

Clovis Cerretto Pinto

Mudança nas organizações e a Teoria Ator-Rede:

humanos e não humanos em controvérsias



Editora
Mackenzie

Mudança nas organizações e a Teoria Ator-Rede:

humanos e não humanos em controvérsias



Coleção Saberes em Tese, 16

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

Reitor: Benedito Guimarães Aguiar Neto

Vice-reitor: Marco Tulio de Castro Vasconcelos

PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

Pró-reitora: Helena Bonito Pereira

EDITORA MACKENZIE

Conselho Editorial

Helena Bonito Pereira (Presidente)

José Francisco Siqueira Neto

Leila Figueiredo de Miranda

Luciano Silva

Maria Cristina Triguero Veloz Teixeira

Maria Lucia Marcondes Carvalho Vasconcelos

Moises Ari Zilber

Valter Luís Caldana Júnior

Wilson do Amaral Filho

COLEÇÃO SABERES EM TESE

Diretor: Benedito Guimarães Aguiar Neto

Clovis Cerretto Pinto

Mudança nas organizações e a Teoria Ator-Rede:

humanos e não humanos em controvérsias

© 2016 Clovis Cerretto Pinto

Todos os direitos reservados à Editora Mackenzie.

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer meio ou forma sem a prévia autorização da Editora Mackenzie.

Coordenação editorial: Jéssica Dametta

Capa e projeto gráfico: Alberto Mateus

Preparação de texto: Carlos Villarruel

Diagramação: Linotec

Revisão: Mônica de Aguiar Rocha

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Pinto, Clovis Cerretto

Mudança nas organizações e a teoria ator-rede : humanos e não humanos em controvérsias / Clovis Cerretto Pinto. -- 1. ed. -- São Paulo: Editora Mackenzie, 2016. -- (Coleção saberes em tese ; v. 16)

Bibliografia.

ISBN: 978-85-8293-599-6

1. Administração de empresas 2. Centro de Serviços Compartilhados (CSC) 3. Mudança organizacional 4. Teoria ator-rede I. Título. II. Série.

17-01845

CDD-658.406

Índice para catálogo sistemático:

1. Mudança organizacional : Empresas : Administração 658.406

EDITORA MACKENZIE

Rua da Consolação, 930

Edifício João Calvino, 7º andar

São Paulo – SP – CEP 01302-907

Tel.: (5511) 2114-8774

editora@mackenzie.br

www.mackenzie.br/editora.html

Editora afiliada:


Associação Brasileira
das Editoras Universitárias



Às pessoas mais importantes de minha vida:
meu pai, Darcy (in memoriam);
minha mãe, Mafalda;
minha tia, Yolanda;
minha madrinha, Vera (in memoriam);
minha amada, Candida.

AGRADECIMENTOS

Dois amigos foram decisivos para que esta obra chegasse a termo: a Profa. Dra. Silvia Marcia Russi de Domenico, minha incansável e dedicada orientadora do doutorado, e o Prof. Mario Rubens Almeida de Mello, o grande responsável pelo meu ingresso na vida acadêmica e incentivador de minha evolução profissional.

Também merecem destaque Adriana Oliveira Manicardi e Dino Carlos Mocsányi, companheiros de jornada, que enfrentaram comigo e a várias mãos o desafio empresarial relatado aqui.

Sem a atuação, o apoio e a confiança irrestritos dessas pessoas, as conquistas acadêmicas e empresariais materializadas na presente obra simplesmente não teriam ocorrido.

*Quando nos aproximamos dos lugares onde
são criados fatos e máquinas, entramos no meio
das controvérsias. Quanto mais nos aproximamos,
mais as coisas se tornam controversas.*

BRUNO LATOUR (2000)

Sumário

SOBRE O AUTOR	13
APRESENTAÇÃO	
<i>Silvia Marcia Russi de Domenico</i>	15
INTRODUÇÃO	21
PARTE I	
A TEORIA ATOR-REDE E AS MUDANÇAS NAS ORGANIZAÇÕES	29
CAPÍTULO 1	
A Teoria Ator-Rede	31
CAPÍTULO 2	
Mudança, organização e organizações	53
CAPÍTULO 3	
Centro de serviços compartilhados.	69
PARTE II	
MUDANÇA NAS ORGANIZAÇÕES E A ANT NA PRÁTICA	75
CAPÍTULO 4	
A estratégia de pesquisa	77

CAPÍTULO 5	
Cartografando controvérsias em diferentes escalas.	109
CAPÍTULO 6	
Cartografando na escala menor	115
CAPÍTULO 7	
Preparando o terreno para a escala intermediária	123
CAPÍTULO 8	
Cartografando na escala intermediária.	139
CAPÍTULO 9	
Um mergulho no magma das controvérsias na escala maior	187
CAPÍTULO 10	
Um olhar pela translação de interesses.	207
CONSIDERAÇÕES FINAIS	215
REFERÊNCIAS	231
LEITURA RECOMENDADA	239
GLOSSÁRIO.	241
ÍNDICE	245

