O impacto das novas tecnologias na empresa: Algumas reflexões

Fernando do Nascimento Gonçalves

Doutor em Comunicação (ECO-UFRJ) e Professor Adjunto da FCS/
UERJ.

39

Resumo:

O momento atual parece efetivamente ser caracterizado pela passagem de uma sociedade industrial para uma sociedade do conhecimento, baseada na circulação da informação, onde a tecnologia assume um importante papel de gerenciar e otimizar recursos humanos e materiais. Nesse contexto, verifica-se uma crescente tecnologização na vida das empresas, o que não necessariamente se reflete em filosofias e políticas afinadas com as atuais necessidades da sociedade, seja de consumidores e cidadãos. Se, por um lado, as mudanças por que passam as empresas hoje nos colocam frente à frente com as novas possibilidades oferecidas pela tecnologia, colocam-nos igualmente diante de novas crises e dificuldades, muitas das quais nada mais são que desdobramentos de velhas e insolúveis questões que hoje apenas se reeditam.

Palavras-chave: tecnologia, cultura organizacional, comunicação.

Abstract:

The present moment seems to be characterized by the passage from a industrial society to a information society, where technology takes on important roles such as of managing and improving human and material resources. In this context, it is possible to verify a process of an increasing technologization of corporative procedures, which does not necessarily mean the definition of missions and corporative politics tunned to contemporary social needs, neither for clients nor for citizens. Whether, in the one hand, the changes in corportations offer new possibilities with the introduction of technology, on the other hand, they also make us face new crises and problems, many of which are actually implications of former problems that have not been solved and that have been simply updated.

Keyword: technology, organizacional culture, communication.

Há 150 anos, nas chamadas economias centrais, a agricultura ocupava cerca de 50% da mão-de-obra. Cem anos depois, a indústria empregava 40% dos trabalhadores. Hoje, a expectativa é de que daqui a 50 anos a agricultura venha a empregar apenas 2% da mão-de-obra e a indústria, 5%. Os 90% restantes estariam ocupados com o negócio da Informação (Neves, 1998: 299).

O momento atual parece efetivamente ser caracterizado pela passagem de uma sociedade industrial para uma sociedade do conhecimento, baseada na circulação da informação. Essa passagem seria dada pelo esgotamento da indústria como elemento capaz de mover a economia e de gerar emprego e pela gradual substituição desta por uma nova ordem, cuja lógica é mais instrumental e eficaz: a da informação. Esse, aliás, seria o grande diferencial entre as economias na atualidade, como analisa Domenico de Masi (1999): umas produzem mercadorias e outras, idéias, cujo valor é infinitamente maior que o das primeiras.

Esse diferencial parece se estabelecer, em parte, a partir da inserção das novas tecnologias na vida social. E esse diferencial é marcado, por sua vez, pelo surgimento daquilo que Adriano Rodrigues chamou de uma logotécnica. Rodrigues (1997:86) afirma que “os conhecimentos científicos passam a unificar e racionalizar os saberes técnicos, convertendo-os em saberes tecnológicos de natureza discursiva e não-discursiva, que resultam em sistemas técnicos autônomos”. Assim, o mundo técnico passaria a impregnar as organizações de um “pensar técnico”, em que certas filosofias e políticas empresariais, inclusive de comunicação, produziram estratégias essencialmente operacionais.

Nesse caso, antes de celebrar antecipadamente as virtudes da tecnologia no ambiente das empresas, cabe perguntar de que natureza e qualidade seriam as mudanças geradas pelas inovações técnicas na vida das organizações. Não se podendo pensá-las fora do contexto e da época em que estas se situam, é importante lembrar que assim como a sociedade não é natural e sofre permanentemente mudanças, também as organizações podem ser entendidas como resultante de um conjunto de significações socialmente construídas que se fazem e refazem ao longo deste processo, particularmente em um cenário onde a tecnologia vem alterando notavelmente não apenas genericamente as noções de tempo e o espaço, mas especificamente os modos de produzir, comercializar, se organizar e comunicar. De fato, é todo um conjunto de valores, normas, formas de planejar, criar, executar e avaliar que precisa ser repensado e que vem exigindo das empresas novos posicionamentos.

Neste sentido, é interessante observar como as organizações hoje não parecem buscar apenas responder às mudanças de forma ágil e apenas nos níveis operacional e funcional, mas procuram também fazê-lo de maneira simbólica. As lógicas organizacionais se ancoram em formas de percepção da realidade (e não apenas do mercado) que são ordenadas conforme certos padrões. Ocorre, porém, que estas formas de ordenação correspondem não apenas a números de

balanços e relatórios, mas também a determinados modelos simbólicos, apoiados em mitos. O pensamento mítico caberá aqui para evidenciar as relações de poder que se constroem nos discursos empresariais, baseadas em determinados ditames que, contudo, não costumam resistir a uma análise mais acurada do fenômeno.

