

Ciência Atual

Revista Científica
Multidisciplinar das
Faculdades São José

2013

Volume 1 | Nº 1



FACULDADES
SÃO JOSÉ

ISSN 2317-1499

Manoel Gonçalves Rodrigues | manoel.grodrigues@gmail.com

Pós-doutor em economia de transporte e meio ambiente pela Universidade da Califórnia, EUA.
Professor das Faculdades São José (FSJ), Rio de Janeiro, Brasil.

Fernando José Pereira da Costa | fjpcosta@sapo.pt

Doutorando em economia pela Universidade de Santiago de Compostela, Espanha. Professor na
Cidade do Porto, Portugal.

RESUMO

O tema da responsabilidade socioambiental ganha espaço na sociedade e também na esfera organizacional e empresarial. A ideia é de que as empresas passem a assumir uma posição cada vez mais relevante a nível da economia, do crescimento e do desenvolvimento. É neste contexto que o Pacto Global da Organização das Nações Unidas surge como tentativa de se buscar o compromisso das empresas quanto a solucionar os problemas do planeta. Por outro lado, assume-se a consciência de que as empresas têm de assumir a sua responsabilidade social, que em muito ultrapassam a simples geração de emprego, tendo impacto sobre os seus objetivos e as suas próprias estratégias. Por outro lado, a questão da responsabilidade social traz os seus impactos sobre as empresas, em termos de imagem e diferenciação. Entretanto, as organizações vêem-se envolvidas com a problemática da sustentabilidade. Com isso, buscam-se práticas, instrumentos e configurações direcionados a promover a sustentabilidade das empresas. Deste modo, insere-se a Qualidade como proposta de se atender às novas necessidades e atribuições das organizações.

Palavras-Chave: Cultura Organizacional, Qualidade, Responsabilidade Social

ABSTRACT

The theme of environmental responsibility is gaining ground in society and also in the sphere organization and business. The idea is that companies start to assume an increasingly important position in the economy, growth and development. It is in this context that the Global Compact of the United Nations appears to be an attempt to seek the commitment of the companies as to solve the problems of the planet. Moreover, we assume the awareness that companies have to assume its social responsibility, which far exceed the mere employment generation, having an impact on their goals and their own strategies. Moreover, the issue of social responsibility brings its impacts on businesses, in terms of image and differentiation. However, organizations find themselves involved with the issue of sustainability. With that, look up practices, tools and settings targeted to promote the sustainability of companies. Thus, it falls to Quality as a proposal to meet the changing needs and tasks of the organizations.

Keywords: Organizational Culture, Quality, Social Responsibility

INTRODUÇÃO

Conforme é assinalado por Oliveira (2008, pp. 92 e 93), o tema da responsabilidade sócio-ambiental vem ganhando força e espaço a nível das empresas/organizações e da sociedade. As empresas privadas passam a assumir um papel cada vez mais relevante na economia, de forma a moldar o crescimento/desenvolvimento de núcleos urbanos, regiões metropolitanas, unidades territoriais de índole regional e países. Neste sentido, o Pacto Global (PG) da Organização das Nações Unidas (ONU) surge como tentativa de se buscar o compromisso das empresas/organizações quanto a solucionar os problemas do planeta. As empresas/organizações passariam a atuar de forma complementar à esfera público-estatal. De fato, inúmeras empresas/organizações vem firmando o PG na esteira da responsabilidade das mesmas. Na realidade a busca do compromisso entre as empresas/organizações no que diz respeito à responsabilidade social, aí inserindo-se o PG/ONU, a definir parâmetros de avaliação/afecção com relação aos compromissos assumidos.

De fato, de acordo com o que é registrado por Oliveira (2008, P. 94), a discussão acerca da questão da responsabilidade social, por parte das empresas/organizações, vai muito além da geração de emprego ou da preocupação com os lucros para os sócios, buscando identificar/analisar os impactos da responsabilidade social sobre os objetivos e as próprias estratégias. A responsabilidade social das empresas/organizações diz respeito às suas interações com funcionários, fornecedores, clientes, acionistas, governo, concorrentes, meio envolvente e comunidade. Por outro lado, a nível das empresas/organizações, a responsabilidade social (responsabilidade social corporativa) pode ser subdividida em quatro categorias, a saber: econômica (relacionada com a parcela do lucro direcionada aos acionistas), legal (a observância das leis), ética (comportamento esperado por parte das empresas/organizações e que não são previstos por lei) e discricionária, isto é ação voluntária que não se encontra prevista em nenhuma das outras modalidades de responsabilidade social.

RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS

Assim sendo, observa Oliveira (2008, P. 94) que a responsabilidade social pode vir a se constituir em importante meio de reforço da imagem da empresa/organização, sendo contudo necessário se promover uma diferenciação entre as empresas/organizações que buscam de fato uma relação/interação mais positiva com a sociedade e aquelas que se movem tendo apenas o marketing como elemento de motivação. Na realidade, buscar uma maior e mais intensa relação/interação das empresas/organizações com a sociedade implica em ações de responsabilidade social (responsabilidade social da empresa) e no fornecimento de instrumentos de apoio ao Desenvolvimento Sustentável. No entanto, como cada empresa/organização desenvolve/aplica diferentes metodologias de medição/afecção do seu desempenho sócio-ambiental e ambiental-mercadológico, é extremamente difícil a avaliação/comparação dos resultados sociais. Contudo, alguns indicadores foram desenvolvidos, tais como: o GRI Global Reporting Initiative (GRI), o Dow Jones Sustainability Index (DJSI) e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).

