

A FALÁCIA DO EXERCÍCIO

Carlos Antonio Mendes de Carvalho Buenos Ayres*

O relacionamento pessoal é o terceiro modelo de permissão. O relacionamento pessoal, na opinião de Godin (2000), é a forma de permissão mais poderosa para gerar grandes transformações na conduta de um consumidor. Como também é o modo mais simples de conquistar a confiança de alguém, vender produtos sob medida e ter resposta positiva nos lucros da empresa. A gestão de relacionamento pessoal é uma das importantes estratégias na realização de grandes negócios. Nesta direção, Godin (2000, p.80) diz que "a forma de permissão mais poderosa para gerar grandes transformações na conduta de um consumidor é obtida com o relacionamento pessoal. Também é a maneira mais simples de induzir alguém a outorgar um nível 'intravenoso' de autorização. É o melhor modo de vender produtos sob medida, muito caros ou que exijam muito aprendizado para ser apreciados".

O quarto modelo, confiança na marca. O comportamento da nova economia mundial está mostrando que a marca não é o principal atributo na decisão de compra do consumidor. A criação e posicionamento de uma marca na lembrança do consumidor é extremamente cara, exigindo tempo para se consolidar no mercado. Conquistado esses aspectos e a empresa lança um produto cuja eficiência operacional é duvidosa ou os serviços de logística e atendimento não tem excelência de qualidade, logicamente, a confiança na marca fica comprometida. Neste contexto, Godin (2000, p.80) explica que a "A Online o faz todos os dias com telas de interrupção, que incomoda os usuários (marketing de interrupção). Como seria de esperar, o índice de respostas a essas telas caiu violentamente e a permissão outorgada a AOL despencou." Nesta mesma direção continua o autor: "Por outro lado, com o passar do tempo, vai ficando cada vez mais difícil elevar o nível de confiança em uma marca e, se ela for sabotada, não haverá ferramentas suficientes para reconstruir o nível original de permissão outorgada." Uma marca para conquistar a confiança do consumidor deverá desenvolver mecanismo que possibilite-o perceber os atributos necessários responsáveis para garantir essa confiança.

O quinto e último nível de permissão é o circunstancial. Este nível se caracteriza, na opinião de Godin (2000) da seguinte forma: quando um consumidor chama o número 0800 ou para pedir orientação ou consultar um funcionário, neste momento, o cliente está concedendo uma permissão. A forma como o pessoal da empresa vai agir neste primeiro contato é o mecanismo mais importante para conquistar a confiança circunstancial ou duradoura do cliente. Agregando valor a esse interação a organização conseguirá estabelecer uma relação de aprendizado que será essencial para obter sua confiança e respeito ●

Em recente declaração sobre assunto de seu campo de atuação administrativa, a secretária de Administração, Regina Souza, ao falar sobre a instituição de uma eventual Escola de Governo, proferiu as seguintes palavras: "Tudo será feito na filosofia de um governo de responsabilidade. O patrão é o povo. O servidor não é empregado de governo ou de político". Escusado argruir que essa declaração carece de uma explicação mais ampla, que possibilite aos leitores uma maior profundidade sobre o tema. Pois algumas conclusões equivocadas podem ser daí deduzidas. Com esse fito, vamos dividir o conteúdo do referido discurso em três partes constitutivas, com suas respectivas conseqüências explanatórias, uma vez que cada uma dessas análises concorre para um esclarecimento que conflui, que se conjuja, que é tributária entre si.

De antemão, convém esclarecer que da parte do autor do artigo não existe nenhuma intenção de expressar animosidade à mui digna secretária da Administração, mas apenas um desiderato claro em demonstrar que as coisas não são tão simples quanto as suas palavras querem expressar; e as aparências, manifestar. Vamos à interpretação que os fatos teimam em comportar, ainda que nas entrelinhas.

1. Quem governa deve prestar contas de seus atos àqueles que legitimamente – e legalmente – lhe outorgou tal responsabilidade. A questão da responsabilidade dos agentes públicos – sobretudo daqueles que integram a inteligência governamental e que se situam no âmbito dos dois primeiros círculos de decisão (Chefia do Executivo e entourage, Ministérios Federais e/ou Secretarias Estaduais, respectivamente) – constitui um tema de difícil resolução. Na realidade, trata-se de matéria de discussão acalorada que é acalentado por estudiosos do assunto, na medida em que os funcionários públicos assomam-se como imunes juridicamente às conseqüências administrativas

de seus próprios atos de escolha e decisão. A aprovação do dispositivo constitucional que privilegia autoridades do executivo federal, estadual e municipal no tocante à defesa em fórum especial constitui uma prova evidente de que os mecanismos institucionais de controle e fiscalização de atos administrativos premiam os erros – ou equívocos – em detrimento dos acertos. Da mesma forma que existem organismos institucionais cuja função é a execução de atividades voltadas à vigília das funções governamentais segundo as normas e valores que informam a ação administrativa, devem existir também uma correspondente estrutura 'corredora' responsável pela distribuição de recompensas compatíveis com os feitos dos agentes públicos – o fator premiação deve concorrer com o fator penalização, sendo que este último é funcionalmente ineficaz, devido à impunidade, condição genética de sua reprodução célere. Ocorre que o mecanismo destinado ao reconhecimento dos êxitos e acertos dos agentes públicos às vezes é operacionalizado externamente, ou seja, ao nível da arena político, quase invariavelmente através do processo político eleitoral, geralmente associado ao intemorato e intemerato comportamento com relação aos negócios públicos de toda ordem. Quanto ao âmbito puro do domínio técnico, ou campo do saber, alguns agentes públicos terminam por originarem uma espécie de sociedade secreta, com seus respectivos códigos de conduta e regras de iniciação.

