

Até os ratos sabem!

Análise Organizacional baseada no filme “Ratatouille”

*Bruno Xavier da Silva*¹

*Nalígian Ferreira Barbosa*¹

*Nathália Arcindo dos Santos*¹

*Tâmara de Souza Paulino*¹

*Luciane Albuquerque Sá de Souza*²

RESUMO

O presente artigo trás uma análise organizacional baseada no filme Ratatouille (da Disney Pixar), abordando conceitos pertinentes a Gestão dos Processos e Sistemas, como estrutura organizacional, formal e informal, liderança, objetivos e inovação. O objetivo principal do artigo é analisar a importância da gestão dos processos e sistemas para a administração dos negócios em geral, e o seu reflexo nas atividades administrativas, influenciando no resultado final, esperado pelas organizações.

Palavras-chave: análise organizacional, liderança, objetivos, inovação

INTRODUÇÃO

Os universitários sempre se vêm obrigados a fazerem análises de teorias e conceitos, a partir de livros e mais livros, páginas e mais páginas, que de forma rotineira, deixa esse tipo de trabalho cansativo e estressante. Mas, se essa mesma análise for feita de forma diferente, tende a tornar o trabalho mais prazeroso. Desta forma, nos propomos a analisar os conceitos norteadores da Gestão de Processos e Sistemas, tendo com base os elementos existentes no filme Ratatouille, produzido pela Pixar filmes. A película traz uma animação da Disney que conta a história de um rato que sonha em se tornar um grande

¹ Graduandos do Curso de Administração do IESP – Instituto de Ensino Superior da Paraíba.

² Professora Mestra do Curso de Administração do IESP (orientadora do artigo).

chef de cozinha francês. A maior parte do filme se passa em um restaurante, e é neste ambiente administrativo que identificamos os conceitos da Gestão de Processos e Sistemas.

Desde modo, o presente artigo surge com a finalidade de analisar conceitos como estrutura organizacional, liderança, estruturas formais e informais e objetivos, entre outros. Em suma, o presente trabalho procura mostrar de forma objetiva, a partir da análise do filme *Ratatouille*, que a Gestão dos Processos e Sistemas é de fundamental importância para o desenvolvimento das atividades administrativas.

Este estudo trará por base, conhecimentos históricos e científicos que, por sua vez, confrontados unicamente com a análise do filme *Ratatouille*, fortaleçam a compreensão e aceitação dos conceitos pertinentes à Gestão de Processos e Sistemas.

0 FILME

Produzido pela Pixar Animation Studios e distribuído pela Walt Disney Pictures, *Ratatouille* é um filme de animação americano, com direção de Brad Bird, produção de Brad Lewis e roteiro de Brad Bird e Jim Capobianco. O filme foi lançado em junho de 2007, e ganhou o Oscar como melhor filme de animação em 2008.

O longa-metragem *Ratatouille*, é do gênero animação e comédia, com 118 minutos de duração e elenco principal constituído por:

- ✓ Patton Oswalt
- ✓ Lou Romano
- ✓ Peter Sohn
- ✓ Brad Garret
- ✓ Janeane Garofalo
- ✓ Ian Holm
- ✓ Brian Dennehy
- ✓ Peter O'Toole

O filme conta a história de Remy, um rato que sonha em ser um grande chef de cozinha francês, mesmo que isso vá contra o desejo de sua família e do explícito problema de chef de cozinha ser uma profissão totalmente inapropriada para roedores. O Restaurante *Gusteau's* é o ambiente onde se passa a maior parte da trama, e logo constitui um

ambiente administrativo, pronto para ser analisado. Nele encontramos a falta ou presença de elementos importantes na Gestão de Processos e Sistemas de qualquer ambiente administrativo, independente de qual seja o segmento do negócio.