Por outro lado, de acordo com o que é definido por Oliveira (2008, p. 94), criaram-se normas/princípios internacionais, a tratar de aspectos relacionados à responsabilidade social/sustentabilidade, com o intuito de incentivar a gestão sustentável das empresas/organizações (a saber: a ISO 14.000, a AA 1.000, a SA 8.000, a OHSAS 18.000, a NBR 16.0001 e a ISO 26000) de aspectos relacionados à responsabilidade social e à sustentabilidade. Há a destacar os princípios que compõem o PG, no sentido de alinhar as empresas/organizações com os princípios do PG. Na verdade, normas/princípios constituem-se no passo inicial para o proliferar de práticas direcionadas a possibilitar/viabilizar a sustentabilidade das empresas/organizações. Estas, pelo seu lado, não podem abrir mão dos seus resultados. Já por outro, também não podem fugir à responsabilidade social/ambiental. Com relação ao PG, observa-se que este foi proposto no final da década de noventa num contexto de crescente preocupação com a globalização e os seus efeitos, buscando-se conciliar a ação de inúmeros agentes no sentido de uma maior sustentabilidade/inclusão, para além de se promover a participação de inúmeras/diversificadas empresas/organizações, através de instâncias nacionais/internacionais.

O envolvimento da empresa/organização com a responsabilidade social busca promover a (re)conquista da sua legitimidade, ou seja, a legitimação assegurando a produção e a interação dinâmico-intensa com os stakeholders, no sentido de reforçar a relação meio ambiente/desenvolvimento através de investimentos em áreas-chave (educação, treinamento, conscientização ambiental, proteção ambiental, etc.).

De acordo com o que é pontado por Ferreira (2008, pp. 18 e 19), inicialmente direcionado às áreas de direitos humanos, trabalho e meio ambiente, o PG incorporaria as preocupações com as medidas anticorrupção e tendo em linha de conta que existe uma lenta remodelação a nível da relação mercado/sociedade no contexto do processo de globalização, configura-se uma nova relação/interação entre a comunidade empresarial (com destaque para as empresas/organizações transnacionais) e a própria ONU. Entretanto, o PG não deve ser visto como um conjunto ordenado de regras/regulamentos direcionado às empresas/organizações, mas antes como um grupo de elementos/ações que viabilizem a interação das mesmas com o seu contexto de atuação (mercados, públicos e universos de negócios).

Para Ferreira (2008, pp. 22 – 24), o PG atua como elemento facilitador/dinamizador de redes, valendo-se de organismos/agências internacionais como o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT) e se apoiando em quatro pilares básicos, a saber: o planejamento estratégico, a revisão de padrões, as expectativas de participação e a liderança de iniciativas. Com isto, estimula-se a criação de redes em termos de país/região, promove-se a troca de experiências/informações, articula-se a realização de projetos em parceria, fomenta-se a troca de informações/conhecimentos entre o meio acadêmico e a esfera empresarial. Porém, não se consegue fugir à apreciação desfavorável das organizações/instituições críticas face ao papel da globalização no processo de desenvolvimento dos países de menor nível de desenvolvimento.

O assumir de maiores níveis em termos da responsabilidade sócio-ambiental por parte das empresas/organizações, no contexto do PG/ONU, lhes exige uma participação mais intensa/ativa no âmbito da esfera sócio-econômica e em termos da vida social, em muito ultrapassando os limites do universo organizacional/empresarial. Na realidade, as empresas/organizações passam a assumir uma posição cada vez mais relevante a nível da economia, do crescimento e do desenvolvimento. De fato, as empresas/organizações envolvem-se com a problemática da sustentabilidade e passam a se constituir em suportes/pontos de sustentação do próprio Desenvolvimento Sustentável, através do delineamento/implementação de ações/projetos interna(o)s à sua estrutura/atividade e com impactos significativos a nível do meio envolvente. Assim sendo, as empresas/organizações assumem a sua responsabilidade com o contexto em que se inserem, em termos sócio-ambientais, em muito ultrapassando o seu contributo tradicional a nível da criação/geração de emprego, do incremento da renda, da expansão do consumo, do pagamento de tributos/impostos, do desenvolvimento de uma base industrial/produziva, da capacitação tecnológica, etc.

Ao assumirem os seus compromissos em termos sociais, meio ambientais e de sustentabilidade, tendo como pano de fundo a construção de um estilo de desenvolvimento que se guie pelo modelo do Desenvolvimento Sustentável, as empresas/organizações estão a se legitimar no contexto em que se inserem. Esta inserção assume um cariz ativo na medida em que as empresas/organizações passam a atuar como agentes promotores não apenas do desenvolvimento econômico ou sócio-econômico, mas antes do desenvolvimento sócioambiental. A legitimação das empresas/organizações perante o meio sócio geográfico, sócio-populacional e sóciopolítico em que se encontram inseridas e nos quais desenvolvem as suas atividades com o intuito de alcançarem os seus objetivos, reforça, de modo dinâmico-interativo e sistêmico-integrado, os seus vínculos de natureza diversa (empresarial, produtiva, tecnológica, econômica, política, social, etc.) com esses mesmos meios, aprofundando, de modo sistêmico-interativo, a sua inserção no âmbito dos mesmos, assim como a sua existência/operacionalidade enquanto entidades empresariais/organizacionais.