2. O detentor supremo do poder de decisão, ou decisor-mor, sobre qualquer alternativa de resposta dos poderes públicos em sua interação para com a sociedade é, teoricamente, o povo, ou seja, um conjunto amorfo de seres humanos encarregados de produzir o que ainda não existe, a opinião pública. A máxima segundo a qual "o poder emana do povo, para o povo e pelo

*Tiago Cardoso Rosa é professor do DECON/UFPI. Doutor em Ciências Empresariais - Enfoque Marketing de Varejo / Universidade del Museo Social Argentino

IO DO PODER EM NOME DO POVO

povo" se reveste de um importante componente falacioso, ou de embuste. Não é desprezível o fato de que no mundo mais afeito aos mecanismos demográficos desponta um crescente descontentamento com relação aos processos decisórios ortodoxos efetuados pela democracia representativa. Razão pela qual esta última é constantemente fustigada pela democracia participativa, a saber, aquela que configura e expressa uma postura multicêntrica, realizada por organizações e coletividades não governamentais, isto é, por entidades dotadas de natureza pública de caráter não-estatal. Assim, o fenômeno da dispersão de responsividade possibilitada pela democracia representativa é similar, ao nível de uma transposição analógica, com o que ocorre com o fenômeno físico da transmissão da eletricidade que, ao ser distribuída, através de uma rede de capilaridade material, tende a perder parte de sua substância elétrica, graças à ação do calor. Assim é a democracia representativa. Entre o pólo da transmissão da delegação de responsabilidade e o pólo da recepção de tal delegação e respectiva defesa de interesses existe um vácuo em que se verifica uma margem respeitabilíssima de dissipação de informações, de lealdade e de responsabilidade, para não falar em traição humanitário-eleitoral. Logo, o povo é um "patrão" relapso a quem pouco prestam contas, e geralmente é o último a saber das providências tomadas por seus empregados, salvo o escarcéu provocado pela 'opinião pública' ditada pelo quarto poder, ou seja, pela mídia, mediante suas várias modalidades de expressão - escrita, falada e, sobretudo, televisiva.

3. O funcionário público é uma personalidade física de direito público cuja incumbência racional-legal se restringe - e se vincula - à personalidade jurídica do Estado. Assim sendo, a personalidade do agente público termina por ser idiossincraticamente bifronte, a

um só tempo física e jurídica. Técnica e juridicamente, o servidor público é um agente do Estado que desempenha funções específicas segundo estatuto formal exposta no Texto Constitucional em suas várias esferas jurisdicionais. Nesse sentido, tal agente é inoculado com o soro da imunidade política segundo reza a racionalidade formal. Mas essa afirmação é completamente verdadeira? Será que o ambiente interno do Estado é totalmente fechado às influências que provem da sociedade?

"...o povo é um "patrão" relapso a quem pouco prestam contas, e geralmente é o último a saber das providências tomadas por seus empregados, salvo o escarcéu provocado pela 'opinião pública' ditada pelo quarto poder, ou seja, pela mídia, mediante suas várias modalidades de expressão - escrita, falada e, sobretudo, televisiva."

De forma alguma. No jargão da Administração Pública, quando se observa uma excessiva introspecção do Estado no sentido de um comportamento auto-referido da parte do Agente (burocracia) - este em defesa de seus próprios interesses - em relação ao Principal (Estado), e, por consequência, à Sociedade, diz-se que ocorre uma disfunção entre a burocracia e a democracia, entre a administração e a política, entre a racionalidade formal e a racionalidade substantiva - a favor da primeira, é claro!

Por outro lado, agora na linguagem da sociologia política, quando existe excessiva subordinação da estrutura estatal (agentes, recursos e meios infra-estruturais) aos ditames de determinado segmento da classe política alude-se à captura do Estado mediante a apropriação privada de seus recursos via procedimentos clientelistas, ou seja, capitalização de renda à margem dos mecanismos de mercado. Nesse caso, a

disfunção entre os dois termos da relação supracitada propende a favor da democracia representativa, da política, da racionalidade substantiva, com todas as consequências nefastas permitidas por esta última.

Malgrado o que foi dito, o importante é não se deixar levar pela falsa percepção de que a persecução da boa governança pode ser alcançada sem atropelos. Quando se trata da política, ou seja, dos modos de aquisição, distribuição e manutenção do poder, as verdadeiras facetas dos atores envolvidos são reveladas - ou desmascaradas - com uma limpidez que desconcerta o pior dos embusteiros, visto pelo lado dos governados. Por isso, todo cuidado é mais do que pouco - é insuficiente.

De qualquer modo, o instituto da democracia representativa, enquanto instrumento de ressonância amplificada das vozes da amorfa massa populacional, civicamente reconhecida na forma da lei, principalmente em termos eleitorais, vê-se às voltas com dissipações tipicamente associadas à salvação de interesses utilitaristas, ou seja, aqueles interesses que dizem respeito ao individualismo (ou egoísmo), e não ao coletivismo (ou respeito à alteridade, ou bem comum). E é exatamente na esteira desses desvios institucionais que são criadas as condições objetivas para o surtimento da democracia participativa, mediante os vários institutos responsáveis pela 'intrusão' sociopolítica da sociedade no Estado, à revelia do Parlamento - trata-se da afirmação concreta e crescente do paradigma Sociocêntrico em detrimento do ocaso do paradigma Estadocêntrico ●

*Carlos Antonio M. de C. Buenos Ayres é professor do Departamento de Ciências Sociais/UFPI. Doutor em Sociologia pela UNB. E-mail: menayres@ig.com.br