

Edmar Roberto Prandini¹
Fevereiro de 2021

Numa repartição pública de determinado Estado da federação, uma servidora pública telefonou para outro perguntando se havia papel sulfite para a impressora. Não havia, mas o almoxarifado fica a apenas uns poucos mais de dez metros de distância, de modo que ele poderia ir buscar se ela precisasse. Ela disse que não, afinal, já era final de expediente. No dia seguinte cuidariam disso.

No começo da manhã seguinte, o servidor público foi ao Almoxarifado buscar papel sulfite e pediu três resmas, 1.500 folhas, para armazenar um pouco de modo a não precisar ir ao almoxarifado com tanta frequência. Foi informado que na semana anterior uma pessoa do mesmo setor já havia pedido que separassem duas resmas, 1.000 folhas, mas não foi buscar. Então, o servidor, que estava presente para buscar, pediu que lhe entregassem as duas resmas e mais uma, mas soube que ele não podia fazer esse pedido porque na semana anterior já havia sido feito um pedido por outra pessoa do mesmo setor. Além disso, ele não havia feito uma requisição formal, de modo que ninguém havia feito agendamento para atender a demanda. Então, ele perguntou se o outro funcionário havia feito uma requisição formal, ao que soube que também não fora feita. Ora, então questionou ele, se sem a requisição formal, haviam separado duas resmas, qual era diferença dele solicitar e levar três resmas? E disse: faria a requisição formal em seguida, com o pedido de três resmas. Então, lhe disseram que ele não podia fazer a requisição, porque só quem podia apresentá-la era o outro servidor público, que não estava trabalhando presencialmente naquela semana. Monopólio do direito de requisição! Então, ele disse que levaria três resmas e na semana seguinte, quando o servidor com direito de monopólio de requisições chegasse, apresentaria o pedido com três resmas. Mas, também isso disseram que era impossível porque eles já tinham agendado entregar apenas duas resmas e que mudar essa informação iria desorganizar o controle de estoque. Acontece que, visualmente se podia saber que haviam muitas caixas, cada uma com dez resmas de papel sulfite no Almoxarifado e, ao contrário das filas para vacinação da Covid-19, não havia mais ninguém lutando por aquelas folhas, ao menos que houvesse outros lutadores pugnando por elas em outros ambientes não oficiais. Derrotado, o servidor-público-sem-direito-de-requisição, emocionalmente abalado por saber que havia um até então desconhecido monopólio de direito exclusivo adquirido pelo outro senhor para requisitar papel sulfite, desistiu da demanda adicional, ante os inúmeros obstáculos enfrentados para conseguir papel sulfite e levou apenas as duas resmas que não iriam destroçar as rotinas tão arduamente elaboradas pela unidade responsável pelo Almoxarifado, ainda mais quando não havia requisição formal. Considerou que era mais importante levar o papel sulfite necessário do que aprofundar o embate das esferas conceituais, jurídicas, tecnológicas e organizacionais concernentes.

A narrativa evita citar nomes, para resguardar a identidade das pessoas envolvidas. Apesar disso, não é ficcional. Em algum lugar deste país, aconteceu.

Sabe-se que a ciência, especialmente as ciências humanas, como a economia, a administração, a sociologia, a história e a ciência política, costuma examinar os casos particulares, buscando identificar generalidades contidas, que possam explicar os problemas da sociedade, em cada uma das suas áreas temáticas específicas. A ciência opera por raciocínios indutivos, mas no caso das

¹ Edmar Roberto Prandini é graduado em Filosofia e mestre em Sociologia pela Universidade Estadual “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp – Araraquara). Desde 19 de junho de 2013, é servidor público estadual, em cargo obtido por concurso público, da carreira de Gestores Governamentais, do Governo do Estado de Mato Grosso.

ciências humanas, os “casos”, ou “cases”, como alguns preferem, em detrimento do idioma próprio, é comum observar não apenas a recorrência, mas o fato de terem o condão de deter significados reveladores de condições e compreensões complexas, emoldurando estruturas sociais que, muitas vezes, precisam ser superadas.

O caso em questão pode ser pensado, em termos organizacionais, à luz do que nos anos recentes, convencionou-se chamar de “economia do compartilhamento” (*sharing economy*).