A legitimação no âmbito do(s) respectivo(s) contexto(s) de inserção/atuação passa pelo fato das empresas/organizações estarem a pautar a sua ação lato sensu pela responsabilidade social, pela consciência sócio-ambiental e pelo modelo do Desenvolvimento Sustentável. No entanto, do ponto de vista empresarial/organizacional ou sócioempresarial/organizacional, o processo de legitimação passa também pelos stakeholders da empresa/organização, notadamente no que diz respeito à interação intenso-dinâmica com os mesmos.

Por stakeholders, no contexto das empresas/organizações, compreende-se a parte interessada, isto é, os agentes direta/indiretamente envolvidos nas operações das mesmas. O termo stakeholder ¹ foi cunhado no âmbito da teoria econômica neoclássica e se aplica a um conjunto de agentes que de uma forma ou de outra têm a ver com a atividade da empresa/organização, indo de fornecedores a acionistas/proprietários. Isto é, a economia neoclássica considera que os fornecedores de insumos direcionados à produção também são stakeholders, que se mostram tão importantes quanto os acionistas/proprietários no que diz respeito ao processo de tomada de decisão.

Por outro lado, o constructo teórico afeto aos stakeholders coloca-se significativamente além da concepção teórico-conceitual neoclássica, uma vez que afirma que outros agentes/elementos sociais devem ser também considerados como stakeholders e, portanto, serem levados em consideração no contexto do processo de tomada de decisão da empresa/organização (a saber: agências reguladoras governamentais; instituições públicas de fomento/desenvolvimento; instituições privadas e/ou mistas de crédito/financiamento; associações, federações e confederações empresariais ligadas ao comércio/serviços; associações, federações e confederações empresariais ligadas à indústria; sindicatos e federações/confederações de trabalhadores; associações de consumidores; agências/organismos públicos de defesa dos direitos do consumidor; associações comunitárias; associações de moradores; etc.). Isto, é claro, implica num alargamento do conceito de stakeholder. É esta concepção alargada que deve guiar o delineamento estratégico da moderna empresa/organização, bem como o seu processo de interação com o meio no qual se encontra inserida.

QUALIDADE E EMPRESA

Deste modo, o papel mais ativo por parte da empresa/organização quanto à responsabilidade social, à sustentabilidade e ao desenvolvimento sócio-ambiental, no contexto de um novo modelo/estilo de desenvolvimento, qual seja, o Desenvolvimento Sustentável, pode tomar como variável/instrumento estratégico-básica(o) a Qualidade, no âmbito do binômio «Qualidade/Gestão da Qualidade». De fato, o binômio «Qualidade/Gestão da Qualidade», enquadrado no universo empresarial/organizacional e no perímetro correspondente à esfera organizativo-gerencial, fornecerá o instrumental necessário à sofisticação de produtos/processos, à eficiência energética, à conservação/racionalização de energia, à redução do nível de refugos/rejeitos produtivos-industriais, à organização/racionalização de métodos/processos, à especificação de normas/especificações, ao delineamento normativo-organizativo dos processos de produção/distribuição, à redução dos custos de produção, à elaboração/distribuição de produtos com um nível mais elevado de sofisticação e um maior grau de incorporação tecnológica, etc.

Logo, a Qualidade, ou o binômio «Qualidade/Gestão da Qualidade», surgem não somente como uma variável estratégica da empresa/organização, mas antes como a variável estratégica da mesma face à necessidade de uma maior e mais intensa interação com o meio no qual esta se insere, no qual labuta e exerce suas atividades. Assim sendo, a Qualidade, ou o binômio «Qualidade/Gestão da Qualidade», surgem não somente como a variável estratégica da empresa/organização na busca pela sustentabilidade, no assumir da responsabilidade social, na promoção do desenvolvimento (econômico, sustentado e sustentável), mas também como instrumento de viabilização/legitimação da empresa/organização face ao meio e à comunidade em que se encontra inserida, não somente como base produtora/distribuidora, mas também como unidade geradora de emprego e ainda como entidade capacitadora/qualificadora de mão-de-obra. Por tudo isto, a Qualidade pode ser tida ainda como elemento de legitimação/dinamização da empresa/organização junto aos stakeholders e de aglutinação dos mesmos no que diz respeito à consecução dos objetivos empresariais/organizacionais.

¹ Disponível em: < <http://pt.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>>. Acesso em: 10 abril.2012.

A empresa (enquanto organização) deve buscar a Qualidade Total e a excelência como forma de inserção e interação no meio-ambiente, notadamente no que se refere à componente energética, quer em termos ambientais quer a nível da eficiência (viabilizada pela interação energia-tecnologia) quer ainda no contexto sócio-político-institucional. Para além disto, na sua busca pela Qualidade Total, a empresa/organização deve considerar o paradigma energético-tecnológico-produtivo existente, bem como a transição do mesmo. Neste sentido, ganha relevância a consideração/discussão dos aspectos que irão aqui se abordar.

Antes de mais nada, cabe apresentar o enfoque de Chiavenato (1992, pp. 197 – 200), o qual relaciona a Qualidade com a produtividade. De acordo com essa concepção, o incremento da produtividade (fazer mais e melhor com um dispêndio cada vez menor de recursos) é fundamental para a sobrevivência da empresa/organização, notadamente numa ambiência altamente instável e de elevada volatilidade, vindo o mesmo a se constituir em vantagem estratégica para aquela. Conforme é apontado por essa abordagem, a produtividade encontra-se fortemente relacionada com a eficiência (quociente produção/recursos aplicados), podendo o programa de produtividade de uma empresa/organização valer-se do conceito (dotado de maior abrangência) de efetividade, que vai relacionar os recursos inicialmente aplicados com os resultados efetivamente alcançados.