OBJETIVOS

Objetivos gerais

Esta pesquisa não surgiu por acaso. Ela tem como objetivo principal, analisar a importância da gestão dos processos e sistemas para a administração e o seu reflexo nas atividades administrativas, a partir do filme *Ratatouille*. Em outras palavras, mostrar ao administrador como é positivo inserir a gestão de processos e sistemas em seus negócios.

Objetivos específicos

- Identificar os conceitos da Gestão de Processos e Sistemas, existentes no filme *Ratatouille*;
- Relatar tais conceitos existentes no filme, fundamentando-os teoricamente;
- Mostrar a dificuldade encontrada pelo administrador, quando não é feita uma boa gestão dos processos e sistemas.

METODOLOGIA

O presente estudo pode ser caracterizado como uma pesquisa qualitativa definida por Minayo (2007) como uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito, que não pode ser traduzido em números, sendo o sujeito representado pelo filme *Ratatouille* e o mundo real pelas organizações empresariais. Além disso, é classificada como uma pesquisa de cunho indutivo, ou seja, processo mental que, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas.

Esta análise tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o assunto desenvolvido na disciplina de Gestão de Processos e Sistemas, com vistas a torná-lo mais explícito, aprimorando as ideias e a compreensão do tema, vindo a tornar-se uma pesquisa bibliográfica que, segundo Gil (2009), é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, formando uma visão geral sobre

os conceitos encontrados no filme. Logo, tem-se uma visão geral sobre os assuntos mais relevantes estudados na disciplina de Gestão de Processos e Sistemas.

TEMAS RELEVANTES ABORDADOS NO FILME

A estrutura organizacional deve ser estabelecida dentro da organização de acordo com seus objetivos e estratégias. Sendo assim, a estrutura organizacional é uma ferramenta fundamental para a realização do processo organizacional.

Diante disto, para Oliveira (2000), a estrutura organizacional é o conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões das unidades organizacionais de uma empresa.

Estrutura formal

Dentro do tema estrutura organizacional destacamos a estrutura formal do restaurante Gusteau's que, segundo Kwasnicka (2004), é criada e delineada para alcançar objetivos específicos e realizar tarefas específicas para a organização, buscando atingir seus objetivos. Esses grupos se estabelecem com base na racionalidade, lógica e eficiência, e são projetadas para realizar funções específicas dentro da organização.

Este é o tipo de grupo que aparece no organograma, que durante o filme foi mencionado por Remy enquanto ele observava o restaurante. O ratinho cita como a cozinha do restaurante é organizada e operada pela equipe de trabalho, traçando em poucos minutos alguns comentários informando os componentes da equipe e como alguns deles atuam dentro do ambiente organizacional:

Cargo	Função
Chef	Coordenador da cozinha
Sous chef	Coordena a cozinha na ausência do chef
Saucier	Responsável pela produção de molhos
Chef de partie	
Demi chef de partie	
Commis	São os cozinheiros
Plongeur	Lava a louça e retira o lixo, não está autorizado a cozinhar.

Fonte: pesquisa própria

Dentro de uma organização é fundamental a existência de uma estrutura formal, pois é através dela que são direcionados os graus de autoridade e responsabilidade, permitindo uma maior organização e um maior controle do ambiente organizacional.

Para identificar essa escala de autoridade, dentro da cozinha do Gusteau's, há a variação da altura dos chapéus dos cozinheiros, isso identifica o nível de autoridade em que cada um está inserido, quanto maior, mais alto é o seu cargo hierárquico. Esta forma de organização surgiu na França, no período da Idade Média, em uma época em que a função de cozinheiro era extremamente importante, tanto que, todos que eram profissionais desta área recebiam um título militar de *officiel de bouche*.

Estrutura Informal

Os grupos informais estão sempre presentes nas organizações, pois o homem é um ser social e é de caráter dele manter um relacionamento, pois um ser social necessita de interação com outras pessoas.