Esther Freitas (1999:57) afirma que hoje vivemos um momento de revalorização do papel social das organizações empresariais. No contexto neoliberal, em que as grandes instituições, sobretudo o Estado, entram em crise e se vêem inábeis para conduzir a vida social como um todo, chegou-se a uma etapa do capitalismo em que se passa às empresas a responsabilidade do desenvolvimento econômico, social e cultural. Por sua vez – e com uma auto-imagem fortalecida como a de “salvadoras da pátria” –, “as empresas expandem sua esfera de ação e sua influência e passam a se apresentar como modelo – de eficácia, de resultados, de qualidade e de gestão –, que deve ser seguido pelas demais instituições da sociedade.” (Freitas, 1999:58).

Um dos principais fatores de fortalecimento dessa auto-imagem grandiosa e onipotente parece ser o uso da tecnologia, que orienta a formação de determinados discursos e práticas institucionais e mercadológicas e que são estruturados e reforçados através de mitos.

41

Ora, da mesma forma que os mitos coletivos orientam a vida de uma cultura, os mitos organizacionais o fazem para as empresas, atribuindo significados às ações e aos acontecimentos do ambiente de trabalho (Ziemer, 1996: 45). Esses mitos, segundo Ziemer, teriam uma função organizadora e estruturadora, entre as quais: explicar rotinas e procedimentos, interpretar os eventos do passado e orientar o presente e o futuro, diminuir complexidades e instabilidades e ajudar a criar uma identidade organizacional. No caso das empresas, o mito do progresso, que costuma associar tecnologia à “eficiência” e ao “sucesso”, é bastante eloqüente.

Se até pouco tempo “tecnologia” estava ligada ao “know-how” ou à “forma de fazer um produto”, hoje o termo sai das fábricas e dos laboratórios para inserir-se no dia-a-dia das pessoas e das organizações, funcionando como verdadeiro mediador das relações sociais e possibilitando novos procedimentos e formas de organização de trabalho.

Steven Johnson, em suas análises sobre o que chamou de “cultura da interface”, afirma que, pela primeira vez, “a máquina é imaginada não como extensão do corpo, mas como ambiente, como espaço a ser explorado” (Johnson, 1997: 24). Esta noção é importante pois chama a atenção para uma crescente tecnicização da experiência de espaço e de tempo na atualidade. É esta noção que nos permite também, em princípio, compreender a emergência de novos processos de gestão e das novas concepções de trabalho e de empresa na atualidade. Ou seja, trata da relação muito particular que a sociedade vem construindo com a tecnologia, relação esta apoiada, contudo, numa perspectiva fortemente utilitarista e mítica.

É, por exemplo, graças à tecnologia, que processos administrativos e de produção foram otimizados, que os custos baixaram, gerando-se mais “competitividade”. Juntamente com outros elementos, a tecnologia passa então a ser encarada como a “alavanca mágica” através da qual se poderia obter o “sucesso”. Cabe, porém, não deixar de ver nisso a idealização de um mito moderno que traz em seu bojo formas de poder sob a roupagem da “alta performance” que impregna muitos discursos empresariais.

Vemos assim, as empresas - que até os anos 80 vinham apoiando-se numa visão racional, mecanicista e previscionista - passarem, a partir dos anos 90 - sob o influxo do mesmo mito do progresso - a buscar na flexibilização uma solução para os insucessos das formas tradicionais de administração, que se tornaram inábeis para lidar com as incertezas e com a instabilidade do momento atual. Vemos também o declínio de concepções e ferramentas antes tidas como altamente modernas e eficazes: considerada por Morrinson como a “última metáfora mecanicista” (citado por Neves, 1998:311), a reengenharia parece ter deixado ela própria de oferecer condições para lidar com a incerteza e a instabilidade dos mercados e da própria sociedade. Daí ouvirmos hoje falar de outras formas de administração e de empresas.

42

Aquilo que desde o início dos anos 90 vem sendo conhecido como “arquitetura organizacional” é um exemplo de procedimento na administração que pretende dar conta dessas mudanças, ao adotar o princípio da flexibilização na empresa. Representando o fim do que Marc Gerstein (1993) denominou de “burocracias mecânicas”¹, as empresas em rede constituiriam o novo modelo de organização emergente.

