

Quanto custa o bom profissional?

[FONTE: www.anteninha.com/piadasecuriosidades.html]

Um navio carregado de ouro, revestido de todo o cuidado e segurança, atravessava o oceano quando, de repente, o motor enguiçou. Imediatamente, o comandante mandou chamar o técnico do porto mais próximo. O técnico chegou de helicóptero e trabalhou durante uma semana, porém sem resultados concretos. Chamaram então o melhor engenheiro naval do país. O engenheiro trabalhou três dias inteiros, sem descanso, mas nada conseguiu.

O navio continuava enguiçado.

A empresa proprietária do navio mandou, então, buscar o maior especialista do mundo aquele tipo de motor. Ele chegou, olhou detidamente a casa das máquinas, escutou o barulho do vapor, apalpou a tubulação e, abrindo a sua valise, retirou um pequeno martelo. Deu uma martelada em uma válvula vermelha (que estava emperrada) e guardou o martelo de volta na valise.

Mandou ligar o motor e este funcionou perfeitamente na primeira tentativa.

Dias depois, chegaram as contas ao escritório da empresa de navegação.

Por uma semana de trabalho, o técnico cobrou US\$ 700.

O engenheiro naval cobrou, por três dias de trabalho, US\$ 900.

Já o especialista, por sua vez, cobrou US\$ 10,000.00 pelo serviço.

Atônito com esta última conta, o Diretor Financeiro da empresa enviou um telegrama ao especialista, perguntando: "Como você chegou a esse valor de US\$10 mil por cerca de 1 minuto de trabalho e uma única martelada?"

O especialista, então, enviou as seguintes especificações, no cálculo dos seus honorários profissionais à empresa:

- Por dar uma martelada... US\$1

- Por saber exatamente onde bater o martelo... US\$ 9.999

"O que vale, na prática, não é dar a martelada, mas saber onde bater o martelo..."

O número 911 do sistema de emergência

[FONTE: STAIR, R. M. Princípios de Sistemas de Informação. 1998]

Nas primeiras horas da manhã, uma mulher em uma área urbana bastante povoada pega o seu telefone e disca 911. Um invasor a espancou e apunhalou; ela está gravemente ferida e sangrando. Na Divisão de Comunicações da Polícia, uma luz pisca no monitor do computador de um operador do 911, indicando a entrada de um chamado. A pessoa que chama está histérica e um tanto incoerente; o operador, que foi treinado para se manter calmo para poder pensar claramente e também acalmar a pessoa que chama, sabe que os próximos poucos minutos de coleta de informação são cruciais para que possa ajudar a mulher.

À medida que faz perguntas e ouve as respostas, o operador digita detalhes da história da pessoa: onde a agressão ocorreu, quais são os seus ferimentos, se o invasor ainda está nas redondezas, como ele era. O operador então codifica a informação, reduzindo os fatos a poucas linhas de texto que aparecem na tela do computador à sua frente. Ao mesmo tempo, o texto acende na tela do radiodespachante apropriado daquela área geográfica. Baseado no número do código indicado pelo operador, tal como "10-30" que indica um crime em andamento, o computador determina a prioridade do chamado. Por exemplo, este chamado teria prioridade sobre um que reclamasse do barulho excessivo de uma festa na vizinhança.

O computador também determina o distrito policial de onde vem o chamado, quantos carros com rádio estão patrulhando a área e suas localizações no momento, e informações relacionadas com ambulâncias nos imediações.

Em seguida, o radiodespachante responde à informação na sua tela, alertando a ambulância e o carro de polícia disponíveis mais próximos, dando-lhes detalhes relevantes (O invasor está armado? Qual o endereço exato?). O carro de polícia chega ao endereço exatamente na hora em que a mulher corre para a Calçada. Ela desmaia, em segundos, a ambulância chega e os profissionais médicos de emergência começam o tratamento. Os policiais começam a busca na casa e nas imediações para tentar achar o invasor.

Por trás das cenas do sistema de emergência instalado na maioria das áreas metropolitanas, episódios como este acontecem todos os dias e todas as noites. Graças ao sistema 911, existe uma estrutura de apoio para responder às emergências médicas e criminais, com a ajuda da tecnologia dos sistemas de informação.

O sistema 911 consiste em um sistema de computador ligado em rede para compartilhar um banco de dados. O banco de dados armazena os dados relativos à localização de todos os endereços dentro daquele sistema 911 específico, como também informação relativa aos procedimentos seguidos para determinados códigos de emergência. O computador ordena os chamados que chegam aos operadores disponíveis, de modo que os que chamam esperam um tempo absolutamente mínimo até que o operador responda. Uma vez respondido o chamado, o operador começa o processo de reunião de informação, dirigindo o incidente ao radiodespachante apropriado que, via tecnologia de telecomunicações, usa então ainda outra informação - que ambulâncias e carros de polícia estão próximos à cena, por exemplo - para colocar um grupo de ajuda nas redondezas o mais breve possível. Esta

ultima informação é constantemente atualizada, com base nos movimentos dos veículos de resposta à emergência, durante o curso do movimento do dia ou da noite.

Se esta estória tivesse acontecido em 1980, um chamado por ambulância na cidade de Nova York poderia ser respondido em 18,8 minutos; hoje, é mais provável que a resposta venha em 8,5 minutos, graças ao sistema de resposta à emergência 911.

Com base nas duas estórias abaixo, responda as questões:

1. O que classifica a informação obtida nas duas estórias apresentadas como boa? Defenda sua opinião com base nas características apresentadas em sala de aula (precisa, completa, econômica, flexível, confiável, relevante, simples, tempo, verificável, etc),
2. Nas duas estórias apresentadas, comente sobre o custo da informação. No caso da primeira estória, vale realmente o valor cobrado? E na segunda estória, como poderia se medir o custo de uma informação eficaz do ponto de vista da administração pública?