Para Chiavenato (1992, pp. 201 e 202), a Qualidade encontra-se intimamente relacionada com a produtividade e ambas possibilitam a competitividade da empresa/organização. O conceito de Qualidade implica na conformidade/adequação relativamente ao que o cliente/usuário espera, daí advindo uma mobilização interna (organizada e sistemática) e alcançá-la vai depender de uma série de aspectos para além do investimento em ativos fixos ou da aquisição de determinados itens (máquinas, equipamentos, tecnologias, etc.), principalmente dos ligados à cultura organizacional. A Qualidade não se restringe à produção/fabricação, antes direcionando-se a todas as áreas da empresa/organização, isto é, deve ser introduzida na própria dinâmica organizacional (ou empresarial/organizacional), no contexto de uma sociedade complexa e de um ambiente heterogêneo.

Cabe assinalar que o conceito de Qualidade (enquanto Qualidade Total) foi importado da área produtivo-industrial, alargando-se, mais tarde, ao segmento de serviços. A proposta aqui apresentada direciona-se a um mais amplo alargamento desse conceito para o de Qualidade Total da empresa/organização no século XXI, isto é, considerando-se a transição do paradigma energético-tecnológico-organizacional (dos combustíveis fósseis às fontes renováveis de energia), a problemática ambiental e as profundas mudanças que já começam a ocorrer a nível da própria configuração geopolítica mundial, com a entrada em cena dos denominados países (ou economias) emergentes, fato que parece conduzir ao surgimento de uma nova ordem mundial. De forma mais direta, registra-se que as novas hegemonias (mundiais, regionais e sub-regionais) representariam a transição da atual ordem unipolar para uma ordem multipolar, o que acentuaria o nível de complexidade do entorno no qual se insere e atua a empresa/organização, fazendo com que a mesma busque definir novos instrumentos e metodologias de ação, o que conduziria à ampliação do conceito de Qualidade Total. Deste modo, por Qualidade Total (Gestão da Qualidade Total) da empresa/organização se compreenderia a adoção de uma visão estratégica, sistêmica e prospectiva. Com essas três componentes, a empresa/organização alcançaria a Qualidade Total no século XXI, ou seja, encontrar-se-ia apetrechada para enfrentar as grandes mudanças a ocorrer (algumas já estão ocorrendo) neste século, bem como a forte instabilidade daí decorrente. Deste modo, o mercado da qualidade para as empresas/organizações incorporará esse novo e ampliado conceito, vindo a se constituir, de forma simultânea, em ameaça, oportunidade e elemento de orientação à trajetória das organizações empresariais ao longo do presente século.

Em razão das profundas transformações (econômicas, produtivas, tecnológicas, geopolíticas, geo-estratégicas e político-institucionais) que vêm ocorrendo desde os últimos 20/30 anos do século XX, o entorno no qual se inserem e com o qual interagem as empresas/organizações está se tornando cada vez mais complexo, volátil e incerto, o que faz da Qualidade Total (e da Gestão da Qualidade Total) um importante referencial para as mesmas, quer a nível do seu posicionamento quer também em termos de seus objetivos quer ainda face ao seu melhor apetrechamento (instrumentos mais sofisticados de gestão) para enfrentar a turbulência intrínseca à envolvente das empresas/organizações.

Com relação ao mercado da qualidade, cabe registrar que num mundo cuja configuração é cada vez mais complexa e dinâmica, o que implica na ocorrência de múltiplas/diversas interações, os níveis exigidos de competitividade são cada vez maiores e as exigências/pressões sobre as empresas/organizações mostram uma intensidade crescente. Em razão disso, a Qualidade/Qualidade Total (Gestão da Qualidade Total) tende a assumir um papel fulcral na vida das empresas/organizações, passando a ser a base do seu processo de gestão (sistema integrado de gestão). O conhecimento e o ferramental afeto à Qualidade passarão a ser adotados nos mais diversos tipos de empresas/organizações e a relação «Qualidade/Ganhos Econômico-Financeiros» acabará por se impor de forma inequívoca. Pode-se arriscar a afirmar que a Qualidade permeará, de tal forma, a gestão das empresas/organizações que os conceitos de Qualidade (Qualidade Total) e de gestão tenderão a se confundir (Gestão da Qualidade Total), podendo-se mesmo chegar ao ponto em que só a Qualidade viabilizará o processo de gestão das empresas/organizações, uma vez vir a ser o requisito básico para criação e reforço da competitividade organizacional.

Com o acirrar da concorrência, num contexto de fortes mudanças e grandes alterações, marcadas pela questão energético-ambiental, pelos avanços tecnológicos, pela emergência das novas economias e pela redefinição das hegemonias a nível mundial, as empresas/organizações defrontam-se com um cenário de enorme complexidade, com um elevado nível de instabilidade e um forte impacto concorrencial. Para tal, as empresas/organizações têm na Qualidade (Gestão da Qualidade) não apenas um diferencial competitivo, mas antes o elemento fundamental para a sua sustentabilidade/competitividade. Em outras palavras, a Qualidade orientará cada vez mais a configuração estratégica e o processo de gestão das empresas/organizações (Sistema de Gestão da Qualidade), de modo a atuar como instrumento de orientação da mesma. A Qualidade, enquanto referencial de mercado, permite às empresas/organizações verem aumentados os seus níveis de eficiência e, através da certificação, normatizar métodos e procedimentos, assegurando-lhes, portanto, uma maior competitividade e um melhor desempenho de mercado, num ambiente cada vez mais mutante e instável.