Este modelo é caracterizado por Gerstein e Shaw (1993: 242-243) por uma imprecisão dos limites organizacionais, dada pelas inúmeras lealdades que se constroem por meio de alianças estratégicas (joint ventures), mais precisamente pelas ligações “em rede” entre fornecedores, concorrentes e clientes, bem como pelos sistemas de trabalho voltados para o alto desempenho e orientados para os processos.

Isso parece ser um indício de que as atuais teorias da administração já perceberam que o mundo está subvertendo todo e qualquer poder localizado, centralizado, e, por esta razão, hoje investem no estudo dos processos de descentralização de decisões, na valorização do trabalho em equipe e no rompimento das tradicionais hierarquias empresariais.

Mas, se, por um lado, estas mudanças parecem hoje ser mediadas pelos avanços da tecnologia, será preciso compreender, como afirma Bairon, que não será a informática em si que garantirá uma melhoria das condições organizacionais e, sim, o “paradigma que direciona seu uso” (Bairon, 1995: 116). Apesar disso, muitos empresários ainda andam atrás de soluções repentinas e milagrosas e lançam mão de métodos tradicionais e raciocínios lineares do tipo “se você precisa organizar dados, compre um banco de dados”.

Mas, afinal, de que mudança estamos falando? O que assistimos hoje parece ser mais o desenvolvimento de estratégias de aperfeiçoamento e adaptação do que mudanças qualitativas na vida social. Bauman (1999) e Sennett (1999), chamam-nos a atenção para os problemas sociais tornados invisíveis pela globalização, supostamente apagados pelos discursos do poder, que incluem também aí os discursos empresariais. Seria possível, afinal, reduzir a vida social aos processos de mercandização, que é o que, em última análise, parece realmente importar?

Há, por isso, um grande risco em aceitarmos como definitiva a proclamação de que estamos numa “sociedade da informação”, de que “temos que mudar para nos adaptar à nova ordem” ou de que viver num mundo globalizado “é assim mesmo”, sem o menor incômodo, como se estivéssemos simplesmente seguindo um destino inevitável. É claro que o avanço tecnológico é um fato, mas é no mínimo estranho que criemos quadros descritivos e práticas a partir de algo que ainda não existe, pelo menos totalmente, e que não está livre de crises, ao contrário do que se imagina.

A grandeza da tragédia do 11 de setembro, por um lado, talvez demonstre a consolidação do processo de “globalização” no mundo², ao tirar dos Estados Unidos sua condição de “invencibilidade”. Mas, evidencia também a vulnerabilidade dos sistemas de segurança, de comunicações e, sobretudo, de um modelo de supremacia. Quando a cidade de Nova York, símbolo do poder do capitalismo, é sitiada pelo desencadeamento de atentados terroristas - iniciados ironicamente por uma ação de “baixa tecnologia” utilizada nos anos 40, o kamikase -, fica claro que não são apenas prédios que desaparecem e, sim, os símbolos de uma certa ordem social que são questionados a partir de mecanismos aparentemente inofensivos e obsoletos, como o “choque de um corpo físico”³. Isso nos permite, então, perguntar se tudo “teria que ser assim mesmo” e se esta “nova ordem” estaria imune à qualquer interferência ou tentativa de mudança. Na verdade, o low tech parece vingar-se do high tech, tentando com isso talvez ressuscitar uma célebre afirmação marxista: “tudo que é sólido desmancha no ar” (citado por Berman, 1986).

No que diz respeito às novas tecnologias e seus impactos nas empresas, de fato, são inegáveis sua contribuição para uma maior integração entre as partes da organização e entre organizações, clientes, fornecedores. A criação de processos de trabalho apoiados em tecnologia que atravessam as fronteiras organizacionais representa, inclusive, avanços na direção de uma rearquitectura dos projetos organizacionais para tornar a empresa mais ágil e dar-lhe condições para acompanhar mudanças (Gonçalves, 2002: 59).

Contudo, retomando uma discussão levantada em outro artigo⁴, é no mínimo curiosa a enorme expectativa criada em torno das novas tecnologias, como miraculosas e grandes solucionadoras dos problemas humanos ou de empresas e negócios. Seria preciso pensar também se os efeitos de um discurso

auto-referente sobre as tecnologias no âmbito das empresas não poderia servir como depistamento para outras questões importantes como o problema da empregabilidade⁵ e das relações de poder que os usos das novas tecnologias implicam.

A ode à tecnologia e à sua eficácia poderia assim corresponder ao que Marike Finlay chamou de “procedimento referencialista”, que é uma grande tendência de criar discursos sobre as novas tecnologias, inclusive para fazer abstrair passado e presente e manter a visão de um futuro inevitável que interessa a alguns. “A ideologia do futurismo e dos cenários narrativos fictícios abstraem o debate tecnológico das práticas atuais reais, da tecnologia, sem aceitar a responsabilidade pelos problemas presentes” (Finlay, 1986: 41).

