

# EMPREENDEDORISMO FAMILIAR: ESTUDO NA EMPRESA DIO MAMA

Ensino Técnico Integrado ao Médio em Administração

Autores: Ana Laura R. Dionisio, Gabriel Picoli de O. Campos, Julia de J. Crocco, Natalia M. dos Santos, Thiago P. V. de Melo

Orientadora: Profa. Mestra Flávia Andréia Canedo de Lima

Palavras-Chave: Empresas Familiares - Recursos Humanos - Clima Organizacional - Treinamento - Avaliação de Desempenho

Etec  
Rodrigues de  
Abreu  
Bauru

## INTRODUÇÃO

Fundada há oito anos na cidade de Bauru, a Dio Mama vem enfrentando desafios típicos do crescimento de uma pequena empresa, especialmente nas áreas de gestão de pessoas e recursos humanos. Destacam-se questões relacionadas ao treinamento contínuo de colaboradores, à gestão de conflitos internos e à avaliação de desempenho, fundamentais para a manutenção da qualidade do serviço e para o fortalecimento do clima organizacional. A falta de um gerenciamento de Recursos Humanos atrapalha o clima organizacional, podendo acarretar conflitos e gerar problemas na eficiência dos processos.

Foi identificada uma falha significativa na gestão de Recursos Humanos: falta de uma abordagem organizada e eficiente. A ausência de profissionalismo na gestão de Recursos Humanos afeta o desenvolvimento da equipe, dificulta a identificação de áreas que precisam ser melhoradas e impede a resolução adequada de conflitos internos, afetando a produtividade e limitando o crescimento da empresa. Sendo assim, **como a falta de profissionalismo na gestão de Recursos Humanos na empresa Dio Mama impacta o clima organizacional, as práticas de treinamento, avaliação de desempenho e gestão de conflitos, e de que maneira esses fatores afetam a produtividade e o crescimento organizacional da empresa?**

## METODOLOGIA

A pesquisa utilizou uma abordagem qualitativa e estudo de caso na empresa Dio Mama, permitindo compreender de forma aprofundada a influência da falta de profissionalismo na gestão de Recursos Humanos e seus impactos na produtividade e no clima organizacional. A metodologia também envolveu pesquisa bibliográfica e aplicação de questionários a gestores e colaboradores, com o objetivo de identificar dificuldades e percepções relacionadas ao treinamento, à avaliação de desempenho e à gestão de conflitos, oferecendo uma análise mais abrangente da realidade da empresa. Além disso, essa combinação metodológica permitiu interpretar a complexidade das relações internas e compreender os significados atribuídos pelos colaboradores às práticas de gestão, ampliando a compreensão dos fatores que influenciam o clima e o desempenho organizacional.

## DESENVOLVIMENTO

### Empresas Familiares no Brasil

As empresas familiares constituem um dos pilares da economia brasileira. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), aproximadamente 90% das empresas ativas no Brasil são de natureza familiar, e, de acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), essas organizações respondem por cerca de 65% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional.

### Gestão Familiar: Conceitos e Desafios na Dio Mama

A gestão familiar constitui um modelo organizacional predominante no cenário empresarial brasileiro e mundial. Segundo Lodi (1998, p. 6), "a empresa familiar é aquela em que a consideração da sucessão da diretoria está ligada ao fator hereditário e onde os valores institucionais da firma identificam-se com um sobrenome de família ou com a figura de um fundador". No caso da pizzaria Dio Mama, estabelecida há nove anos em Bauru, essa definição se aplica perfeitamente.

Mas para que possa continuar cumprindo esse papel, é necessário que ela se profissionalize (BERNHOEFT, 1989, p. 23). Como apontam Freitas e Barth (2011), a profissionalização da gestão em empresas familiares não significa necessariamente a exclusão dos membros da família do comando, mas sim a adoção de práticas administrativas mais racionais, menos personalizadas e com critérios profissionais bem definidos.

### Profissionalismo – A Falta de Profissionalismo na Pizzaria Dio Mama

A ausência de profissionalismo compromete diretamente a integridade das práticas organizacionais na Dio Mama. A deficiência na atuação do setor de RH gera efeitos concretos sobre avaliações de desempenho, com falta de critérios técnicos e retorno sistemático. Líderes despreparados pautam decisões em impressões pessoais, arruinando a objetividade. A mediação de conflitos é prejudicada pela ausência de canais institucionais e protocolos claros. A falta de profissionalização compromete o planejamento de desenvolvimento de pessoal e bloqueia a formação de lideranças internas. Torna-se evidente que o progresso da organização depende de uma transformação estrutural na gestão de pessoas.

