de propor num melhor fluxo e implementá-lo para melhor desempenho do modelo de negócio. A partir das etapas descritas foi definida a Estrutura Organizacional da empresa, na qual foi possível alocar as pessoas de acordo com suas competências, assim como, desenvolvendo suas habilidades latentes, pois uma estruturação organizacional teve como propósito eliminar o que não agregava valor ou atrapalha processos. Com o desenho do macro fluxo do negócio, após sua aprovação pela gestão e implementação na rotina do dia a dia, foi possível corrigir e melhorar o desempenho de todas as partes envolvidas, diminuindo inclusive seus custos, melhorando a motivação das pessoas e o desempenho de seus gestores. Portanto, este trabalho conseguiu aperfeiçoar e corrigir as rotinas e processos que geravam retrabalho e baixa percepção de valor do negócio gerando uma mudança no desempenho das pessoas e na cultura organizacional. As entregas pontuais para a solução da problemática desta pesquisa foram: Estrutura de Organograma de Hierarquia; Organograma de Departamentalização por função; Modelo de negócio e portfólio; Políticas e procedimentos; e Macro fluxo do processo de negócio da empresa estudada.

Palavras Chave: Estrutura Organizacional, Gestão de Processos e Distribuidoras.

Instituição de Fomento: ISECENSA.

Organizational Structuring for management of processes in a distributor of hygiene and cleaning products

Laís Novaes Pillar de Oliveira Castro¹, *Gabriella Viana dos Santos Arueira²*

Aluno de Voluntário – Curso de Administração; (2) Pesquisadora Orientadora - Laboratório de Gestão de Negócio –LABGEN/ISECENSA – Curso de Administração - Institutos Superiores de Ensino do CENSA – ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil

More and more organizations seek greater agility and speed in their processes to become competitive in the market in constant mutations and transformations. It is up to the organizational structure to adapt to constant changes to maintain competitiveness and survival in the market. What is perceived, in an extremely competitive scenario, is that the lack of organization is always linked to other limits in the management of a company, such as the absence of a hierarchical structure, diffuse business model and lack of internal controls of tasks and team activities. In addition, small companies do not usually have a well-defined portfolio of products and services, which directly impacts the approach to the customer and, consequently, the generation of results for this company. Therefore, there is also a need to consolidate the portfolio of products and services in line with the company's business model. Organizational Structuring is essential for people to be able to understand the dynamics of the organization. In this way, they can better visualize their roles and the impacts that their actions and decisions cause on the whole. This makes it easier to understand the performance of activities and their impact on strategy and business results. This work presents an Organizational Structuring model for companies in the hygiene and cleaning products distribution sector based on a case study of the company XPTO. For this, this research defined three steps for validation of the proposed model, first the CANVAS tool was applied to create the business model, after the defined model, the business departmentalization was carried out in order to describe the command hierarchy within the organization. As the last step, an investigation of the macro flow of the business was carried out in order to propose a better flow and implement it for better performance of the business model. Based on the steps described, the Organizational Structure of the company was defined, in which it was possible to allocate people according to their skills, as well as developing their latent skills, since an organizational structure aimed to eliminate what did not add value or hinder processes. With the design of the macro flow of the business, after its approval by the management and implementation in the day-to-day routine, it was possible to correct and improve the performance of all the parties involved, even reducing its costs, improving people's motivation and the performance of their managers. Therefore, this work managed to improve and correct the routines and processes that generated rework and low perception of business value, generating a change in people's performance and in the organizational culture. The punctual deliveries for the solution of the problematic of this research were: Hierarchy Organogram Structure; Departmental organization chart by function; Business model and portfolio; Policies and procedures; and Macro flow of the studied company's business process.

Keywords: Organizational Structure, Process Management and Distributors.

Support: ISECENSA.