

 <p data-bbox="352 309 662 353">INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA</p>	<p data-bbox="667 226 1362 293">CURSO: ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</p> <p data-bbox="667 297 1198 331">DISCIPLINA: TÓPICOS ESPECIAIS</p> <p data-bbox="667 336 1347 407">DOCENTE: GRINALDO LOPES DE OLIVEIRA 1º SEMESTRE – 2013.1</p>
--	--

EXERCÍCIO – COLABORAÇÃO

DATA DE ENTREGA: 1 SEMANA APÓS A ENTREGA EM SALA DE AULA
EXERCÍCIO INDIVIDUAL

Fonte de Consulta para resolução do Exercício.

- Transparência de Aula
- O'Brien, James A – cap 7
- Internet



FOCO NA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

OS COMPUTADORES PODEM TORNAR OS TRABALHADORES DE ESCRITÓRIO MAIS PRODUTIVOS?

Sitiadas pela recessão e pela intensa concorrência, as empresas estão começando a aplicar aos trabalhadores de escritórios o que já fizeram nas fábricas — tentativas de tornar os trabalhadores de escritório mais produtivos. Os computadores são a solução? Não necessariamente. Os computadores podem acelerar as atividades de linha de montagem e de grande volume como pagamento de faturas, compensação de cheques e processos de reclamações. Mas a utilização de computadores para impulsionar a produtividade de trabalhadores do conhecimento pode ser contraproducente. Os computadores pessoais, os sistemas de correio eletrônico e os telefones multifuncionais podem gerar mais projetos, mais memorandos, mais planilhas e mais mensagens. De acordo com Paul Strassman, ex-chefe do setor de informações da Xerox e do Departamento de Defesa americano, os Estados Unidos, por três décadas, utilizaram os computadores para acelerar o tipo de trabalho que acentua a burocracia. A menos que os escritórios e as empresas de serviços tenham um plano detalhado quando realizarem a automação, os computadores podem acabar sendo usados para trabalhos triviais, periféricos ou completamente improdutivo — enviando e selecionando e-mails irrelevantes ou compilando Rolodexes eletrônicos.

Stephen Roach, economista sênior do Morgan Stanley, estimou que a produtividade dos colarinhos-brancos aumentou em média somente 0,28% ao ano durante os anos 1980. Recentemente, a produtividade do setor de serviços acelerou, crescendo 3% anualmente em 1992. Roach e outros acreditam que as empresas começaram a usar computadores para melhorar o modo como o trabalho é feito nos escritórios. Em lugar da computadorização feita às cegas, empresas como a Motorola, a IBM, a Security Pacific e a Corning Glass impulsionaram fortemente a produtividade dos colarinhos-brancos fazendo a reengenharia do trabalho de escritório. Elas compreenderam que automatizar alguma coisa que não devia ser feita manualmente não tornaria os trabalhadores mais eficientes. Em vez disso, as empresas focalizavam em primeiro lugar a eliminação dos gargalos, melhorando o atendimento ao cliente e eliminando os erros antes de introduzir novas tecnologias.

A Sea-Land Service, a maior empresa de transporte marítimo em containers dos Estados Unidos, aumentou a produtividade simplificando seus procedimentos empresariais juntamente com o uso da tecnologia de informação. Os clientes não gostam de esperar por conhecimentos de embarque exatos. Se os expedidores enviam papéis com erros, os funcionários são autorizados a chamá-los e corrigir o problema, em vez de terem de passar por confusos procedimentos burocráticos. Por exemplo, se um expedidor fizer uma classificação errada de guarda-chuvas de bambu como produtos de bambu (que são remetidos a taxas mais baixas), o funcionário chama o expedidor e solicita que este faça uma nova classificação. Antes, o funcionário teria que esperar que o consignatário irritado chamasse e solicitasse o preparo de um conhecimento de embarque revisado, o que redundava em despesas adicionais para a Sea-Land. Ao obter os

conhecimentos corretos logo da primeira vez, a Sea-Land reduziu o custo médio da preparação dos documentos de cerca de US\$22 para US\$14 cada. A empresa prepara 1,3 milhão de conhecimentos de embarque por ano.

Um auditor corporativo da Motorola Corp. costumava levar em média sete semanas para preparar um relatório e entregar uma versão final à administração de topo. O auditor poderia visitar uma instalação para examinar seus livros, retornar aos escritórios centrais da corporação em Schaumburg, Illinois, escrever o primeiro rascunho do relatório em escrita comum, entregá-lo a um datilógrafo, fazer revisões, enviar o relatório para o supervisor, revisar novamente, datilográfi-lo de novo, remeter o relatório para um gerente de auditoria, revisar o relatório novamente, enviar o relatório ao auditado para comentários, incorporar modificações e preparar a versão final. Agora cada auditor utiliza um computador pessoal para escrever um relatório no campo, apresenta-o ao auditado e incorpora as críticas deste e de um gerente de departamento de auditoria no campo. Todo o processo leva agora apenas cinco dias, uma redução de dez vezes em termos de tempo.

Contudo, a evidência estatística mostra que os computadores têm tido relativamente pouco impacto no melhoramento da produtividade como um todo, especialmente no setor de serviços. Os computadores têm contribuído para a produtividade e para o crescimento econômico, têm claramente acrescentado valor e qualidade a muitos produtos e serviços de alta qualidade, mas não têm demonstrado os grandes ganhos em produtividade que muitos esperavam.

Questão do FOCO

Por que os computadores não podem tornar os trabalhadores de escritórios mais produtivos?

FONTES: Lawrence Zuckerman, "Do Computers Lift Productivity? It's Unclear, but Business is Solid," *The New York Times*, 2 de janeiro de 1993, e Myron Magat, "Good News for the Service Economy," *Fortune*, 3 de maio de 1993.