A lógica do instrumentalismo – premissa conceitual dos usos correntes das novas tecnologias – retifica o mito do progresso e do desenvolvimento e constroem para as organizações novas práticas e discursos que têm consequências diretas sobre as formas de vida, de trabalho e de relação na sociedade. Estas práticas e discursos servem para estabelecer (ou manter) hierarquias, exclusividades e relações de conhecimento que outorgam poder a alguns, mesmo que, aparentemente, a reverberação destes discursos e práticas nos cheguem como algo “inevitável”, “positivo” ou mesmo como sendo uma “mudança radical”. Mais uma vez nos perguntaremos de que mudança estamos falando. Ao mostrar como normalmente se associa o uso das tecnologias ao “progresso” e este à “riqueza”, é crucial a observação feita por Finlay de que este referencialismo é muito semelhante ao que se tinha na época da revolução industrial, no século XIX.

Portanto, ao se abordar – mesmo que brevemente - a questão dos impactos da tecnologia na empresa, é preciso refletir sobre a idéia atual de que “temos que nos adaptar à nova ordem”, de que não se pode fazer mais nada a não ser aceitar o fato de estarmos num mundo tido como “globalizado”. Aceitar estas “verdades” sem o menor pensamento crítico parece ser exatamente o que interessa ao jogo do poder. O mesmo jogo que se reedita, há pouco mais de um século, agora sob uma roupagem high-tech, e que continua, por isso mesmo, a pedir de nós outros posicionamentos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAIRON, Sérgio. *Multimídia*. São Paulo, Global, 1995.

BAUMAN, Zygmunt. *Globalização: as conseqüências humanas*. Rio de Janeiro: Zahar, 1999.

BERMAN, Marshall. *Tudo que é sólido desmancha no ar: a aventura da modernidade*. São Paulo: Companhia das Letras, 1986.

DE MASI, Domenico. *O futuro do trabalho*. Brasília: Ed. UNB, 1999.

FINLAY, Marike. *Poder e controle nos discursos sobre as novas tecnologias de comunicação*. In: Fadul, A. *Novas tecnologias de comunicação*. São Paulo: Summus, 1986.

FREITAS, Maria Ester. *Cultura Organizacional*. Rio de Janeiro: FGV, 1999.

GONÇALVES, Fernando. *Relações Públicas e as novas tecnologias: solução ou dilema?* In: Freitas, Ricardo e Lucas, Luciane (org.) *Desafios contemporâneos em Comunicação*. São Paulo: Summus, 2002.

JOHSON, Steven. *Interface Culture: how new technology transforms the way we create and communicate*. New York: Harper, 1997.

GERSTEIN, Marc e SHAW, Robert. *Arquiteturas organizacionais para o século XXI*. In: NADLER, David (Org.). *Arquitetura organizacional: a chave para a mudança empresarial*. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

NEVES, Roberto de Castro. *Imagem institucional*. Rio de Janeiro: Mauad, 1998.

RODRIGUES, Adriano Duarte. *Estratégias de Comunicação*. Lisboa: Presença, 1997.

SENNETT, Richard. *A corrosão do caráter*. Rio de Janeiro: Record, 1999.

ZIEMER, Roberto. *Mitos organizacionais*. São Paulo: Atlas, 1996.

NOTAS

¹ Modelo de empresa tradicional apoiado em hierarquias fossilizadas, das jobs descriptions, da individualização do poder das chefias e das formas lineares de gestão.

² A idéia de que as ações anti-terroristas deverão ser tratadas mundialmente reforçam esta tese mais do que o fato da queda das bolsas em todo o mundo em função destes incidentes.

³ As torres gêmeas do World Trade Center foram atacadas por dois aviões que não se utilizaram senão de sua própria massa para tentar destruí-las.

⁴ “Relações Públicas e as novas tecnologias: solução ou dilema”. In: Freitas, Ricardo e Lucas, Luciane (org.). Desafios contemporâneos em comunicação. São Paulo: Summus, 2002.

⁵ A noção de “empregabilidade” refere-se às mudanças que ocorrem hoje nas relações de trabalho, própria daquilo que Richard Sennett chamou de “sociedade flexível”. Estas mudanças se caracterizariam por uma instabilização e precarização dos vínculos empregatícios e por uma permanente situação de “risco” em que se coloca voluntariamente o assalariado, que tenta se articular num terreno movediço e incerto. Sennett questiona, neste sentido, se a flexibilização do capitalismo moderno oferece um ambiente para o crescimento pessoal e para o “progresso social” ou se seria apenas uma nova forma de opressão e controle.