



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.

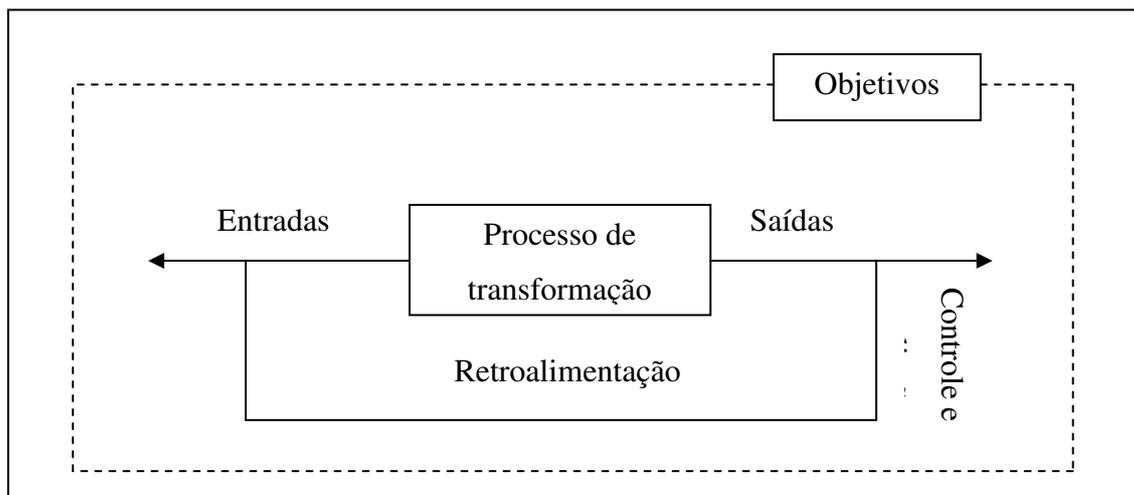
Dentro dessa estrutura informal do Gusteau's, a personagem Collete destaca-se como a líder informal do grupo, sobressaindo através de fortes características como inteligência, carisma, entusiasmo, bravura, integridade e autoconfiança. Percebemos isso nas cenas em que ela instrui Linguini e nos momentos 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 *Gusteau'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 Gusteau 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.