De fato, numa perspectiva ampla e interativa, poder-se-ia considerar a Qualidade (Qualidade Total) como base de sustentação do próprio processo de gestão das empresas/organizações, interagindo as duas de uma forma intensa, dinâmica, sinérgica e virtuosa, de modo a que venham a integrar-se num só conceito (Gestão da Qualidade Total). Assim sendo, os conceitos acabarão por se confundir e uma empresa/organização só alcançará a Qualidade incorporando, a nível de seu processo de gestão e no âmbito de uma visão interativa e integradora, a estratégia (planejamento estratégico), a prospectiva e a análise sistêmica. Logo, a Qualidade, no século XXI, será o instrumento fundamental para que as empresas/organizações ultrapassem às várias vicissitudes (econômicas, financeiras, político-institucionais, concorrenciais, geopolíticas, etc.) afetas à envolvimento altamente instável e volátil até que se defina um novo modelo de regulação ou uma nova configuração em termos de paradigma.

REVOLUÇÕES INDUSTRIAIS E TECNOLÓGICAS

A Qualidade, embora aplicável a todas as atividades econômicas, tem como base a atividade industrial, na qual se originam, se desenvolvem e se aplicam as vertentes principais de seus métodos, técnicas e procedimentos. Por outro lado, cada processo industrial-revolucionário implica em profundas/radicais transformações quer a nível da base produtivo-industrial quer em termos do seu escopo tecnológico ou tecnológico-produtivo. Foi assim na Revolução Industrial e em todas as rupturas industriais (industrial-tecnológicas) que se lhe seguiram. Deste modo, a toda grande transformação de cunho industrial sempre correspondeu uma equivalente em termos tecnológicos. Portanto, definir-se a Qualidade, ou melhor, o binômio «Qualidade/Gestão da Qualidade», sob a hegemonia da relação «Qualidade Total/Gestão da Qualidade Total», enquanto variável estratégica de gestão, no caso das empresas/organizações, implica em tê-lo como elemento norteador/viabilizador de uma maior interação com o meio no qual atuam e exercem as suas atividades (o seu meio envolvente), notadamente no que diz respeito à articulação/dinamização dos seus laços sinérgico-interativos com os stakeholders. Assim sendo, a Qualidade, ou melhor, o binômio «Qualidade/Gestão da Qualidade», sob a égide da relação «Qualidade Total/Gestão da Qualidade Total», passa a ser o principal instrumento de gestão à disposição das empresas/organizações no sentido de assumir a posição de promotor dinâmico da responsabilidade social, do desenvolvimento e da sustentabilidade.

A expressão Revolução Industrial é utilizada para se referir à industrialização inglesa (industrialização originária) ocorrida no século XVIII. Contudo, considerando o que assinala Cazadero (1995, p. 7), o processo industrializador gerado pelas economias hoje ditas desenvolvidas, integrantes do núcleo dinâmico do sistema econômico internacional, é um tema de suma importância, tanto é que a esses países muita da literatura afeta à problemática do desenvolvimento os denomina de países industrializados. Porém, quando se fala de Revolução Industrial há que considerar, conforme o faz Cazadero (1995, pp. 15 - 24), a ocorrência não apenas de uma, mas de três revoluções industriais. A Revolução Industrial inglesa do século XVIII constituiu-se na Primeira Revolução Industrial (PRI). A Segunda Revolução Industrial (SRI), que se iniciou entre finais do século XIX e princípios do século XX, já mostrava sinais de esgotamento na década de setenta do mesmo século. Por outro lado, a Terceira Revolução Industrial (TRI) é a que se vive atualmente, tendo como base um núcleo tecnológico bastante diferenciado.

Tanto a SRI quanto a TRI constituem-se, em maior medida do que a PRI, em processos de alcance mundial, com cada uma delas gerando um profundo abismo entre as sociedades a elas respectivamente afetas. Na verdade, cada revolução industrial produz um reordenamento dos processos competitivos, fruto da inovação e do avanço tecnológico, que conduzem a mudanças na função de produção. Na PRI, há a destacar a máquina a vapor, principalmente a partir do momento em que os engenhos mecânicos passam a valer-se do ferro para o seu fabrico (máquinas-ferramentas) e, a nível dos bens de consumo, os têxteis. Na SRI, que segundo Cazadero (1995, p. 112) teve início entre 1895 e 1914, período que corresponde à ocorrência da revolução organizativa da estrutura industrial dos EUA, as unidades industriais cresceram em tamanho (grandes empresas verticalmente integradas), acelerou-se o processo de concentração de capitais (através de fusões e incorporações), elevou-se o peso do pessoal administrativo e técnico e surgiram os métodos tayloristas de organização do trabalho fabril.

A SRI foi marcada pelos seguintes ramos de atividade: eletricidade, produção automobilística, petróleo, química e utilidades domésticas. Quanto à TRI, tem início na década de setenta do século XX, com o fim dos trinta gloriosos anos do capitalismo e a entrada em cena das novas tecnologias (informática, telemática, robótica, engenharia genética, biotecnologia, nanotecnologia, etc.), caracterizando-se pela aceleração das mudanças. Como ocorreu na PRI e na SRI, a TRI implica na formação de um conjunto de inovações tecnológicas que venha a lhe servir como núcleo para integrar um sistema produtivo qualitativamente distinto das etapas que a precederam, com impactos profundos da nova base científica e tecnológica sobre as estruturas sociais que a internalizarem, bem como sobre o sistema econômico mundial, que tenderá a se transformar de modo a se adequar às necessidades da nova fase de evolução da base produtiva (CAZADERO, 1995, p. 223).

