

CASO DE ESTUDO

O Tempo em que a informação e a tecnologia também causa problemas

Luis Borges Gouveia

Caso de estudo: Novembro de 2002

Chegou a sexta-feira e o Sr. Silva mantém um ar de quem ainda não pode sequer pensar nas actividades de lazer que o fim de semana proporciona. De facto, os últimos tempos tem trazido uma crescente dificuldade em cumprir prazos e mesmo em dedicar o tempo necessário a cada dossier, de forma a garantir a qualidade do trabalho.

Acresce que este fenómeno que parece tornar-se mais agudo à medida que a informação que circula aumenta, a produtividade cai e mesmo a integração entre os diferentes profissionais que colaboram com o Sr. Silva é dificultada.

A adopção tanto de novos processos como da introdução de mais tecnologias de informação parecem apenas contribuir para o definir da capacidade de intervenção em tempo e qualidade do Sr. Silva e restantes profissionais.

O Sr. Silva, quando confrontado com a situação, questiona-se sobre os factores que contribuem para a situação actual. Da experiência do Sr. Silva, nem a pressão e muito menos a carga de trabalho parecem ser maiores que a existente nas duas últimas décadas.

O certo é que o Sr. Silva se confronta com menos tempo para decidir, apesar de a informação que possui agora lhe dever dar à partida melhores condições de decisão: mas o facto é que decide com maior dificuldade e demora mais tempo. Acresce que o custo de decisão parece ser maior. Em complemento, a complexidade e multiplicidade dos meios disponíveis para interagir com os outros absorvem muito do esforço e tempo do Sr. Silva, roubando recursos para a concretização dos seus afazeres profissionais.

Sobre o caso:

- Qual é o problema que afecta o Sr. Silva?
- Caracterize o problema nas suas várias dimensões.
- Como avaliar a situação actual do Sr. Silva?
- Qual o impacto a médio prazo da continuação dos problemas?
- Como minorar a situação do Sr. Silva?
- Que proposta de resoluções são as possíveis para o Sr. Silva?