

Tecnologia com Problemas

Fonte: Administração da Produção – Nigel Slack

Entender mal as necessidades dos consumidores e introduzi-las mal no projeto pode causar problemas que somente surgem depois que o produto ou serviço está em uso. Isto pode ser especialmente verdade quando os projetistas estão motivados somente pelas possibilidades excitantes que uma nova tecnologia oferece. Por exemplo, muitos dos assim chamados “edifícios inteligentes” que usam exclusivamente tecnologia de informação sofreram sérios problemas iniciais. Um edifício adotou “persianas inteligentes” em suas janelas. Esperava-se que subissem e descessem em resposta à quantidade de luz solar que incidisse sobre a janela. A iluminação exterior era amostrada de sete em sete minutos. Em um dia ensolarado esperava-se que as persianas permanecessem embaixo e quando havia nuvens ficariam na parte superior para deixar passar mais luz. Infelizmente, quando o sol passava atrás de uma pequena nuvem, as persianas podiam subir e ficar lá por sete minutos. Em dias com nuvens intermitentes, as persianas subiam e desciam o tempo todo, causando aborrecimento do pessoal, especialmente os que usavam vídeo de computador. O problema foi “resolvido” com o empilhamento de livros na parte inferior das persianas, até que os motores arrebentaram. Outro edifício possuía salas de conferência nas quais as luzes eram ativadas por sensores no forro, que reagiam a movimento e calor. As luzes acendiam-se automaticamente quando as pessoas entravam na sala. Infelizmente, este era o único mecanismo através do qual as luzes se acendiam ou apagavam, de forma que se alguém queria mostrar slides, todos na sala deveriam sentar-se quietos até que as luzes se apagassem.