

O Novo Jogo dos Negócios

J. Roberto Whitaker *Penteado*

Essa é a tradução meio estranha de um livro publicado nos EUA com um título igualmente pouco inspirado - *The Support Economy* - mas que está se tornando ³cult² entre os administradores da nova geração, sobretudo os que trabalham com marketing.

Seus autores formam um casal ideal, do ponto de vista profissional. Shoshana Zuboff é catedrática na Harvard Business School e considerada a profeta da era da informação. O marido, James Maxmin, foi presidente do Conselho de Administração e CEO da Volvo e da Laura Ashley, no Reino Unido, tem doutorado em filosofia e é empresário de sucesso.

O subtítulo começa a dar uma idéia da visão revolucionária de Zuboff e Maxmin: Por que as empresas estão decepcionando as pessoas e a próxima etapa do Capitalismo.

Para eles, está tudo errado: Os indivíduos mudaram mais do que as organizações de negócios das quais dependem. Os últimos 50 anos testemunharam o surgimento da nova geração de indivíduos, embora as empresas continuem a operar de acordo com a lógica inventada na época de sua origem, há um século. O abismo que hoje separa indivíduos e organizações é marcado por frustrações, desconfianças, decepção e até raiva. Além disso, abriga a possibilidade de um novo capitalismo e uma nova era de geração de riquezas.

Para ilustrar - de forma dramática - sobre o que estão falando, os autores contam, no início do livro, duas anedotas bem conhecidas.

Um policial vê um homem de quatro, ao pé de um poste de luz, procurando algo. Pergunta: - O senhor perdeu alguma coisa? - Minhas chaves, responde o homem. - Tem certeza de que as deixou cair aí? - Não - afirma o homem - perdi as chaves lá - apontando para o escuro. - Então por que as procura aí? - Porque - explica o homem - aqui tem luz.

A outra é judia: um homem foi ao alfaiate consertar o terno. Os ombros estavam apertados, a manga esquerda longa, a perna direita curta. O alfaiate olhou e aconselhou o homem a encolher os ombros, erguer o braço esquerdo, dobrar o cotovelo, levantar a perna esquerda e dobrar o joelho. O terno ficou ótimo - e o único problema, fora da alfaiataria, foi conseguir andar, todo torto daquele jeito...

A analogia que fazem Zuboff e Maxmin é a seguinte: vem-se buscando uma solução para o descompasso entre as organizações e os indivíduos através da reforma das instituições - e não é lá que está o problema. Por outro lado, não conseguindo oferecer aos clientes aquilo que eles realmente desejam, as empresas esperam que eles, os clientes, é que se adaptem - e quando oferecem aos clientes aquilo que eles realmente desejam, as empresas esperam que eles, os clientes, é que se adaptem - como fez o nosso alfaiate idiote!

Curioso? Pois é - eu também fiquei. Vale a pena ler *O Novo Jogo dos Negócios*.

PENTEADO, J. Roberto Whitaker. *O Novo Jogo dos Negócios*. JRWP - J. Roberto Whitaker **Penteado**, Rio de Janeiro, abr. 2003. Disponível em <<http://www.jrwp.com.br/artigos/leartigo.asp?offset=390&ID=143>>. Acesso em: 24 mar. 2010.