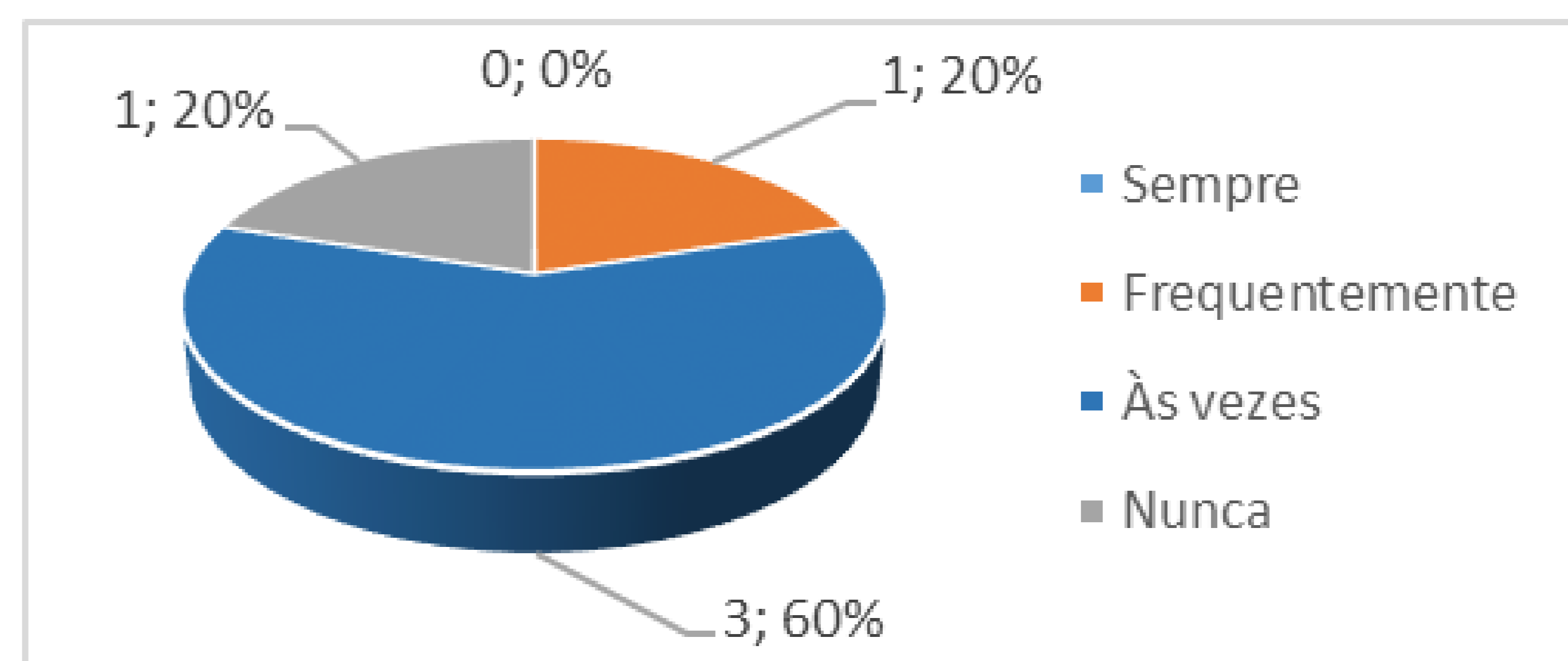
### Gestão de Conflitos – Clima Organizacional e Causas do Conflito

O ambiente organizacional é marcado por complexidade, em que a interação entre indivíduos com diferentes percepções torna o conflito um fenômeno inerente às relações humanas. A gestão de conflitos, quando abordada de forma estratégica, pode se tornar um poderoso catalisador para o clima. Na Dio Mama, os conflitos relacionam-se ao descontentamento com funções, sobrecarga, mistura entre vida pessoal e profissional e a centralização das decisões. Assim, investir no clima é essencial, especialmente em empresas familiares, em que relações e comunicação afetam e resultados.

### Planejamentos Estratégicos de RH

O planejamento estratégico de Recursos Humanos é essencial para fortalecer a estrutura organizacional e promover o crescimento sustentável da empresa. Os recursos humanos, que ao longo dos últimos anos passaram do RH operacional para o RH estratégico, devem refletir a forma como a organização busca potencializar seus pontos fortes e reduzir suas fraquezas. O planejamento de RH envolve diagnóstico, definição de metas e avaliação contínua. Desse modo, é essencial que a Dio Mama inicie um processo de reflexão estratégica para alinhar sua gestão de pessoas às diretrizes organizacionais e fortalecer sua atuação no longo prazo.

### Gráfico 1 – Os colaboradores se sentem escutados dentro da organização?



Fonte: Dados da Pesquisa.

Os resultados obtidos junto aos cinco colaboradores mostram que 60% percebem ser ouvidos apenas ocasionalmente, 20% relatam nunca ter suas opiniões consideradas e 20% afirmam serem ouvidos com frequência. Esses dados evidenciam uma percepção de inconsistência na comunicação interna, revelando lacunas na escuta ativa e na valorização das contribuições individuais. Diante desse cenário, a sensação de não ser adequadamente ouvido pode comprometer a motivação, o engajamento e o clima organizacional, gerando descontentamento, reduzindo a participação ativa dos colaboradores e influenciando negativamente a eficiência operacional, a produtividade da equipe e a capacidade da pizzaria de alcançar seus objetivos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Identificou-se que a falta de profissionalismo e de um setor de RH estruturado afeta diretamente o desempenho e o crescimento da empresa, já que a gestão familiar sem processos definidos interfere na motivação, produtividade e gera conflitos internos. A Hipótese 1 foi apenas parcialmente confirmada, pois as ações de orientação existem, mas de forma esporádica e sem planejamento. A Hipótese 2 foi confirmada, mostrando que a ausência de práticas estruturadas, a indefinição de funções e a centralização das decisões geram desorganização e queda na produtividade. Os objetivos foram alcançados ao evidenciar como a informalidade prejudica a eficiência. Conclui-se que a profissionalização gradual da gestão e práticas mais organizadas são essenciais para o desenvolvimento.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERNHOEFT, R. **Empresas Familiares: Sucessão Profissionalizada ou Sobrevivência Comprometida**. 1989.

FREITAS, M. E.; BARTH, M. **Profissionalização da gestão em empresas familiares**. 2011.

LODI, J. B. **A Empresa Familiar**. 1998.