Consoante o registrado por Cazadero (1995, p. 224), há que se atentar para a base tecnológica da TRI, na qual os conhecimentos disponíveis são mais amplos e a interação destes com as variáveis sociais reveste-se de um grau elevado de incerteza. Na verdade, o que se verifica é que toda revolução industrial é, simultaneamente, uma revolução tecnológica, registrando-se a incorporação de progresso técnico a nível da base produtiva. A TRI, por seu lado, é a mais tecnológica das revoluções industriais e, talvez por isso, fosse mais correto denominá-la de Terceira Revolução Industrial e Tecnológica (TRIT).

ORGANIZAÇÕES: ASPECTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS

As empresas/organizações inserem-se no contexto da economia capitalista. É no âmbito do modo de produção capitalista que se processam as grandes transformações que afetam a vida, a dinâmica e a trajetória das empresas/organizações. Assim sendo, cabe aqui considerar a evolução histórica do capitalismo, buscando-lhe descortinar a gênese e as principais etapas que marcaram a sua evolução, ou seja, o capitalismo mercantil (ou mercantil-manufatureiro) e o grande momento que marcou a ascensão do capitalismo industrial, com a eclosão da denominada Revolução Industrial (na verdade, a industrialização originária inglesa), aqui referenciada como PRI. É com a PRI que se instala a maquinofatura e o «factory system», baseando-se na junção da divisão do trabalho (já presente na manufatura) com a máquina. A fábrica (mecanizada) e não mais a oficina (estrutura manufatureira) passa a ser o local físico da organização e realização da produção de bens. Assim sendo, considera-se de grande importância o tratamento desses aspectos.

De acordo com o que é assinalado por Pintor (1995, pp. 28 e 29), no contexto da literatura pós-marxista, emergem dois temas que são centrais quanto à transformação da sociedade capitalista e industrial, quais sejam, a burocratização da empresa/organização (e da sociedade no seu todo) e o aparecimento de novas classes (sobretudo a nível das ocupações técnicas e administrativas). De fato, o que se observa é que a temática das organizações se encontra cada vez mais presente nos estudos relacionados às organizações empresariais. Na verdade, os estudos e pesquisas sobre a indústria e a empresa/organização vêm se centrando em determinados aspectos, a saber: as estruturas de autoridade organizacional, as limitações da racionalidade organizativa, o conflito entre a racionalidade organizativa e outras formas de racionalidade, as relações entre a empresa/organização e seu entorno mais imediato e também o relacionamento entre a empresa/organização e seu meio envolvente mediato.

O estudo da empresa/organização toma como base a abordagem weberiana, que serve de escopo teórico-conceitual à análise da estrutura formal das organizações (das empresas/organizações), a qual dá realce a alguns tópicos (meritocracia, hierarquia e normas escritas) e cujo principal desdobramento dessa linha ocorre com a denominada Organização Científica do Trabalho. Esta, por sua vez, constitui-se de vários contributos, dos quais o mais importante é representado pela aportação taylorista. A contrarrestação teórico-conceitual à abordagem da burocracia veio das concepções teóricas que privilegiavam os aspectos informais da empresa/organização, notadamente àquelas afetas à detecção, estudo e análise dos conflitos que têm lugar no seio das organizações (ou das empresas/organizações) e que acabam por influenciar sua dinâmica, bem como as que se preocupam em compreender o relacionamento entre a empresa/organização e o seu meio ambiente, quer o imediato quer o macroambiente.

Como bem registra Chiavenato (1993, pp. 12 e 13), o estudo, análise e pesquisa das empresas/organizações (mormente das empresas/organizações industriais), dão-se através da Teoria Geral da Gestão/Administração (TGG/A), que surge em decorrência da Teoria das Organizações, e cujas diversas concepções não implicam apenas em distintas (ou mesmo opostas) abordagens de ordem teórico-conceitual, mas dizem também respeito à evolução no campo das idéias e do pensamento, como ainda às profundas transformações (econômicas, políticas, sociais, tecnológicas, etc.) que marcaram a evolução histórica da sociedade, com impactos de fundo sobre as estruturas organizacionais e empresariais. Na verdade, cada contributo teórico-conceitual afeto à TGG/A (decorrente da Teoria das Organizações) surgiu como resposta aos problemas empresariais/organizacionais de maior importância em cada período. Portanto, são válidas as diversas concepções teóricas nesse campo, havendo, de fato, um efeito cumulativo e de abrangência gradativa das diversas abordagens teórico-conceituais, com seus diferentes enfoques e distintas contribuições. Logo, as empresas/organizações, seu processo de gestão e a teoria que os estuda revestem-se de enorme complexidade, permitindo-se uma enorme variedade de abordagens e englobando um vasto leque de variáveis a serem tidas em consideração.