Sobre o autor

Clovis Cerretto Pinto é doutor e mestre em Administração de Empresas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) e engenheiro pelo Instituto de Ensino de Engenharia da Universidade Paulista (Unip). Foi professor de graduação e pós-graduação *lato sensu* do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA) da UPM, tendo ministrado disciplinas relacionadas a RH, estratégia e metodologia científica. É pesquisador e tem publicados artigos nacionais e internacionais sobre liderança, empreendedorismo e mudanças, tendo, a partir do doutorado, se concentrado no estudo da Teoria Ator-Rede e das mudanças nas organizações. Possui mais de 30 anos de vida profissional em empresas públicas e privadas, em que ocupou, na quase totalidade desse período, posições gerenciais. Nessa trajetória, participou de equipes de mais de 20 projetos de mudanças corporativas como membro ou líder. Busca sempre contribuir para a construção da ponte entre o mundo acadêmico e o empresarial.

Apresentação

Olhar o mundo com outros olhos. Não bastava o uso de uma lente de aumento, ou de redução, ou que proporcionasse um certo colorido a personagens já conhecidos. Para elaborar este estudo, tratava-se de descortinar uma outra forma de compreender o mundo das organizações.

Deixar para trás. Abandonar a concepção tradicional de mudança organizacional, como algo episódico (WEICK; QUINN, 1999), que “acontece”, com início, meio e fim devidamente planejados pelos gestores, diante de algum problema de adaptação com o ambiente externo e/ou interno.

Deparar-se com a imanência da mudança (TSOUKAS; CHIA, 2002). Compreender as organizações formais como resultados do trabalho de associação de agentes de diferentes materialidades ao tentarem organizar o fluxo que, por estar sempre ali, presente, torna-as provisórias, mutantes.

“Encontrar” não humanos e reconhecer seu poder de agência, em vez de assumi-los como produtos de ações humanas, tratando objetos e quase objetos de igual para igual, simetricamente, como defende a Teoria Ator-Rede, aqui adotada. Reconhecê-los fundamentais na construção da precária estabilidade que se obtém quando, em determinado momento, constroem-se

procedimentos, rotinas e outras categorias institucionalizadas (TSOUKAS; CHIA, 2002) no âmbito das organizações.

Trabalho de formiguinha. Passo a passo. Conforme recomenda Bruno Latour (1999b) – um dos fundadores da *actor-network theory*, ao fazer menção ao acrônimo – ANT. Todavia, acrescentando-se aqui, esta não é obra de qualquer representante da espécie, mas de uma Formiga Atômica. Um diálogo consigo mesmo, que o autor se dispôs a fazer e fez, buscando destituir-se do que até então, de certa forma, defendera em sua vivência como gestor de mudanças organizacionais.

O convite aqui, caros leitores, é para mergulharem nesse mundo, junto com nossa Formiga Atômica, reconhecendo-se como híbridos, verdadeiros ciborgues-leitores (já pensaram em quantos “bichos” convivem conosco neste corpo “humano”?) para desvendarem a saga da associação de humanos e não humanos na implantação de um centro de serviços compartilhados (CSC), em uma empresa paulista de economia mista, envolvendo centenas de controvérsias, milhares de argumentos e algumas decisões.

Tudo a seu tempo. Primeiramente, serão apresentados à sociologia das associações, como também é chamada a ANT (LATOUR, 2005), quando poderão revisitar o conceito de social e de sua construção, entre outras discussões instigantes. Em seguida, são tratados os conceitos de mudança no âmbito das organizações, na abordagem episódica e contínua. Finalmente, nesse passeio teórico, o autor nos esclarece porque a ANT é adequada para descrever mudança, como fluxo, referente a um processo administrativo (e não de implantação de tecnologia, como é habitual nos estudos com ANT).

Rigor metodológico. Os leitores acompanharão, em detalhes, como foi realizada a pesquisa de campo, o posicionamento ontológico e epistemológico assumido, as diversas fontes de “dados” e as questões éticas envolvidas. Afinal, são várias iden-

tidades que coexistiram ao longo deste trabalho: de pesquisador, de gerente de uma das áreas afetadas pela implantação do CSC e de implementador da “mudança episódica” (como era entendida a implementação de um CSC na organização que autorizou esta pesquisa).

Na sequência, deparar-se-ão com as escolhas, justificadas, relativas ao tratamento e à análise dos dados. E então entenderão por que nossa formiga é especial. Essa etapa expõe um dos maiores desafios quando se lança mão da ANT: a enorme quantidade de dados construídos (MITEV, 2009): diário de campo relatando as observações participantes quase diárias durante cerca de 15 meses, entrevistas, vídeos e um sem-número de documentos.