É através desses relacionamentos que surgem os grupos informais, e é neles que as pessoas satisfazem a sua necessidade não atendida pelos grupos formais, aumentando assim sua satisfação no ambiente de trabalho. Os grupos informais decorrem da interação das pessoas e dos relacionamentos que se estabelecem, Chiavenato (2004) define os grupos informais como o conjunto de interações e relacionamentos que se estabelecem entre as pessoas, em paralelo a organização formal.

A organização informal pode surgir de acordo com vários fatores, entre eles estão os interesses comuns, a interação induzida pela própria organização formal, os períodos de lazer, entre outros. Esta estrutura, assim como a formal, também está sobre a liderança de uma pessoa que, segundo Oliveira (2000), surge por várias causas. Algumas dessas causas são: idade, antiguidade, competência técnica, localização no trabalho, liberdade de se mover na área de trabalho e comunicativa personalidade.

Ainda no início do filme, durante a chegada de Linguini ao restaurante Gusteau's, notamos em pequenos aspectos a presença da estrutura informal, destacada no relacionamento entre Linguini e Collte que, de início mostrou-se de forma amigável e posteriormente de forma amorosa. Este episódio trouxe para Linguine certos privilégios,

assim como no fim do filme trouxe privilégios a Collete, quando ela passou a auxiliar Linguini na coordenação do restaurante.

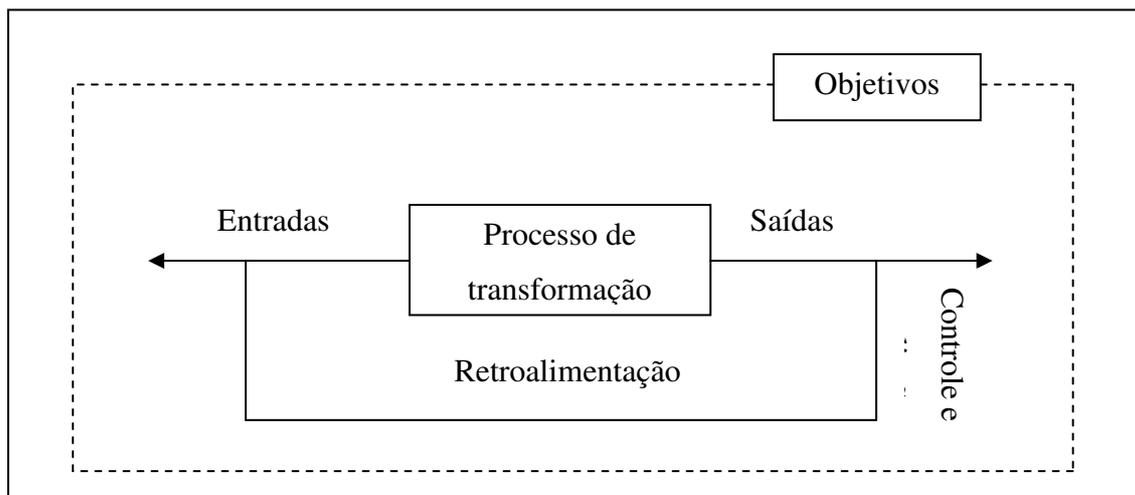
Dentro dessa estrutura informal do Gusteau's, a personagem Collete destaca-se como a líder informal do grupo, sobressaindo através de fortes características como inteligência, carisma, entusiasmo, bravura, integridade e autoconfiança. Percebemos isso nas cenas em que ela instrui Linguini e nos momentos finais do filme, quando, espontaneamente, guia a equipe de trabalho devido à incapacidade de liderança de seu companheiro.