Assim sendo, e conforme é colocado por Chiavenato (1993, pp. 12 e 13), a teoria que se debruça sobre o comportamento e a ação das empresas/organizações parte da interação/interdependência entre as cinco variáveis principais que permeiam os vários constructos teórico-conceituais afetos às estruturas empresariais/organizacionais. Essas variáveis básicas são as seguintes: tarefa, estrutura, pessoas, tecnologia e ambiente. O comportamento dessas variáveis é sistêmico, dinâmico e complexo, pois cada uma delas influencia e é influenciada pelas demais, de modo a que modificações em uma variável levam a modificações, em maior ou menor grau, nas demais. Por outro lado, o comportamento do conjunto dessas variáveis difere da soma dos comportamentos de cada variável considerada de forma isolada (o comportamento sistêmico conduzindo a resultados sinérgicos). A interação entre essas variáveis básicas, bem como a sua adequação, acaba por impactar a estrutura e o comportamento das empresas/organizações. Com o decorrer do tempo, as empresas/organizações e os enfoques teórico-conceituais que sobre elas se debruçam, passam a se defrontar com novos desafios e novas situações que se vão desenvolvendo. Assim, as teorias e doutrinas afetas às empresas/organizações precisam promover a adaptação (ou mesmo a total modificação) para continuarem a se mostrar como aplicáveis, o que resulta numa gradativa abrangência e complexidade, fato que explica a evolução dos aspectos teórico-conceituais respeitantes à estrutura e gestão das empresas/organizações.

Como assinala Chiavenato (1994, p. 1), as empresas/organizações são entidades diversas, complexas e multifacetadas, que devem ser vistas, estudadas e analisadas sob um ponto de vista global e abrangente, quer em termos endógenos (características internas de diferenciação e integração organizacional, objetivos, estratégias, comportamento organizacional, participantes, tecnologias utilizadas, etc.) quer em termos exógenos (contexto ambiental, domínios, contingências, restrições, coações, ameaças, pressões, oportunidades, etc.). Além do mais, junto com a acelerada mudança e instabilidade ambiental, há a considerar o universo complexo de fatores interagentes com uma imensidão de outros elementos (políticos, econômicos, sociais, culturais, institucionais, etc.) que afetam as atividades empresariais/organizacionais nos mercados, notadamente no que diz respeito à crescente limitação e escassez de recursos indispensáveis para assegurar os insumos necessários às mesmas. Isto faz com que as empresas/organizações passem a dispor de estratégias e respostas (de cunho empresarial e de caráter organizacional) em contextos de difícil diagnóstico e de acentuada incerteza. Desse modo, as empresas/organizações, enquanto constructos de elevada complexidade, necessitam de promover a contínua realocação, bem como o reajuste/conciliação de seus recursos e disponibilidades tecnológicas, de forma a compatibilizá-los com os seus objetivos e com as oportunidades percebidas a nível do seu ambiente imediato, bem como do seu macroambiente, fontes de turbulência e incerteza, que exigem um contínuo e profundo esforço quanto à reformulação e redimensionamento de vários e importantes aspectos (filosofias, políticas, critérios, práticas e procedimentos) a nível estratégico, gerencial e operacional, visto as empresas/organizações virem a se constituir em entidades sistêmicas abertas e complexas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como as empresas/organizações encontram-se inseridas no contexto da economia capitalista, é no contexto da mesma que passam pelas grandes transformações de carácter produtivo, organizativo e tecnológico. Com isto, ganham ênfase os estudos e análises que focam a relação interativa entre a empresa/organização e o seu meio envolvente. Da concepção burocrático-weberiana de empresa/organização, passando pela abordagem científico-taylorista e chegando a posturas críticas desses dois posicionamentos, passa-se a tentar entender a relação da empresa/organização com o seu entorno. Por outro lado, o estudo, pesquisa e análise acerca das empresas/organizações dão-se no âmbito do escopo teórico afeto à gestão/administração e que incorpora as transformações/alterações ocorridas no contexto empresarial/organizacional em dados momentos históricos.

Assim sendo, o constructo teórico-conceitual afeto à gestão/administração mostra que as empresas/organizações evoluem, influenciando e simultaneamente sendo influenciadas pelo meio envolvente, seja o mediato ou o imediato. Logo, a incorporação de novos objetivos, interesses e parâmetros faz parte da evolução histórico-temporal das empresas/organizações, à medida que se sofisticam o seu instrumental analítico e a sua interação com o seu meio envolvente. Com isto, registra-se que as empresas/organizações passam a incorporar ao seu processo de gestão a noção de responsabilidade social, a promoção do desenvolvimento sócio-ambiental e o conceito de sustentabilidade. Dito de outro modo, as empresas/organizações, enquanto constructos de elevada complexidade, têm necessidade de buscar novos recursos, configurações tecnológicas e técnico-produtivas, de modo a reformular/redimensionar as suas estratégias face ao envolvente, bem como com relação a diversos aspectos (modelos de gestão, filosofias e políticas), uma vez que são estruturas organizativo-sistêmicas e sistêmico-interativas abertas e complexas.

Já as intensas mudanças engendradas pela TRI/TRIT resultaram num clima de maior incerteza no ambiente no qual se inserem e atuam as empresas/organizações, que, desse modo, necessitam de novas formas de gestão que tomem como base o conceito ampliado de Qualidade (Qualidade Total). Este, por sua vez, significa incorporar ao conceito tradicional de Qualidade (Qualidade Total) os contributos teóricos e operacionais de determinadas áreas-chave (estratégia, prospectiva, análise ambiental e análise sistêmica). Neste sentido, o conceito alargado de Qualidade (Qualidade Total) acabará por se constituir na base do próprio processo de gestão da empresa/organização. Cabe também registrar que a TRI/TRIT, mais do que configurar um modelo, define, na verdade um novo paradigma (energético, ambiental, tecnológico, produtivo e organizacional), em razão das profundas inovações surgidas no seu bojo e que lhe dão respaldo.

