

## O Computador desperdiçado

Avaliação do processo de afectação das Tecnologias  
da Informação ao negócio

Almiro de Oliveira

Citando Theodore Levitt, reputado e mundialmente conhecido professor de *Business Administration* na Harvard Business School, autor do célebre *The Marketing Imagination* (1962) e do igualmente provocador e premonitório artigo «*The globalization of markets*», publicado na HBR em 1983, dir-se-ia que Paul Strassmann «combina muitos anos de experiência na gestão de alto nível, nomeadamente nas questões relacionadas com as Tecnologias da Informação e a sua aplicação, com uma excepcional inteligência e clareza na expressão».

Convirá, desde logo, dizer que Paul Strassmann faz parte dessa excepcional plêiade de pensadores, investigadores, professores e escritores que, de origem austríaca, (tal como Peter Drucker), tem liderado grandes desenvolvimentos científicos materializados nos Estados Unidos da América.

É oportuno, também, dizer que, na minha opinião, nenhum autor americano seria capaz de estudar o fenómeno do impacto das Tecnologias da Informação e da Comunicação como um europeu o faz, na circunstância Paul Strassmann — trata-se, evidentemente, de uma questão cultural.

**The Squandered Computer, evaluating the business alignment of Information Technologies**, é, creio bem, a quarta obra publicada sobre a problemática, emergente, das Tecnologias da Informação e da Comunicação, no ambiente económico e social.

Na esteira da sua obra de 1985 (*Information Payoff, Free Press*) aonde Strassmann evidencia, originalmente, uma excelente habilidade para avaliar, balancear, julgar e compreender a dinâmica e a economicidade da revolução, em

curso, no domínio da utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação, Strassmann publicou em 1990 *The Business Value of Computers (The Information Economic Press)*, aonde desenvolve e aprofunda aquelas perspectivas, publica em 1994 *The Politics of Information Management (The Information Economic Press)*, aonde propõe um enquadramento institucional para a Gestão da Informação e das Tecnologias da Informação e da Comunicação, no contexto das *profit e non profit organizations* e oferece-nos, agora, o seu **Computador desperdiçado**, aonde denuncia o esbanjamento, a delapidação e a má e irracional utilização que se tem feito dessa «admirável máquina nova», que surgiu ao dispôr da Humanidade nos finais dos anos 40, e que tem como objectivo ajudar o Ser Humano nos desempenhos de natureza mental e intelectual.

**THE SQUANDERED COMPUTER** é uma obra de 427 páginas, editada em meados de 1997, nos USA, onde se estuda e denuncia, quantificada e multissetorialmente o enorme desperdício de recursos afectos a soluções de Tecnologias de Informação e de Comunicação, nos Estados Unidos da América — onde, estatisticamente, estará instalado mais de 50% do mercado mundial da Informática e das Tecnologias da Informação e da Comunicação.

Ao longo dos 43 capítulos, arrumados em nove partes distintas, Paul Strassmann analisa e estuda com profundidade e rigor matemático e económico, a grande maioria das *buzzwords* na moda, no domínio das *Information Technologies*, bem como procede à desmontagem e denúncia de muitos mitos e muitas mistificações, que a-económicos decisores, ou *yuppies* inconsequentes, os propagandeiam nas Universidades, nas empresas e no mundo da Política — irresponsavelmente.

Desde o estudo da relação entre computador e o lucro para as empresas, à análise da substituíbilidade possível do Ser Humano pelos computadores, às questões da produtividade individual, organizacional e social, à problemática do *Outsourcing*, à proposta de uma perspectiva histórica, analiticamente caracterizada para a arrumação das Tecnologias da Informação, ao estudo das Políticas de Investimento, etc., etc., Paul Strassmann parece culminar, com este seu **SQUANDERED**

**COMPUTER**, uma saga que visa denunciar, definitivamente, que afinal no mundo da Informática ou das Tecnologias de Informação e da Comunicação, o rei vai nu!

A obra termina com um conjunto de 154 recomendações (pág. 389), onde, num estilo pragmático se sente uma perspicácia e um saber da experiência feito, e aonde Paul Strassmann deixa recomendações que, só por si, devem constituir leitura obrigatória para todos quantos exercem responsabilidades executivas no mundo dos negócios, no ensino e na investigação das questões da utilização e aplicação das Tecnologias da Informação e da Comunicação.

Mas, registem-se, telegraficamente, algumas das afirmações e problemas respigados do texto e que, afigura-se, abrem o apetite para a sua leitura.

- Em 1995, o custo de aquisição de computadores pelas empresas no Mundo foi de cerca de um trilião de dólares, o que excede os lucros totais de 13.400 das maiores empresas mundiais.
- Nos USA, em 1995, o custo com computadores e TIC foi de cerca de 500 biliões de dólares — o que excede o total dos lucros das empresas em 1995 em 175 biliões de dólares.
- Em 55% das firmas americanas o orçamento para TIC excede o seu valor acrescentado.
- O «paradoxo do computador» não tem sido refutado, ao contrário do que é afirmado. Não há nenhuma relação entre os custos com as TIC e os lucros das empresas.
- Apesar de um crescimento de 67% nas despesas com as TIC, os custos estruturais das empresas dos EUA cresceram mais rapidamente do que os ganhos ou lucros.
- O nível «correcto» de custos com TIC reflecte as características burocráticas de uma empresa, não os ganhos ou lucros.

- Os métodos mais populares para justificarem a despesa e o investimento em computadores propõem compromissos e resultados não verificáveis.
- A imprensa sobre computadores e informática tem a tendência para popularizar exemplos de excelência no uso dos computadores, esquecendo os resultados financeiros.
- O *Outsourcing* dos serviços de informática é muitas vezes outra forma de conseguir uma redução drástica da estrutura organizacional.
- A era de um exuberante negócio de informática está a chegar ao fim. A Economia irá prevalecer sobre a electrónica.

Finalmente, **The Squandered Computer** é uma, das obras da trilogia anunciada por Strassmann que, informa, brevemente será completada com *Information Productivity*® e *Knowledge Capital*®.

Ficamos à espera.

Autor: Paul A. Strassmann

Título: THE SQUANDERED COMPUTER Evaluating the Business Alignment of Information Technologies

Editora: *The Information Economic Press*, New Canaan, Connecticut, 1997