Sistema administrativo

Para Oliveira (2000), sistema é um conjunto de partes integrantes e interdependentes que, conjuntamente, forma um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função. Este sistema contém vários componentes, um total de seis, e estão definidos como:

- **Objetivos**- estes objetivos referem-se aos objetivos gerais e aos objetivos dos componentes e usuários dos sistemas, e é definido como sendo a razão de existência da organização.
- **Entradas dos sistemas**- é caracterizado pelos fornecedores de material, de informação ou energia para a execução do processo, estas entradas devem gerar as saídas do sistema, que devem estar em harmonia com os objetivos propostos.
- **Processo de transformação**- é a função que promove a transformação dos insumos de produção em produtos, ou seja, transforma as entradas do sistema em saídas.
- **Saídas do sistema**- é a parte do sistema que corresponde ao resultado do processo de transformação, este resultado deve estar em sintonia com os objetivos estabelecidos no sistema.
- **Controle ou avaliação do sistema**- verifica as saídas do sistema, analisando a coerência com os objetivos propostos.
- **Retroalimentação ou feedback**- é um instrumento de controle, e tem por objetivo minimizar as discrepâncias, pode ser visto também como uma reintrodução da saída, transformada em informação.

Observe a representação gráfica do sistema administrativo.



Fonte: Oliveira (2000)

Analisando o sistema da cozinha do restaurante *Gusteau's*, considerado o melhor restaurante de Paris, verificamos que o objetivo da organização era continuar se destacando como tal. As entradas são caracterizadas pelos insumos de produção que são todas as frutas, legumes, carnes, molhos e massas adquiridos para a produção dos pratos; esta produção recebe o nome de processo de transformação; as saídas são identificadas pelos pratos prontos que posteriormente são avaliados e entregues aos clientes através dos garçons, peças fundamentais no processo de retroalimentação, pois é deles a responsabilidade de trazer o feedback dos clientes para a cozinha do restaurante.

No filme, este processo de retroalimentação é evidenciado no momento em que o garçom trazia a notícia de que os clientes estavam insatisfeitos com os pratos oferecidos no cardápio. Eles reclamavam, dizendo que não havia pratos diferentes e já haviam provado tudo o que era oferecido no restaurante *Gusteau's*. Outro momento que evidencia este processo é quando a sopa é alterada por Linguinni; este episódio causa um suspense no interior do restaurante, que é quebrado pela chegada da informação (positiva) através do garçom.

Dentro de uma organização, os objetivos devem estar em harmonia. Neste caso, se o objetivo era ser o melhor restaurante de Paris, tudo dentro do restaurante deveria estar relacionado a isto, ou seja, os colaboradores e os pratos também deveriam ser os melhores de Paris.

De início, observamos que na cozinha o objetivo dos colaboradores era manter a produção eficiente dos pratos solicitados pelos clientes e não alterar a receita do Chef. Não era permitido improvisar ou inserir novos ingredientes; era inaceitável inovar, pois isto era papel do Chef Gusteau's. Percebe-se esta situação quando Collete está explicando o funcionamento do ambiente organizacional para Linguini, e também nas cenas em que este está inserindo novos ingredientes nos pratos a pedido de Remy, seu mini chef. Esta diferença de objetivos dentro do restaurante estava trazendo entropia à organização.

A uniformidade de objetivos do Gusteau's deu-se apenas com a chegada de Remy que, através de Linguini, buscava destacar-se, inserindo novos temperos e mudando a apresentação dos pratos, conseguindo satisfazer os clientes do restaurante, trazendo uma nova repercussão do segmento em Paris.

Chefia e Liderança

Uma das principais diferenças entre o Chefe e o Líder é a forma como o indivíduo se envolve e passa a exercer o uso do poder que lhe é delegado. Kwasnicka (2004) diz que o chefe é designado. Ele tem poder legítimo e pode tanto premiar como punir. Sua habilidade em influenciar é baseada na autoridade formal inerente a sua posição. Em contraste, o líder tanto pode ser apontado como surgir naturalmente.

De acordo com a autora, o líder é um componente muito influente na organização, sabemos que para que uma organização se mantenha firme no mercado contemporâneo, deve-se buscar sempre a inovação e o equilíbrio da empresa, e para isso é fundamental a eficiência do líder.

