

Os Parceiros da Organização

Todas as organizações funcionam dentro de um complexo conjunto de interesses com elementos do seu ambiente específico e geral. Na realidade, cada organização forma uma intensa rede de relacionamentos com outras organizações e instituições para poder funcionar satisfatoriamente. Nesse contexto, a responsabilidade social é a obrigação de uma organização de atuar de maneira a servir tanto os seus interesses quanto os interesses dos diferentes públicos envolvidos. Esses públicos - parceiros - são pessoas, grupos e organizações que são afetados de alguma forma pelo comportamento de uma organização.

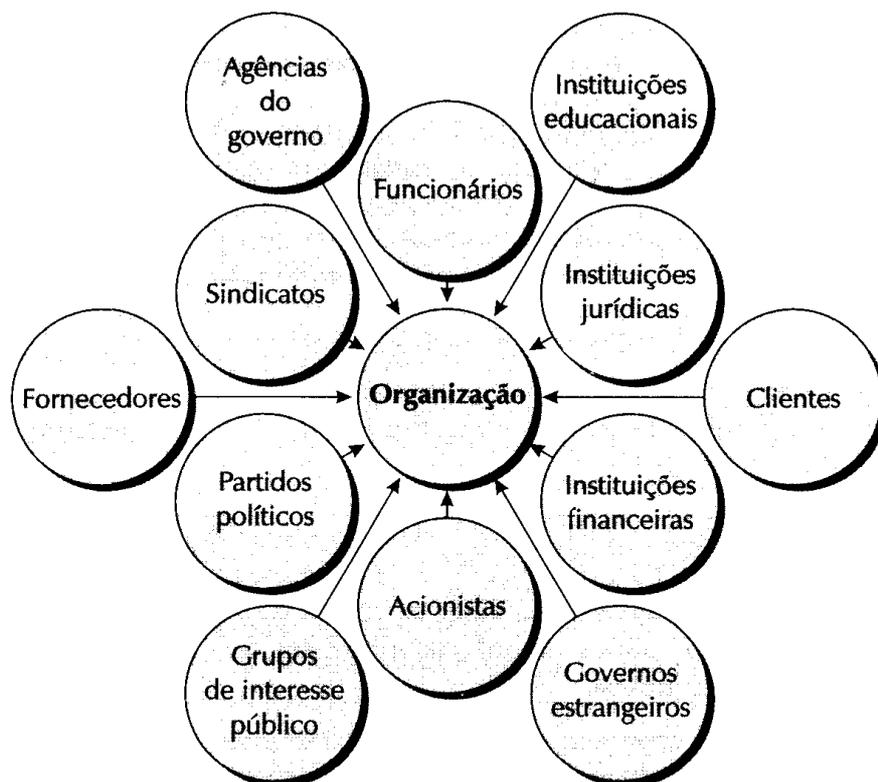


Figura 1. As múltiplas relações éticas de uma organização.

Na realidade, "todo o processo produtivo e de geração de riqueza somente se torna viável através da participação conjunta de diversos parceiros, cada qual contribuindo com algum esforço ou com algum recurso. Para poder funcionar, as organizações dependem de parceiros, que podem estar dentro ou fora da organização. Os fornecedores contribuem com matérias-primas, serviços, tecnologias, edifícios alugados, bens alugados etc. Os investidores e acionistas contribuem com capital, créditos e fluxos de fundos que possibilitam a aquisição de outros recursos. As pessoas que trabalham na empresa contribuem com seu trabalho e seus conhecimentos, experiências, capacidades e habilidades. Os clientes contribuem para a organização adquirindo seus bens ou serviços. Cada um desses parceiros da organização contribui com alguma coisa na expectativa de obter um retorno pela sua contribuição. Todos os parceiros estão engajados em um complexo jogo de transações com a empresa e dentro de um processo de reciprocidade: investem e contribuem para obter retornos na forma de recompensas ou de alicientes".



Figura 2. Os parceiros da organização

"À medida que os investimentos são bem-sucedidos - isto é, quando produzem um retorno considerado justo e adequado -, cada um dos parceiros envolvidos no negócio tende a manter e a sustentar seus investimentos na organização ou até mesmo a incrementá-los. Quando os investimentos não são bem-sucedidos - isto é, quando produzem um retorno considerado baixo ou pequeno -, cada um dos parceiros tende a diminuir ou suspender seus investimentos na organização. Tudo é uma questão de reciprocidade". E mais: "As organizações não podem tratar seus parceiros como se fossem colaboradores ocasionais ou fortuitos que surgem e desaparecem a seguir. Elas precisam tratar seus clientes, fornecedores, investidores, funcionários como parceiros definitivos e constantes e engajá-los de alguma forma e conquistar sua adesão como se fossem recursos indispensáveis para a manutenção e crescimento de negócios.