A economia do compartilhamento é aquela que busca compreender o fenômeno de organizações empresariais como o Uber, o AirBnb, o Ifood, e outras, que recentemente ganharam brilho pela expansão de suas escalas de atuação, viabilizada pelas disponibilidades da Internet e das redes sociais. No Brasil, por exemplo, um exemplo muito bom é o “case” da Estante Virtual, que, apesar de ser um exemplo de *e-commerce*, como *marketplace* faz perfeitamente a função da empresa de compartilhamento de recursos tecnológicos para os comerciantes que atendem aos seus clientes. Livrarias convencionais, trabalhando com estoques de livros usados, compartilhariam um sistema unificado de comércio eletrônico, repassando percentuais das vendas para o pagamento dos recursos materiais e tecnológicos cujo investimento particular seria muito mais oneroso. Nas operações da “economia compartilhada”, os recursos físicos ou tecnológicos, bem como o saber podem ser disponibilizados para acesso e uso sem a necessidade da aquisição particular e da apropriação jurídica pelos usuários. Recursos disponibilizados de forma compatível com a necessidade de consumo.

Pensando bem, ainda que ganhando notoriedade com a alcunha de “economia de compartilhamento” e com a profusão de marcas de renome mundial, não se trata de nenhuma novidade. Talvez, em alguns setores. Mas, o aluguel de residências, por exemplo, não deixa de ser uma forma tradicional de uso temporário de um recurso, conforme a demanda. Aluguéis empresariais, hotelaria, táxis, passagens aéreas, sem o emprego da expressão “compartilhamento dos recursos”, sempre o foram, na verdade. Os mutirões, tão frequentes no meio rural ou nas periferias das cidades, também.

O que houve de inovação na “economia do compartilhamento” foi que a disponibilidade dos *smart fones*, contendo recursos que fazem deles poderosos computadores portáteis, pequenos e leves, propiciou o surgimento dos “aplicativos” (*apps*), permitindo que o usuário–cliente carregue sempre consigo toda a tecnologia necessária para adquirir os serviços e os recursos que demanda, na hora mesma em que sente que necessidade deles. Os apps ampliaram a escala de clientes para a casa dos bilhões de pessoas, amplificando em muito a capacidade de requisições, o que permitiu o surgimento de muitas novas empresas.

Para sermos honestos, destacam-se as empresas detentoras dos aplicativos, na maioria, não são propriamente empresas de serviços a serem compartilhados, em si mesmos, mas plataformas de tecnologia informacional, ofertando serviços de desenvolvimento de software e infraestrutura de hardware, com quais os terceiros, fornecedores cadastrados, podem oferecer seus recursos e serviços na forma de produtos customizados para uma enorme gama de clientes. As empresas detentoras dos aplicativos competem entre si, pela maior ou menor qualidade dos aplicativos; pela aceitação da maior ou menor variedade dos meios de pagamento; ou, pelas maiores tarifas de intermediação das operações que cobram dos usuários finais ou das empresas fornecedoras dos serviços aos clientes finais. Em certas ocasiões, os próprios clientes cadastram-se também como fornecedores e, para as empresas de tecnologia atuantes da “cadeia” da “economia de compartilhamento” essa é a situação ideal, porque então ganham duas vezes com aquele cliente: enquanto usuário e enquanto fornecedor.

Responsáveis pela intermediação das prestações de serviços dos fornecedores aos clientes finais, aos “apps” das empresas de tecnologia da “economia de compartilhamento” cabe a tarefa de ofertar aos clientes os serviços e recursos fornecidos pelas empresas e pessoas, efetuar a “venda”: o agendamento do horário em que o serviço ou recurso será utilizado pelo cliente; encaminhar a “compra” pelo cliente e identificar os fornecedores dispostos a atendê-lo; encaminhar a ordem de compra; cobrar pelo valor calculado; informar sobre o encaminhamento dos fornecedores pelo atendimento; aferir, após o serviço, o nível de satisfação do cliente pelo serviço prestado. Todos estes procedimentos, sequenciais ou não, nesta ordem ou em outras, são automatizados. Primam pela redução a mínimos quase não quantificáveis percentualmente, a interferência de pessoas que pretendam obstruir o processo por razões que não estritamente técnicas, sendo que essa qualidade, de automatização do ciclo operacional, é uma das medidas de qualidade do serviço prestado pelas empresas detentoras dos “apps”.

Se socialmente, os “apps” permitem uma ênfase na “cooperação” e no “agir comum”, na “convergências de interesses e necessidades”, a lógica do compartilhamento dos recursos não renuncia à finalidade econômica e contábil da lucratividade, pois baseia-se na premissa de que as inversões e os investimentos de capital serão menos intensivos se os equipamentos adquiridos tiverem maior grau da utilização, reduzindo sua ociosidade. Com isso, há utilização mais intensiva do que a contabilidade lança como despesas de “depreciação” dos bens nos balanços das empresas.