Descrever, descrever, descrever. Para Latour (2005), não há explicação para os fenômenos, mas descrição. Seguir os atores (actantes) humanos e não humanos (LATOUR, 2001), descrever as redes que os compõem, seus interesses controversos, suas posições, seus milhares de argumentos, as decisões. Como não se afoagar? Há poucos caminhos explícitos na literatura (MITEV, 2009), particularmente nos estudos organizacionais.

Cartografar. A cartografia de controvérsias apresentada por Venturini (2010a, 2010b) foi o *snorkel* escolhido pelo autor. Três diferentes mapas são oferecidos aos leitores, descrevendo o processo de organizar do CSC. Em um *zooming*, os leitores serão levados a níveis de detalhamento cada vez maiores nesse mergulho, que se faz com auxílio de linhas do tempo, mapas mentais adaptados, entre outros recursos, passando pela descrição de 40 controvérsias mais importantes em um rol de quase duas centenas, até nos depararmos com as agências de poderosos *post-its* e placas de carros, colocados em *close* à nossa frente.

A pergunta: afinal, como tantos e diferentes interesses dos atores-rede resultaram em algo relativamente estável como o CSC? Em busca da resposta, os leitores encontrarão as translações – outro conceito fundamental na ANT. A implementação do

CSC é apresentada como resultado de microtranslações ou traduções de interesses dos actantes. Nesse trabalho de transladar interesses, decisões foram tomadas, algumas (poucas) controvérsias foram “fechadas” em caixas-pretas (a definição do local e do gerente do CSC serve de exemplo). Aos poucos, surge um esboço do CSC, porém diferente do originalmente planejado, pois dezenas de controvérsias permaneceram abertas...

As caixas-pretas. Para sempre fechadas? Puro engano. Essas pulsantes caixas de surpresas, que escondem inquietos atores-rede, podem ser abertas a qualquer momento por algum actante que resolve voltar à controvérsia ou questionar a decisão que a calou. Aprendemos, então, que a estabilidade nas organizações é a exceção e não a regra, contrariando a (vã) filosofia de muitos gestores...

Gestão de mudança. Questionada. Duas metáforas são oferecidas aos leitores, retratando o olhar episódico, quando a gestão é vista como possível e necessária, e um outro, menos prepotente e ambicioso, mais simétrico, que traz a importância dos não humanos quando o alvo é manter-se na correnteza.

Relevância. O autor deste livro vai ao encontro, de modo corajoso, do desafio lançado por Van de Ven e Poole (2005): ao decidir assumir a mudança como fluxo, apresentá-la dessa forma. Para isso, nossa Formiga Atômica foi buscar caminhos para mostrar o surgimento contínuo dos actantes, das reuniões, das controvérsias, das caixas-pretas ao longo do tempo, sem parar. Os leitores encontrarão endereços eletrônicos que lhes permitirão sentir um gosto do processo de organizar o CSC, sem segmentações. Melhor seria não estarmos limitados pelo plano do papel. Certamente, teremos de encontrar outras formas de expressão dos resultados de estudos científicos que empregarem o mesmo par de olhos escolhido aqui pelo autor.

Crítica. Sempre bem-vinda. Esta obra está aqui para trazer questionamentos. Aos leitores, gestores. Aos leitores, participan-

tes de processos de mudança. Aos leitores, pesquisadores. Não existe pretensão de verdade, mas de diálogo, que deve ser a marca do mundo, particularmente, o acadêmico. Cada um decidirá se este livro, este actante não humano, tomará parte de alguma rede e ajudará a transladar futuros interesses em sua vida.

SILVIA MARCIA RUSSI DE DOMENICO
em agosto de 2016

MUDANÇA NAS ORGANIZAÇÕES E A TEORIA ATOR-REDE: HUMANOS E NÃO HUMANOS EM CONTROVÉRSIAS apresenta uma perspectiva não usual dos estudos de mudança, destacando a interação entre agentes de diferentes materialidades – humanos e não humanos (objetos e quase objetos) – e discutindo como a complexidade de tais interações torna suspeita a possibilidade da gestão de mudanças organizacionais sob uma ótica episódica, como é tradicionalmente elaborada nas organizações.

Diferentemente da maioria dos estudos teórico-empíricos baseados na Teoria Ator-Rede, que se situam no campo da ciência e da tecnologia, o processo aqui contemplado diz respeito à implantação de um centro de serviços compartilhados em uma empresa mista prestadora de serviços, que é mapeado por meio das inúmeras controvérsias e analisado a partir desses mapas. Antes de abordar a prática, o autor traz, na medida certa, os principais conceitos e aspectos metodológicos implicados na pesquisa de campo.

As contribuições desta obra refletem-se para além dos aspectos teórico-metodológicos de interesse primordial de pesquisadores e pós-graduandos, possibilitando aos gestores refletirem sobre suas próprias crenças a respeito do conceito de mudança – aqui, discutido como algo anterior à própria organização – e sobre suas ações diante dessa nova “realidade”.

Silvia Marcia Russi De Domenico

Professora na Universidade Presbiteriana Mackenzie