Na verdade, a TRI/TRIT ultrapassa as propostas ligadas à sociedade pós-industrial, definindo uma industrialização de novo tipo, que passa a se basear em atividades mais sofisticadas do ponto de vista tecnológico, com todas as implicações daí advindas para a gestão das empresas/organizações, mormente no que diz respeito à magnitude e velocidade das mudanças. Na realidade, a TRI/TRIT irá configurar uma realidade enormemente cambiante, com impactos profundos sobre as empresas/organizações e seu processo de gestão. O entorno das empresas/organizações torna-se mais instável e complexo, com um número cada vez maior de variáveis a serem incorporadas pela análise organizacional. Num contexto tão volátil e de viés marcadamente transformador, as empresas/organizações buscam maiores níveis de competitividade, os quais só poderão ser alcançados em função de uma produtividade mais elevada. Assim sendo, chegar a um desempenho superior em termos de produtividade/competitividade implica na incorporação, por parte das empresas/organizações, do conceito ampliado e aprofundado de Qualidade.

Logo, basear a gestão das empresas/organizações no conceito alargado de Qualidade significa inseri-la no contexto do novo paradigma configurado pela TRI/TRIT, o qual, por sua vez, enquanto não se afirma por completo, é marcado por uma forte instabilidade, podendo-se usar uma palavra para defini-lo neste momento, qual seja, mudança. Portanto, o novo paradigma surgido em função da TRI/TRIT, acarreta um elevado nível de instabilidade/volatilidade ambiental que atinge diretamente as empresas/organizações e seu processo de gestão. As transformações acarretadas pela TRI/TRIT são muito mais profundas do que aquelas respeitantes à PRI e à SRI, uma vez que sua ocorrência dá-se no bojo de um intenso processo marcado pela introdução de inovações tecnológicas de fundo, com impactos de monta sobre os diferentes setores das sociedades contemporâneas. A mudança é profunda, total e acelerada. Contudo, pode-se argumentar que o paradigma configurado pela TRI/TRIT irá exigir, mais cedo ou mais tarde, algum tipo de regulação/coordenação que permita às empresas/organizações, bem como aos diferentes contextos (econômicos, políticos, sociais, institucionais, culturais, tecnológicos, ambientais etc.) nos quais estas se inserem, ter um grau mínimo de estabilidade para que possam gerir e assimilar todas essas mudanças.

A ocorrência da TRI/TRIT vai coincidir com maiores níveis de conscientização sobre a problemática meio ambiental, que as empresas/organizações incorporarão no contexto dos seus modelos/processos de gestão. O acontecer da TRI/TRIT engendra um vasto manancial de tecnologias de uso final ou de processo, assim como de métodos e técnicas afetos à gestão/organização da produção e do trabalho, potencializando/viabilizando novos e mais eficientes arranjos técnico-produtivos e gestor-organizativos, assim como um aparato energotecnológico mais clean, menos desperdiçador e mais de acordo com os requisitos e as normas ambientais. Isto abre espaço para uma ação mais intensa, por parte das empresas/organizações, junto à sua envolvimento e vai possibilitar e mesmo viabilizar o maior envolvimento das mesmas no que diz respeito à responsabilidade social, ao desenvolvimento sócio-ambiental e à sustentabilidade. Assim sendo, as empresas/organizações passam a interagir de forma sinérgico-sistêmica com o meio no qual se inserem e atuam, assumindo maiores responsabilidades do ponto de vista social, ambiental e a nível do desenvolvimento. A ação das empresas/organizações, no que diz respeito à promoção do desenvolvimento, deve ultrapassar a simples geração de emprego e o conceito de desenvolvimento a adotar é o de Desenvolvimento Sustentável (crescimento com o mínimo de impactos ambientais e inclusão social). Esta postura claramente proativa das empresas/organizações implicará num aprofundamento/melhoramento das relações destas com os seus respectivos stakeholders.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAZADERO, M. (1995): Las revoluciones industriales. México. FCE.

CHIAVENATO, I. (1992): Gerenciando Pessoas: O Passo Decisivo para a Administração Participativa. São Paulo. Makron Books.

CHIAVENATO, I. (1993): Introdução à Teoria Geral da Administração. São Paulo. Makron Books.

CHIAVENATO, I. (1994): Administração de Empresas: Uma Abordagem Contingencial. São Paulo. Makron Books. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>>. Acesso em: 10 abril.2012.

FERREIRA, D. V. (2008): Atitude Socialmente Responsável ou Estratégia Comercial: O Caso do Pacto Global. Fundação Getúlio Vargas. Centro de Formação Acadêmica e de Pesquisa. Dissertação de Mestrado Executivo em Gestão Empresarial. Rio de Janeiro. EBAPE/FGV, I-XII + 82 pp.

OLIVEIRA, J. A. P. (2008): A Implementação do Pacto Global pelas Empresas do Paraná. Revista de Gestão Social Ambiental (RGSA). São Paulo. Set. – Dez. 2008, V. 2, N° 3, pp. 92-110 (disponível e: <www.rgsa.com.br>. Acesso em: 15 abr. 2012).

PINTOR, R. L. (1995): Sociología Industrial. Madrid. Alianza.



www.saojose.br | (21) 3107-8600
Av. Santa Cruz, 580 - Realengo - Rio de Janeiro