

C.T.I.

J. Roberto Whitaker Penteadado

A desordem acaba com a energia da casa. - Preceito de Feng Shui

O título desse artigo são as iniciais de Clutter na Tecnologia de Informação. A sigla é criação minha (?) a partir de mais um excelente artigo apresentado como Special Report no Economist de 31.10.2004.

Clutter é uma palavra inglesa de difícil tradução. Equivalentes em português são confusão, desordem, amontoado, atravanco - mas sempre com a idéia de quantidade, de demasia. Há pouco mais de uma década, o conceito entrou para o vocabulário da propaganda, para designar o excesso de estímulos imposto pela mídia às suas audiências. Novas e mais complexas questões relegaram o media clutter a segundo plano...

A revista inglesa aborda essa importante questão a partir de uma constatação singela: em quantos lares da classe média alta, em todo mundo, há gravadores de DVD e/ou videocassete com a luzinha das horas piscando em 00:00, há anos, porque a maioria das pessoas não sabe - ou não quer saber - como se regula a traquitana?

E dá outros exemplos: burocracia e exigências fiscais que paralizam a atividade econômica das nações; registros eletrônicos que dificultam a transferência de pacientes de um hospital para outro (no mesmo país) e impossibilitam a operação entre países diferentes; precificação de serviços que enlouquecem os consumidores, como na telefonia celular, com minutos cobrados na promoção, fora da promoção, dentro do rush, fora do rush, para fones móveis, para fones fixos, etc. etc.

Tenho tratado desse assunto nesse e em outros espaços jornalísticos. O problema é sério e qualquer leitor que use o sistema Word para escrever (utilização média de menos de 10% dos recursos pelos usuários), ou queira se comunicar com empresas pelos muitos Fale Conosco, na internet, vai concordar comigo. Aliás, nessa última semana fiz consultas ao Estadão e ao New York Times para as quais obtive respostas absolutamente rápidas, automáticas e incompreensíveis.

The Economist informa que 66% dos projetos de T.I. em andamento fracassam redondamente ou produzem resultados muito aquém dos esperados. Na faixa dos grandes projetos - que custam mais de 10 milhões de dólares - essa cifra sobe a um estonteante 98%! Parece mentira, mas está lá escrito.

Uma outra firma de pesquisa, a Gartner, constatou - entre seus clientes - a média de 175 horas anuais de problemas de rede de T.I., com um prejuízo médio estimado em 7 milhões de dólares.

Não tenho espaço, aqui, para resumir todos os fascinantes artigos dessa edição da minha revista preferida. Mas posso adiantar que - tendo em vista a evolução dos números populacionais referentes ao uso, pelas pessoas físicas, da tecnologia (hoje, cerca de 70% estão aterrorizados por ela, 15% foram convertidos e 15% já nasceram na Era da T.I.) - os analistas do Economist preveem que a única saída será, cada vez mais, uma universal e progressiva descomplicação. Que, em inglês, também tem uma sigla: K.I.S. Keep it simple. Tomara!

PENTEADO, J. Roberto Whitaker. C.T.I. **JRWP - J. Roberto Whitaker Penteadado**, Rio de Janeiro, nov. 2004. Disponível em: <<http://www.jrwp.com.br/artigos/leartigo.asp?offset=285&ID=238>>. Acesso em: 14 set. 2009.