

Pessoas de VALOR RH



O INFORMATIVO DA ABRH - BRASIL



ARTIGO

Não volto lá...

Por Eugenio Mussak*

Clima organizacional é um conceito difícil de dar, mas muito fácil de perceber. É incrível a sensibilidade humana para as nuances psicológicas de um grupo de pessoas, especialmente no trabalho, que transparecem através da imensa quantidade de elementos que constroem as relações e criam a qualidade do convívio.

Qualquer pessoa é capaz de perceber a qualidade do ar amigável que se respira em uma organização. É ele que determina se desejamos, ou não, permanecer naquele ambiente.

Em gestão de empresas, o assunto é relevante, pois, desde as pesquisas de Elton Mayo, nos longínquos anos da década de 1920, conhecidas como Experiências de Hawthorne, sabemos da influência das situações sociais no trabalho e na produtividade.

Funcionários são, sim, influenciados pela atmosfera psicológica da empresa, composta por inúmeras variáveis, com repercussão direta no comprometimento, na qualidade, na disposição à colaboração e no turnover. O que é mais recente é a percepção da influência do clima no humor do cliente. Sim, o mercado também é sensível.

Para ilustrar, uma historinha singela. Em um restaurante em que tentava almoçar, reclamei para o garçom que o filé que eu havia pedido no ponto tinha vindo tão estorricado que me lembrou a cena do filme *Em Busca do Ouro*, em que Charles Chaplin come a sola de uma bota velha. Ele me respondeu candidamente:

– É que a casa está sem chefe de cozinha. Disse isso e foi atender ao aceno de um cliente de outra mesa, deixando-me sem saber se eu me conformava com a situação, se me levantava e ia embora ou se provocava uma cena de indignação. Chamei o maître, que se limitou a dar sua versão:

– Eu já falei para o gerente que os fregueses estão reclamando, mas ele ainda não fez nada.

Pasmo, limitei-me a pedir a conta. O filé não comido estava sendo cobrado. Indignado, pedi para falar com o gerente, que disse:

– Desculpe, senhor, mas o dono do restaurante é uma pessoa muito ocupada e eu ainda não consegui falar com ele sobre a contratação de um novo chefe de cozinha.

Não pude acreditar no que estava ouvindo. O que mais me causou espanto foi a imensa cascata de transferência de responsabilidades, e o clima pesado entre os membros da equipe. Era impossível não perceber tal situação.

Comportamento semelhante ocorre em grandes empresas – instituições financeiras, prestadoras de serviços, órgãos públicos. A culpa é sempre de outro. É oportuno lembrar que, quando Max Weber disse que uma empresa é uma burocracia, ele não estava se referindo a uma organização com escalões estanques não corresponsáveis, mas sim a um sistema de normas que existem para facilitar sua operação, melhorar o desempenho e aprimorar as relações.

A empresa tem de funcionar bem, com responsabilidades divididas entre os níveis hierárquicos, mas com o exercício permanente da colaboração entre eles. A transferência de responsabilidade é, provavelmente, o maior sinal da falência funcional. É o começo da temporada de caça às bruxas, que só acaba quando começa outra, a temporada da procura de um novo emprego porque a firma faliu. Aliás, outro dia notei que, no lugar do restaurante, agora há um pet shop.

O mercado não é bobo. A comoditização da qualidade está elevando a competitividade e está refinando a percepção do consumidor. Ele quer ser atendido por gente feliz. A evidência disso é tão flagrante que até empresas.com, que, teoricamente, não utilizam o contato humano com o cliente, estando, assim, imunes às percepções do clima, não descuidam do mesmo, pois tal percepção, ainda que não explícita, existe sim. Não é por acaso que empresas como Google, Airbnb e Mercado Livre são campeãs em investir em um bom clima organizacional. A globosfera agradece. E nós também.

**Eugenio Mussak é professor e autor de temas de gestão de pessoas e estruturas organizacionais e integrante do comitê de criação do CONARH 2018 – 44º Congresso Nacional sobre Gestão de Pessoas*

O artigo foi originalmente publicado no capítulo Clima Organizacional pela Ótica do Mercado do e-book *Clima Organizacional: Saiba como tornar a rotina de trabalho mais agradável*, resultado de uma parceria da ABRH-Brasil com as empresas Solides e Affinibox. **Para baixar o conteúdo, acesse goo.gl/hxj2cF**

ESPAÇO CORHALE

Comitê ampliou participação no Congresso Nacional

Braço legislativo da ABRH, o CORHALE – Comitê RH de Apoio Legislativo tem ampliado ano a ano sua influência no Congresso Nacional. Neste ano, o comitê acompanhou 244 proposições de parlamentares – 155 originadas na Câmara dos Deputados e 89 no Senado Federal. Desse total, 94 sofreram algum tipo de movimentação, sendo que 48 delas tinham Notas Técnicas emitidas pelo CORHALE com pareceres favoráveis ou desfavoráveis para influenciar a posição dos parlamentares.