Tratando a liderança dentro da perspectiva de um líder representante de grupo, voltamos os nossos olhos para Skinner, o Chef ou responsável pela supervisão do grupo formal. Skinner não era bem sucedido como administrador e mostrava-se uma pessoa ambiciosa, pensando apenas no seu sucesso, abusando do seu poder de liderança e não sabendo se comunicar. Todas essas características causavam um mau relacionamento com seus colaboradores.

Contrário a isso, Chiavenato (2004) afirma que um bom administrador deve saber se comunicar, liderar, motivar e conduzir as pessoas. O autor também afirma que é importante deixar de ser gerente autocrático e impositivo para ganhar a aceitação das pessoas e seu comprometimento com a organização.

Como o sucesso da organização depende diretamente das pessoas, o trabalho básico do administrador é lidar com todos que fazem parte da organização, pois a chave do sucesso organizacional está na liderança e no capital humano. Sendo assim, este filme nos mostra que a liderança de uma empresa influencia em todo o processo organizacional, em outras palavras, as várias fases do restaurante Gesteau's confirmam este conceito. No longa, observamos que cada coordenador que passa pelo restaurante traz consigo características diferentes e, conseqüentemente, influencia de modo diferenciado os sistemas da organizacionais.

O Chef Skinner era um líder autoritário, não interagia de forma positiva com os colaboradores e não motivava sua equipe. Já Linguini era despreparado e não trazia consigo a essência da liderança; essas características influenciavam negativamente no ambiente organizacional, atraindo o desgaste dos sistemas da empresa. Ao contrário disso, Remy e Gesteau eram líderes preparados, motivados e comunicativos; sabiam executar corretamente todas as funções do administrador, buscando sempre o aperfeiçoamento, o equilíbrio e a inovação. Estes atributos influenciavam positivamente na empresa, proporcionando a realização dos seus objetivos e, conseqüentemente, o destaque e o reconhecimento da mesma.

Através desses episódios nota-se claramente a influencia do administrador, mostrando que ele precisa conhecer a natureza humana e saber conduzir as pessoas, demonstrando que uma boa liderança é necessária em todos os tipos de organização humana, seja nas empresas, seja em cada um dos seus departamentos. Ela é essencial em todas as funções da administração.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, conclui-se que as atividades administrativas em relação à gestão dos processos e sistemas, se realizadas com sucesso, nos levarão a um só caminho, o alcance dos resultados esperados, pelas empresas que os utilizam.

Desta forma, a análise do filme, relacionada aos assuntos desenvolvidos, concretiza ainda mais a tese de que a boa gestão dos processos e sistemas, em qualquer tipo de prática, principalmente as de cunho administrativo, é de fundamental importância para que tudo ocorra em constante eficiência e eficácia. Assim, cabe às organizações identificarem a

presença ou falta desses processos e sistemas, e estarem sempre se aperfeiçoando em busca de melhorar seu desempenho empresarial.

É bastante significativo a elaboração e o estudo do assunto por nós abordado, pois ficou claramente exposta a escala de importância dos elementos estudados, mas se tornará ainda mais significativo, se desdenhados e aplicados pelas organizações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, IDALBERTO. **Introdução a teoria geral da administração**. Editora Elsevier, São Paulo, 2004.

GIL, ANTÔNIO CARLOS. **Didática do Ensino Superior**. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

KWASNICKA, EUNICE LACAVA. **Introdução a Administração**. Editora Atlas – 6 edição revista e ampliada, São Paulo, 2004.

MINAYO, MARIA CECÍLIA. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. Rio de Janeiro: Abrasco; 2007.

OLIVEIRA, DJALMA PINHO REBOLSAS DE. **Sistemas Organizações e Métodos**. Editora Atlas – 11 edição revista e ampliada, São Paulo, 2000.

SILVA, AIRTOM MARQUES DA. **Metodologia do Trabalho Científico**. Universidade Estadual Vale do Acaraú – UVA, Fortaleza, 2000.