Nas administrações públicas, a grande maioria das atividades é essencialmente relativa a informações que, com poucas exceções, podem ser totalmente digitalizadas. Em grande medida, as administrações públicas poderiam atender a maioria das demandas dos cidadãos por meio de “aplicativos” capazes de acessar bases de dados, desde que bem estruturadas, e devolver aos cidadãos as respostas completas para suas necessidades. Outra parte dos serviços poderia ser feita mediante agendamentos, em que os aplicativos viabilizariam as tarefas de cadastramento das demandas e de documentos iniciais, se possível, e de intermediação do procedimento ou operação, sem a necessidade de “filas de espera”, sem exigência de documentos acessórios dispensáveis e sem exigências impeditivas desnecessárias, ainda que algumas vezes erigidas como imposições legais, o que demandaria adequação das legislações, para eliminar as regras excessivas e o desnecessário, na direção da orientação do foco para o essencial. Por exemplo, à exceção das unidades de pronto atendimento, especialmente na área de saúde, com os aplicativos, grande parte das filas para consultas médicas poderia ser quase totalmente abolida. Do mesmo modo, requisição de medicação de uso contínuo, fornecido pelo SUS, poderia quase eliminar totalmente o desgaste das filas de espera para retirada dos itens nas farmácias das unidades de saúde.

No que não fosse possível transformar em conteúdos digitais, dispensando materiais impressos e transporte de mercadorias, o controle de estoques e a distribuição dos materiais de consumo para as unidades setoriais integrantes dos órgãos públicos poderiam contar com a lógica e a tecnologia dos “centros de distribuição” das grandes redes de varejo e de *e-commerce*, reduzindo estruturas organizacionais, ao mesmo tempo em que aumentando o controle sobre os fluxos de compras, as quantidades em estoque e o fornecimento dos produtos, internalizando os desenvolvimentos do setor de logística em favor da administração pública.

Todo servidor público teria cadastro no “aplicativo” que lhe permitiria exercer plenamente o papel do “cliente”, demandando materiais e produtos conforme sua necessidade. Em pouco tempo, os controles de bancos de dados dos “centros de distribuição” governamentais teriam um perfil de necessidade de cada servidor “cliente” e tanto a regularidade de suas demandas quanto as exceções forneceriam informações heurísticas adequadas para o monitoramento do comportamento do referido servidor quanto ao zelo para com o uso dos bens e materiais na administração governamental, ampliando as condições de monitoramento das fraudes, dos furtos e da própria corrupção no uso dos bens públicos.

Seriam eliminadas as esferas de controle hierarquizadas e “intermediações”, exceto aquelas que fossem formalmente parametrizadas na definição do perfil dos “clientes” no código de software do aplicativo, cuja codificação seria baseada em decretos ou portarias dando plena informação a toda a sociedade e a todos os usuários dos “termos de uso” dos aplicativos, eliminando toda discricionariedade baseada em “afinidades pessoais”, “seleções afetivas”, “preferências grupais” ou “poderes informais”, na maioria das vezes, intoleráveis, injustificáveis e, por vezes, sintomas de estruturas paralelas indevidas, muitas vezes corruptas, que, ora se voltam contra alguns servidores públicos mas que, na maioria das vezes, prejudicam toda a população.

A “economia do compartilhamento” demonstrou que as “formas colaborativas” de utilização de recursos pode resultar não apenas em maior “sustentabilidade”, na perspectiva de enfrentamento dos desafios decorrentes da crise ambiental que se abate sobre o planeta, mas que também é possível auferir maiores resultados, tanto na consecução de objetivos quanto na maior lucratividade das operações. Além disso, a “economia do compartilhamento” demonstra que não há razão para agir mediante práticas ilícitas para obtenção da lucratividade. Empresas não precisam concorrer por meio de recursos indignos, tais como a extorsão, a chantagem, o “*dumping*”, a sabotagem e a espionagem contra os concorrentes. Agir de modo “transparente” e “lícito”, respeitando a todos os “usuários” como “clientes” também permite ampliação de escalas e aumento da rentabilidade e da lucratividade, ainda que na esfera da administração pública, o lucro seja auferido pela “satisfação” dos cidadãos e pelo “bem estar” socialmente compartilhado pela população.

Publicado no LinkedIn: <https://bit.ly/2NPxNhQ>