



Há mais que Deus no Oráculo

Por Marco Bauhaus

Ao anúncio do afastamento “parcial” de Steve Jobs da direção da Apple, devido a problemas de saúde, seguiu-se uma frenética onda de rumores, reflexões e vaticínios a respeito do futuro da empresa por ele fundada.

Sim, o afastamento de um líder como Jobs é digno de atenção. Mas pouco se falou sobre cultura organizacional, aposta estratégica em recursos e modelo de negócios, temas tão caros a gestão quanto liderança. Da experiência acumulada por Jobs após seu primeiro afastamento da Apple e retorno triunfal, também pouco se falou. Ele ficou afastado por 11 anos, tempo suficiente para que um gênio como ele aprendesse mais coisas sobre gestão.

Entende-se tamanho furor: à figura de Jobs, referência em criatividade, visão e liderança no mundo dos negócios, associou-se uma condição celestial, ou mesmo divina. Temos um Jobs quase Deus ou, no mínimo, alguém muito bem conectado a Deus. Então, como ficaria a empresa, quer dizer, o oráculo, sem seu Deus? Deus - aquela figura imanente, onisciente e onipotente no mundo da tecnologia e da eletrônica e, como se viu, das empresas mais valiosas do mundo. À graça divina são atribuídos todos os feitos da Apple, principalmente aqueles que

datam do lançamento do I-pod até os dias atuais. Com a divindade afastada, como ficará o oráculo?

Sim, a saída de um grande líder como Jobs afeta a organização, principalmente na dimensão humana, na moral da equipe, nos afetos e receios etc. Ferida dolorosa. Mas não necessariamente afeta o negócio, o modelo de negócio da Apple. Este, pelo que se vê, está muito bem calibrado. A empresa é líder de mercado, tem as melhores marcas, é rentável, tem clientes mais que fiéis, são idólatras, e muito satisfeitos. Tudo baseado numa admirável capacidade de criar e lançar novos produtos. Além de ser o benchmark a estimular a bilionária movimentação estratégica do Google (compra da Motorola Mobile).

O modelo de negócio está vivo, demonstra ser efetivo e está baseado numa altamente diferenciada coleção de recursos – físicos, humanos, intangíveis e contratos. Jobs não é o único recurso da Apple. São os recursos que, uma vez aproveitados num efetivo modelo de negócio, tornam o oráculo tão importante quanto a divindade. E as rotinas estabelecidas? Os projetos em andamentos? O aprendizado coletivo e toda possibilidade de gestão de conhecimento? Da aposta estratégica da Apple em recursos, pouco se fala. Foram eles que possibilitaram Jobs e equipe a dizer o que nós iríamos querer em termos de telefone. Eles não viram oportunidade, nem nos perguntaram o que queríamos. Eles simplesmente disseram em qual direção iria o valor para o cliente em telefonia celular. Setor este em que eles, dizem, não tinham muita experiência ou algo como a posição privilegiada da Nokia e Motorola. Sim, há mais que Deus no oráculo.

A cultura organizacional continua. Os significados, ritos, rituais apresentados por Jobs ao fundar a empresa certamente estão lá, orientando como as pessoas devem agir, o que elas devem valorizar e no que elas devem prestar atenção. Cultura esta reafirmada a cada dia, fruto de um consenso tácito e compartilhado dos que habitam e constituem o oráculo Apple. Continua lá, com certeza, a fé compartilhada de que a Apple é uma empresa que não vai perguntar as pessoas o que elas querem, mas que dirá a elas o que elas vão querer. E o que sabemos da cultura organizacional do Oráculo?

A própria trajetória de Jobs enquanto gestor da Apple deve ter dado a ele a noção de que o oráculo tinha que ser auto-suficiente. Um dia ele saiu, noutro voltou, retornando ao comando. As razões do retorno são conhecidas, pois a empresa quase quebra pelos idos de 1997. Ele voltou e pôde reafirmar os valores, significados e crenças centrais da empresa que fundou. Voltou a oxigenar o dia a dia, potencializando a química que um típico dia a dia da Apple deve ter para ser Apple, o oráculo. Voltou para estimular as pessoas, agora mais expostas ao carisma do grande líder. Voltou para relembrar seus seguidores a respeito dos mapas e

serem seguidos, devidamente por ele pintados, mas não muito bem lidos quando da sua saída em 1986. Voltou e deu no que deu. A Apple é o oráculo dos que cultuam inovação, modernidade, consumo e todas as possibilidades que a tecnologia pode gerar.

Finalmente, há quanto tempo sabe-se do infortúnio de Jobs? Ele sabia que não seria eterno, que esse novo afastamento aconteceria a qualquer momento, que ele ficaria em determinado ponto e que o oráculo seguiria a trajetória. Teria Deus esquecido, agora, desse pequeno detalhe de sua própria trajetória? O que o oráculo aprendeu de 1998 até aqui? Jobs leva consigo todo oxigênio e mapas fundamentais para a sustentabilidade do oráculo? Sim, há mais que Deus no oráculo. E os concorrentes sabem disso. E é sobre isso que devemos falar mais.

(Em 08 de Setembro de 2011)