Das 94 movimentadas, 34 foram aprovadas ou rejeitadas em comissão ou tiveram voto do relator, favorável ou contrário, e, destas, o posicionamento do comitê teve ganho em 15 Notas Técnicas,

o que representa 44% do total. O número, um ponto percentual superior ao obtido em 2016, quando o CORHALE teve ganho em 43% das Notas Técnicas, foi apresentado na última reunião de 2017 do comitê, realizada no dia 12, na sede da ABRH-SP, na capital paulista.

Quem apresentou os resultados foi Iradj Eghrari, diretor-gerente da Ágere Cooperação em Advocacy, assessoria do CORHALE no Congresso Nacional. “Foi um ano conturbado politicamente, com muito foco na reforma trabalhista. Grande número de projetos de lei, cerca de 50, entrou para anular ou alterar a reforma. Em razão disso, poucos projetos caminharam”, avaliou.

PESQUISA

Mais otimismo

2017

Loading



Apesar de todos os desafios da economia, as empresas demonstram otimismo e estimam até o final de 2017 um crescimento de 14,8% em suas receitas líquidas, resultado maior do que os 12% projetados em 2016 no estudo para o mesmo período. É o que apontou a Agenda 2018, segunda edição de pesquisa realizada pela auditoria e consultoria Deloitte, que traz as expectativas de 750 gestores brasileiros para suas organizações no ano vigente e no próximo ano.

O levantamento identificou uma aposta no crescimento do consumo e, consequentemente, na continuidade de uma retomada gradual da economia: 56%

preveem que suas empresas devem lançar novos produtos ou serviços em 2018, aumento de 11 pontos percentuais em relação aos 45% que indicaram essa intenção na edição de 2016 do levantamento. Já a substituição de máquinas e equipamentos foi manifestada por 40%, mesmo percentual da pesquisa anterior.

As perspectivas empresariais também são mais positivas em relação à oferta de emprego: 41% das empresas demonstraram intenção de ampliar o número de funcionários em 2018, ante 26% na pesquisa anterior; 47% pretendem manter seu quadro funcional (no ano passado eram 12%); e 12% estimam reduzir a quantidade de empregados (16% no estudo anterior).

Vale destacar também a perspectiva de ampliação dos treinamentos oferecidos aos funcionários, sugerida por 45% das organizações. Além disso, quatro em cada cinco empresas relacionadas no estudo indicaram pretender manter os atuais benefícios.



Publicação da ABRH-Brasil / Associação Brasileira de Recursos Humanos

Presidente: Elaine Saad • Vice-presidente: Daviane Chemin
Rua General Jardim, 770 • 7º andar, cj 7D • CEP 01223-010 - São Paulo/SP • Tel. (11) 3124.8850 / Fax: (11) 3124.8867
E-mail: abrh@abrhbrasil.org.br • Fale com a Presidente: elaine.saad@abrhbrasil.org.br • www.abrhbrasil.org.br
Editora: Thais Gebrim • Projeto Gráfico e Diagramação: Daniel Strauch

f ABRHBrasil @ABRHBrasil abrhbrasil abrhbrasil

Apoio:

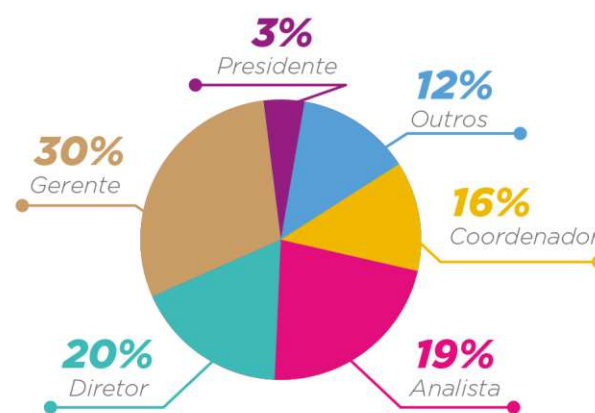
ATENTO

Parceria:

ESTADÃO

UM EVENTO COM UM PÚBLICO VALIOSO:

E que superou as expectativas de **85%** dos expositores.



PRIMEIRO LOTE ESGOTADO!

Corra e traga sua marca para o CONARH 2018 você também!

expoabrh@conarh.com.br / (11) 3138-3420 - ramal 3425

CONARH 2018. De 14 a 16 de agosto, no São Paulo Expo.

f @ /ABRHBrasil www.conarh.com.br

SEJA EXPOSITOR DO CONARH!
93%
DOS EXPOSITORES ENCONTRARAM SEU PÚBLICO-ALVO NA EXPO ABRH 2017 E QUEREM ESTAR NA EDIÇÃO DE 2018.

